



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

**Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en el
Personal de Salud del C.S. Gustavo Lanatta Lujan, Distrito
Chorrillos 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Maguiña Polo, Yessica Marlene (ORCID: [0000-0001-7337-7819](https://orcid.org/0000-0001-7337-7819))

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: [0000-0003-1241-2785](https://orcid.org/0000-0003-1241-2785))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

Línea de acción de responsabilidad social universitaria:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria

En honor a mis padres por guiarme en el camino de superación.

Agradecimientos

A Dios por cuidarme en mi salud y permitirme en seguir creciendo en mi profesión.

A mi familia que siempre me apoya y me alentaron en seguir con mis metas.

Con respeto a todos los profesionales que me guiaron en el estudio.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	44
Anexo 1. Matriz de consistencia	45
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables	47
Anexo 3. Instrumentos	49
Anexo 4. Validez de los instrumento	54
Anexo 5. Autorización para la aplicación de los instrumentos	56
Anexo 6. Base de datos	58

Índice de tablas

Tabla 1. Confiabilidad	18
Tabla 2. Niveles de Síndrome de Burnout	20
Tabla 3. Niveles de compromiso organizacional Agotamiento emocional	22
Tabla 4. Niveles de Síndrome de Burnout y Compromiso ambiental	24
Tabla 5. Niveles de síndrome de Burnout y compromiso efectivo	24
Tabla 6. Niveles de Síndrome de Burnout y compromiso de continuidad	25
Tabla 7. Niveles de Síndrome de Burnout y compromiso normativo	25
Tabla 8. Prueba de Normalidad	26
Tabla 9. Relación del Síndrome de Burnout y el compromiso Organizacional	26
Tabla 10. Relación del Síndrome de Burnout y Compromiso afectivo	27
Tabla 11. Relación del Síndrome de Burnout y el compromiso de continuidad	27
Tabla 12. Relación del Síndrome de Burnout y el Compromiso Normativo	28

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de Agotamiento emocional	20
Figura 2. Niveles de Despersonalización	21
Figura 3. Niveles de Realización personal	21
Figura 4. Niveles de Compromiso efectivo	22
Figura 5. Niveles de compromiso de continuidad	23
Figura 6. Niveles de compromiso normativo	23

Resumen

En el objetivo principal del estudio se determinó la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal del C.S. Gustavo Lanatta Lujan del distrito de Chorrillos en el año 2021. El método tomo un estudio de tipo aplicada, de diseño no experimental y de corte transversal, el nivel fue correlacional causal. Los instrumentos fueron el Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith, administrados en 70 trabajadores de salud.

En los resultados se demostraron que la correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Comportamiento Organizacional fue de 0.087 habiendo una tendencia positiva y magnitud baja, y una significancia de 0.472. De la misma manera, en las correlaciones del Síndrome de burnout con el compromiso afectivo una correlación negativa y baja de -0.140, mientras que en el compromiso de continuidad la correlación fue positiva baja con un 0.104 y con el compromiso normativo no hubo correlación 0.052.

Las conclusiones indicaron que el Síndrome de Burnout no se relacionaba significativamente con el Comportamiento Organizacional en el personal de salud, asimismo, entre las dimensiones compromiso afectivo, continuidad y normativo.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Compromiso Organizacional, Afectivo, Continuidad, Normativo.

Abstract

The main objective of the study was to determine the relationship between Burnout Syndrome and Organizational Commitment in the staff of C.S. Gustavo Lanatta Lujan from the Chorrillos district in 2021. The method took an applied type study, non-experimental design and cross-sectional, the level was causal correlational. The instruments were the Maslach Burnout Syndrome Inventory and the Meyer, Allen and Smith Organizational Commitment questionnaire, administered to 70 health workers.

The results showed that the correlation between the variables Burnout Syndrome and Organizational Behavior was 0.087, with a positive trend and low magnitude, and a significance of 0.472. In the same way, in the correlations of Burnout Syndrome with affective commitment a negative and low correlation of -0.140, while in the continuity commitment the correlation was positive low with 0.104 and with normative commitment there was no correlation 0.052.

The conclusions indicated that the Burnout Syndrome was not significantly related to Organizational Behavior in health personnel, also, between the affective commitment, continuity and normative dimensions.

Keywords: Burnout Syndrome, Organizational Commitment, Affective, Continuity, Normative.

I. INTRODUCCIÓN

El impacto pandémico del Sarv-2 ha generado un estado de crisis estructural en los centros de atención en salud en las personas a nivel mundial, consecuentemente en los recursos asistenciales clínicos, que enfrentan la situación de emergencia con el temor a contagiarse, esta condición de salud ha sido una problemática que no ha sido muchas veces prevenido por las autoridades y trabajadores de una institución a través de los años, adoptando la misión humanitaria ética, arriesgando sus vidas por servir a las personas más necesitadas que padecen de alguna enfermedad o dolencia (Marsollier, 2019).

En el contexto mundial, un estudio desarrollado en 37 países de Europa, reportan acerca de la salud mental en los profesionales de la salud, y especialmente en estresores tales con el burnout como enfermedad focalizada en las condiciones de sobreexigencia y tensión en el trabajo (Guseva et al, 2019). En tanto, que en México y Canadá un dato preocupante destaca que el 100% del personal de salud entre médicos, enfermeras y técnicos presentaron el Síndrome de Burnout en sus funciones asistenciales (Valero-Vidal et al., 2019). Por otro lado, en cuanto al compromiso laboral la experiencia en Inglaterra, el personal asistencial fue reasignadas a funciones en donde han tenido que utilizar competencias nuevas, habiendo el 51% que laboran en ambientes de alto riesgo (Lauder, 2020).

También debido al Covid-19, y a su papel tan loable y vital que desempeñan el personal asistencial, se pone en manifiesto su compromiso laboral por el centro de salud, y con las atenciones esmeradas de sus pacientes (Ecarnot & Michel, 2020). En así, que, en España, el 7% del personal asistencial se encuentra comprometido con sus labores que realizan en los centros de salud donde laboral (Opere, 2017). Datos similares en Grecia, la apreciación del personal asistencial respecto al compromiso laboral en los centros de salud es muy bajo reflejado en un 86.5% (Rovithis et al, 2016). Mientras que, en Irán, los funcionarios responsables de los centros de salud tuvieron que ajustar los procedimientos en el personal asistencial, y para que mejoren la identidad de sus destrezas clínicas individuales (Karami et al., 2017).

La situación en Latinoamérica acerca de la salud mental en profesionales de primera línea es caótica, habiendo cifras recurrentes que demuestran que el 76% de los especialistas clínicos en diversos centros de salud manifestaron señales de Burnout, además de cansancio físico y mental, desmotivación, desánimo, despersonalización, falta de expectativas personales y profesionales (Loya-Murguía et al., 2018).

A nivel nacional la Superintendencia Nacional de Salud reportó en el personal asistencial profesional la regularidad de presencia del síndrome 23.42% en médicos, enfermeras, técnicos y asistentes (Maticorena-Quevedo et al., 2016). En tanto, que un estudio realizado en un hospital Nacional de Lima destacó que el 75% de sus profesionales médicos estaban afectados o padecían síndrome de Burnout, debido a dos factores fundamentales la sobrecarga de trabajo y la exposición directa con los enfermos (Vásquez-Manrique, et al., 2014).

Por otro lado, sobre el compromiso organizacional la Universidad Cayetano Heredia (2020) sostuvo que la Covid-19 ha logrado resaltar el compromiso del personal asistencial, demostrado con su ardua labor en los diferentes centros de salud a nivel nacional. En una investigación de Andina (2020) indicó que el 81% de los empleados consideraron que tanto el compromiso como el clima son componentes muy importantes para medir su desempeño dentro de la institución. En tanto, Llanero (2016) sostuvo que el 86% de los profesionales de la salud, consideraron que el problema principal en los centros de salud es la ausencia de compromiso laboral, a falta de realizar actividades que permitan tener una mejor visión, es así para el 25% del personal asistencial, aceptan que no tienen planes para poner en práctica iniciativas.

La institución “Gustavo Lanatta Lujan” de Chorrillos, brinda diversos servicios de salud a cientos de afiliados, y es en donde se registran una serie de situaciones internas que dificultan la interacción entre el personal asistencial al momento de realizar sus labores cotidianas de atención a los pacientes, habiendo una sobreexigencia de labores y funciones debido a la pandemia, manifestándose en el personal desánimo, ausencia de cooperación con las acciones y actividades, mal humor, discusiones entre compañeros de trabajo, ausencia o nula comunicación

que imposibilita el trabajo en equipo, esto ha provocado que en muchos casos la rotación del personal para evitar que los conflictos crezcan, estos problemas lamentablemente también son percibidos por los pacientes que finalmente presentan sus quejas a la administración.

Dada las condiciones que anteceden se planteó en la investigación la siguiente interrogante general: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal de salud del C.S. Gustavo Lanatta Lujan -Chorrillos del año 2021? De acuerdo a lo anterior se formularon los problemas específicos que precisaron: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso afectivo en el personal?; ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso normativo en el personal?; asimismo, ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso de continuidad en el personal?

En el marco del planteamiento de la investigación se consideró la justificación teórica, que permitió ampliar la información objetiva y actualizada de los fenómenos enmarcados en el síndrome de burnout y en el mismo orden el compromiso organizacional basado en modelos teóricos actualizados, estudios empíricos nacionales e internacionales. En la parte práctica, permitirá desarrollar un programa de intervención para reducir los niveles de estrés y talleres de capacitación para mejorar el compromiso organizacional en beneficio del personal asistencial. Esta investigación se justifica metodológicamente, ya que permitió utilizar técnicas y estrategias válidas y herramientas confiables, sirviendo de precedente para investigaciones futuras.

Hechas las consideraciones anteriores se precisaron los objetivos para el estudio, que determino la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal asistencial del C.S. Gustavo Lanatta Lujan -Chorrillos del año 2021. Asimismo, para el efecto de los objetivos específicos se plantearon: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso afectivo en el personal; determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso normativo en el personal; determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso de continuidad.

En tal sentido, resulto oportuno plantear la hipótesis general de investigación considerando que el: El Síndrome de Burnout se relaciona de manera significativa con el compromiso organizacional en el personal de salud del C.S. Gustavo Lanatta Lujan -Chorrillos del año 2021. Mientras, que en las hipótesis específicas: El Síndrome de Burnout se relaciona de manera significativa con el compromiso afectivo en el personal; asimismo, el Síndrome de Burnout se relaciona de manera significativa con el compromiso normativo en el personal; el Síndrome de Burnout se relaciona de manera significativa con el compromiso de continuidad en el personal.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a las temáticas se argumentará mediante la revisión de reportes empíricos en el contexto pandémico, en primera instancia los datos internacionales precisan a Hind y Mona (2020) que en su estudio que tuvo el propósito de evaluar el compromiso organizacional de especialistas enfermeras de un hospital de Arabia Saudita, estudio de tipo descriptivo y transversal, en donde participaron 384 especialistas, en tanto, el resultado demostró un 48% del total de los evaluados tuvieron un adecuado compromiso con la institución, en tanto, los datos también señalaron que el 22% percibieron un compromiso del trabajador malo. Las conclusiones precisaron que una proporción significativa de enfermeras tuvo un alto compromiso con la organización de salud, esto se relacionaba con indicadores sociodemográficos.

En tanto, Hernández (2018), en México, realizó un estudio que planteó el objetivo de conocer la incidencia del burnout en el personal de la salud de un hospital público, la metodología desarrollada fue descriptiva y observacional, con una cantidad de 150 participantes. Como resultado se demostró que el componente emocional fue alto al 51%, para cinismo se destacó una prevalencia baja de 60%, en términos de burnout se observó manifestaciones medias de 84%. Para las conclusiones se precisó que el nivel de burnout afecta mediadamente al ambiente de trabajo en la población de trabajadores de la institución durante las actividades y funciones que desarrollo.

También, Aldana et al. (2017) realizó un estudio en Colombia que tuvo como objetivo evaluar el compromiso organizacional en diversas instituciones de salud, el método fue descriptivo de enfoque cuantitativo, con 140 participantes, se realizaron entrevistas para recoger datos de la muestra. El resultado se enfocó a que los profesionales de la salud tuvieron un alto nivel de compromiso a la organización, adecuada comunicación, liderazgo de los gerentes, y también de los beneficios para sostener el compromiso, enfocado en el desarrollo y la seguridad de los colaboradores de la organización.

En tanto, Israel et al. (2017) realizó una investigación que tuvo como el objetivo de determinar el nivel del compromiso organizacional en el personal de un hospital, se tomó como referencia la metodología descriptiva simple de tiempo transversal, con 120 participantes, se usó un instrumento para evaluar las percepciones del compromiso del trabajador. Los resultados indicaron que 33% de los encuestados percibieron un grado de compromiso bajo en la institución. Las conclusiones precisaron que las principales predictores del compromiso organizacional fueron la interacción con las demás personas y compañeros, las expectativas del trabajo, las formas de liderazgo y lo elemental el trabajo en equipo que se realiza en el hospital.

De la misma manera, Azizollah et al. (2016) “realizó un estudio que tuvo como objetivo analizar el compromiso organizacional en dicha ciudad. Como elemento metodológico, el estudio fue descriptivo-analítico; el cual estuvo conformado por 200 enfermeros que participaron en hospitales de Saetan y como instrumento se utilizó un cuestionario. Como principal resultado se obtuvo que, el nivel promedio del compromiso organizacional entre las enfermeras fue 74.24%, el compromiso emocional fue 25.58%; con respecto al compromiso continuo fue del 24.36% y 24.30% para el compromiso normativo. Se concluyó, que en una institución de salud es indispensable que el personal enfermero cumpla con sus propósitos y esté comprometido.

De igual forma, Egea (2015) desarrollo un estudio sobre España cuyo objetivo fue conocer la prevalencia de elementos condicionantes del Burnout en los colaboradores de salud de Murcia; investigación de tipo descriptivo-correlacional y transversal se tomaron un total de 221 encuestas. El resultado describe una prevalencia media de 3,3 sobre 4 en la escala de Likert, con la calificación promedio en la población. Se concluye que la satisfacción laboral es buena diariamente, a pesar de presentar los trabajadores síndrome de Burnout.”

“Por otro lado, a nivel nacional consideramos el estudio de Sánchez (2018), que tuvo como objetivo establecer la correlación entre el Ambiente laboral y el síndrome de estar quemado de los terapeutas del servicio de Rehabilitación. Clínica San Juan de Dios, Lima-2017; el estudio fue de tipo correlacional descriptivo; con

126 terapeutas como muestra. El resultado muestra que el 65,1% considera inadecuado el clima laboral y el 58,7% presenta un alto riesgo de Síndrome Burnout. Se concluye que la correlación negativa muestra relación opuesta entre las variables, ósea a menor clima laboral mayor síndrome de Burnout, siendo una correlación negativa alta.

Igualmente, se tiene el reporte de Aquino (2017), como objetivo establecer la correlación entre el síndrome de estar quemado y el cumplimiento laboral de los colaboradores de una institución de salud de Lima, 2016; fue de tipo descriptivo correlacional, 124 trabajadores del área de laboratorio como muestra. El resultado muestra una correlación negativa ($p = 0.000 < 0.05$ y Rho de Spearman -0.484). Se concluye, que existe una correlación inversa entre el síndrome de estar quemado y el cumplimiento laboral de los colaboradores de una institución de salud de Lima, 2016.

En la investigación de Díaz (Trujillo, 2020) quien propuso como objetivo de conocer la relación del burnout y el desempeño de los trabajadores de salud durante la pandemia de Covid-19, estructuró una metodología descriptiva y correlacional, participaron 60 colaboradores de la salud, se emplearon dos pruebas para evaluar las variables de trabajo. Entre los resultados se destacan un desempeño bajo del 48%, mientras que en los componentes afectivo 47%, cognitiva 48% y psicomotor 52%, para el síndrome del quemado se precisó un nivel alto de 55%. Se concluyó que las variables de burnout y desempeño se relacionaban entre sí de manera inversa, habiendo un alto grado de estrés en el personal que aminoraba las funciones y tareas asignadas en los colaboradores de la institución de salud.

En este orden también, el estudio realizado por Neciosup (2020, La Libertad) preciso como meta relacionar la variable de burnout con la satisfacción de trabajadores clínicos, exponiendo una investigación un método descriptivo, participaron un total de 55 profesionales, en tanto, hubo evaluación de las variables con dos pruebas validadas y fiables. Se presentan en los resultados una categoría media de burnout, además, se observó claramente que el agotamiento con un nivel moderado 65.5%, media para cinismo 62% y realización del personal 62%, además,

el grado de satisfacción fue de 46%, considerando que las expectativas fueron buenas. Las conclusiones detallaron que el burnout se asociaba con la percepción de la satisfacción en el trabajo del personal que labora en la clínica en un contexto de pandemia que limita la atención a los usuarios y a los servicios que brinda la institución.

En tanto, Miranda (2019) en su investigación que tuvo la finalidad de evaluar la incidencia del burnout con compromiso laboral en especialistas en salud, con metodología de tipo correlacional y cuantitativa, con la participación de 100 especialistas de la salud, se utilizaron dos cuestionarios para medir los constructos. Los resultados encontrados consideraron una identificación organizacional alta de 80%, además, del compromiso afectivo con un 94%, seguidamente en continuidad 77%, y normativo disminuido con un 36%. En marco de los resultados se encontró que no existió relación significativa del burnout con el constructo compromiso organizacional en el personal.

En cuanto al marco teórico, se enfoca en la variable Burnout, que es abordado mediante diversas conceptualizaciones, es así que Vásquez, et al. (2014), lo definen la reacción del estrés en el trabajo de manera severa que es originado en un contexto laboral en donde los especialistas de la salud se enfocan principalmente en la relación con sus pacientes en donde realiza sus actividades. En tanto, Gutiérrez et al. (2020), lo consideran como un camino que genera estrés que en primera instancia se desarrolla con el cansancio de tipo emocional provocando una alteración laboral que se refleja además de la despersonalización del individuo y como consecuencia se evidencian emociones de incompetencia en el trabajador; para precisar el trastorno es una reacción de las exigencias del mundo externo que le producen alteraciones somáticas, personales y laborales, y que sucede especialmente con las personas en laboran directamente con otras.

Al respecto, las dimensiones, según Gago, et al. (2017), precisaron que la propuesta de Maslach y Jackson a inicios del 80', y a través de los estudios realizados que detallan al burnout con aspectos relacionados con tres componentes basados en el agotamiento emocional, que se caracteriza las sensaciones de cansancio y de falta de fuerza, la despersonalización que se refleja en la actitud de

distanciamiento hacia las actividades normales en el trabajo, y la falta de realización personal que se vincula con el sentido de desajuste hacia las expectativas de desarrollo laboral. El primero agotamiento emocional, para Solís, et al. (2017), es analizado desde orígenes múltiples impactando este trastorno a esferas laborales organizacionales, que deberían identificarse y analizados por los especialistas sanitarios y especialmente de la salud mental como agente de cambio en la sociedad. También, Rotenstein et al. (2018), lo consideran como el abatimiento en las labores que realiza autoinformado cada vez más reconocido como un factor crítico que afecta al personal de salud. Una estimación precisa de la prevalencia del agotamiento entre los médicos y enfermeras que tendría importantes implicaciones en las políticas de salud, pero se desconoce la prevalencia general. Por su parte, Woo et al. (2020), reporta que los colaboradores y asistenciales de la salud luchan más por los síntomas del agotamiento, lo que tiene serias consecuencias para los pacientes, otros especialistas clínicos y las organizaciones médicas.

Entre las características del agotamiento emocional se encuentran: exceso de labores, están fatigados, algunas veces frustrados, desgastados, condición que demuestra que los trabajadores ya no pueden soportar la situación, quedando emocionalmente agotado, falta de energía y recursos personales para afrontar situaciones estresantes, además, laborar directamente con personas con dolencias o dificultades en el trabajo, creer que está trabajando demasiado sin otras posibilidades (2015). La segunda despersonalización, según Liu et al. (2020), se refiere a actitudes y sentimientos negativos, cínicos, fríos e impersonales hacia los demás. Asimismo, Salillas (2017), considero al componente del burnout desde sus causas debida a las demandas en el servicio sanitario en los ambientes de salud en donde los profesionales clínicos se ven desbordado de trabajo.

Por su parte, Urquiza et al. (2017), mencionaron que el componente de la despersonalización se observa gravemente en los sentimientos de insensibilidad de la persona hacia sus mismo ser, habiendo una disminución de la realización del profesional por un motivo de baja en el sentimiento de capacidad y objetivos en el trabajo. Algunas características se evidencian en las relaciones interpersonales, también se enfocan en la insensibilidad con la gente, desinterés porque no le

preocupa lo que le ocurra a alguien, además, de la aparición de emociones contrarias, reacciones negativas, frialdad emocional, desenvolviéndose como alejados de la realidad, distantes de las personas o compañeros en el trabajo, incomprensibles, irritados con los usuarios, le atribuyen de sus problemas a las demás personas (2015).

El tercero realización personal, de acuerdo con Martín (2015), se enfocaría mediadamente en el riesgo de enfrentar un problema de identidad debido a la percepción de frustración profesional vinculado a la limitada formación académica. También, se caracteriza en situaciones personales y de trabajo, como, la falta de valoración, influencia de otros, el trato escaso de los problemas, la incomprensión, crear con facilidad una atmósfera cálida, falta de energía, conseguir muchas cosas útiles en su profesión, asimismo, se denota con la eficacia que obtiene en las labores y funciones, y también en la interacción social que desarrolla con otros colegas profesionales, que demuestra contrariamente, síntomas de frustración e ineficacia en las labores que realiza (insatisfacción con los resultados obtenidos en el trabajo diario) y un menoscabo en la autoestima (2015).

Según Lozano (2021), en estos tiempos las causticas de burnout se cataloga como una problemática de índole social y psicologico que se magnifica en el ambiente laboral que se produce por un deficiente manejo de las situaciones estresantes. En tanto, Contreras et al (2020), precisaron que el incremento de niveles de burnout generaría una inestabilidad funcional en la persona, habiendo graves secuelas en el ámbito laboral, además de pérdidas económicas de manera directa e indirecta en el sistema de salud pública, provocando el ausentismo en el trabajo. Es así que, Dimitriu et al. (2021), explican que el contexto pandémico debido a Covid 19 ha generado situaciones complicadas en la salud a nivel mundial, generando una reestructuración de las instituciones de salud, siendo más significativos los indicadores altos del estrés y el agotamiento manifestado a nivel físico.

Al respecto, a los modelos teóricos que enmarcan al Síndrome de Burnout, podemos señalar a la teoría estructural de Tabares et al. (2020), quien atribuye el origen a dos condiciones que se vinculan con el desajuste de la percepción que se tiene con las exigencias y las habilidades de respuesta de la persona, además, se

incluyen la historia personal, las relaciones sociales y organizacionales, que serían parte de enfoque de Gil-Montes. Por su parte, el modelo tridimensional, propuesto por Maslach (2001), considera al trastorno desde la mirada de la respuesta de la persona en un contexto laboral tensional, manifestándose por conductas de negatividad hacia las personas o compañeros en su alrededor; con referencia a lo anterior también existen otras sintomatologías en donde lo peculiar es el cansancio, la despersonalidad y la limitaciones de aspiraciones profesionales, siendo factores tripartidos que se reflejan de cierta manera en un escenario laboral por las mismas condiciones, siendo evidente el estrés severo en las funciones y servicios que brinda el profesional, connotándose en una vivencia de agotamiento en las actividades que realiza, es así, que la perspectiva tridimensional está caracterizado por el debilitamiento de las emociones, despersonalización, además de poca expectativa de la persona (Mori et al., 2021).

En cambio, el modelo desequilibrio demanda-recursos, propuesto por Demerouti et al. (2011), se centra sobre la noción de que el agotamiento surge cuando las personas experimentan demandas laborales incesantes y tienen recursos inadecuados disponibles para abordar y reducir esas demandas. La gente puede llamar recursos laborales para reducir la carga sobre sus recursos personales, para aumentar el impacto potencial de esos recursos personales, o para reponer esos recursos después del agotamiento. Las demandas laborales se agotan recursos, que conducen al agotamiento cuando se dejan desatendidos; los recursos laborales complementan los recursos que conducen al compromiso laboral cuando se mantienen. Las demandas de desafío se asociaron con un mayor compromiso, mientras que las demandas de obstáculos se asociaron con una disminución de la participación y un mayor desgaste (Maslach y Leiter, 2017).

En la segunda variable compromiso organizacional, las definiciones lo sintetizan como un proceso psicológico que se vincula con el trabajador y la institución, esto interviene en la decisión de permanencia o alejamiento (Meyer y Allen, 2003). Otra conceptualización precisa la idea de trabajo vinculada al respeto y a la participación para el logro de los objetivos institucionales, pero para ello, se requiere de acciones que beneficien a la organización, con elementos relevantes que identifican a una institución (Hellriegel, 2009). El constructo compromiso hacia

la organización permite reflejar emociones y comprensión hacia una administración que requiere la participación activa para conseguir las metas propuestas por la institución (Chiavenato, 2006).

Sobre la base de los conceptos anteriores acerca del compromiso organizacional que involucra acciones de suma responsabilidad, que lo sitúa identificado con la institución de manera decisiva en los objetivos y procesos previstos como medio satisfactorio (Robbins, 2004). Además, puede considerarse como una disposición que expone el individuo que labora en entorno administrativo, fijándose conductas claras en sus funciones que desarrolla la organización, en ese sentido, la conceptualización del compromiso está basado en el argumento de Meyer y Allen (2003) que precisaron 3 elementos relevantes como afabilidad, la intensidad, el sentido de compromiso que está vinculado fuertemente con las expectativas de identificarse con la institución, sobre la base de las consideraciones anteriores los autores, se fijó el compromiso basado en lo afectivo, siendo un elemento motivante en las relaciones con las demás personas en la organización de manera individual, detallando la participación efectiva de los colaboradores de manera interna en la institución fomentando un compromiso emocional (Arias, 2003).

Según lo referido anteriormente las expresiones sentimentales de los trabajadores en una organización, genera una reflexión de la identificación afectiva en las necesidades que se requiere, en efecto es importante los procesos psicológicos que son sostenibles en las instituciones, es por ello, que los trabajadores asumen diversas responsabilidades que permiten el compromiso institucional, las personas manifiestan sus sentimientos de manera abierta y que son referidos por los encargado de las organizaciones, generando un vínculo eficaz y de disfrute en las funciones del trabajo.

El segundo componente es el compromiso de continuidad, que estaría enfocado en la valoración de asumir la permanencia hacia la organización, en ese sentido, la adopción de la responsabilidad de la continuación de las necesidades que se manifiesta en el trabajador vinculado con los estímulos, y los reforzamientos que se extingue si toma la decisión de renunciar a la organización (Meyer y Allen, 2003). Los motivos económicos y psicológicos se pueden afectar en la probabilidad

de encontrar otra alternativa de trabajo, si bien podrían ser elementos de permanencia en la organización, y de tener beneficios de servicios por la institución. Al respecto, enfocar las condiciones económicas, físicas y psicológicas en el trabajador es crucial, debido a que al no encontrar un trabajo similar al que esta, tratara de renunciar, pero sería una carencia en las pretensiones laborales, y que el desempeño que se desarrollaría para la institución, detallando que otros beneficios podrán mantener la relación efectiva con la organización que donde se desenvuelve (Arias, 2003).

El tercer componente basado en el compromiso normativo está vinculado con la valoración intrínseca hacia la organización, en tanto que las fijaciones estarían precisadas en la información y habilidades de recepcionar y brindar a la organización en donde se trabaja (Arias, 2003). La responsabilidad que se tiene en el trabajador de estar en la institución, las valoraciones pueden darse afectadas también por el entorno familiar, en esta situación es consecuente como se siente de pertenecer o no a la organización.

Las valoraciones de la normatividad están asociadas con la honestidad hacia la permanencia en la institución, además, en el trabajador la vía de pago es la retribución de las expectativas adquiridas, para precisar el costo de lo cancelado en las capacitaciones de los trabajadores, la motivación de participar en el desarrollo del compromiso de estar en una organización, esto lleva a comprometerse con el trabajo en la institución como medio de adeudar de la persona siendo valorado por el mismo (Arias, 2003). En tanto, se establece que el compromiso en las organizaciones se fija en las conductas en el trabajador, en ese sentido, las expectativas de la pertenencia a la organización donde se desarrolla las funciones, por lo tanto, se asegura los elementos administrativos y que está representado por un ambiente positivo en la institución, condición que se establece por los trabajadores que se identifican, es por ello, que las expectativas estarían vinculadas con el bienestar similar a la, de la organización, y de su grupo de compañeros en el trabajo.

Los diversos modelos explicativos que se enfocan en el compromiso en el trabajo se enfocan a la identidad del trabajador con su organización, es así, que Tajfel (1984), explica que los trabajadores poseen una identificación social que les

orienta a su representación, este proceso se incrementa con la motivación para el compromiso hacia la institución, muchas veces alejándose de posiciones personales, colocando componentes precisos basados en la responsabilidad, lo que consecuentemente afirma la identidad y la afirmación a nivel grupal en la labor colectiva que se origina en la misma persona.

Por otro lado, desde la visión epistemológica los fenómenos tratados son entendidos desde una perspectiva de las teorías del comportamiento laboral, según el análisis de Max Scheler el tema del comportamiento en el trabajo es un elemento que requiere la percepción del contexto en donde se desenvuelve y desarrolla prácticas e interacción con las demás personas y las condiciones laborales (Anzalone, 2014). Y por otro lado Torres (2019) desde la perspectiva de la filosofía y la epistemología la temática del compromiso en el trabajo, se tiene una mirada más subjetiva, estando vinculado a las habilidades de las personas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque

En tanto, Hernández y Mendoza (2018) considero el enfoque cuantitativo, es utilizado para estimar en una investigación las ocurrencias de un fenómeno y luego probar las hipótesis que se plantean.

3.1.2. Tipo

Se contó con el tipo aplicado, fundamentado por bases teóricas y que se encarga de resolver problemas prácticos que sirven de base para otras formas de investigación (Arias, 2020).

3.1.3. Nivel

Fue de nivel correlacional precisando la relacionan entre dos o más variable en una exploración.

3.1.4. Diseño

Dadas las condiciones de la investigación el diseño utilizo fue no experimental, siendo el investigador el observador del desarrollo de un fenómeno, sin poder manipular alguna variable, solo analizarlo y medirlo (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.5. Corte.

De corte transversal, por tiempo en donde se recogió la información en el año 2021 (Tamayo, 2003).

3.2. Variables y operacionalización

V1: Síndrome de Burnout: cualitativa

Definición conceptual: Es un síndrome que implica sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de los logros personales en el trabajo (Maslach y Leiter, 2017).

Definición operacional: Conjunto de signos y síntomas caracterizado por la pérdida de interés, entusiasmo, evaluados por tres dimensiones: despersonalización, logros personales y agotamiento emocional, será medido a través de un inventario de 22 items, con alternativas tipo likert

V2: Compromiso Organizacional: Cualitativa

Definición conceptual: Participación en las actividades con una alta responsabilidad, identificándose con la organización de manera propia tanto en las metas y obtenidos previstos para dar respuesta satisfactoria (Robbins, 2004).

Definición operacional: Es el compromiso hacia la institución que será evaluado a través de tres dimensiones, y medido en un cuestionario de 18 items, con alternativas tipo likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Cabe señalar que estuvo compuesta de un total de 80 trabajadores asistenciales del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan ubicada en la zona de Chorrillos.

3.3.2. Muestra

En cuanto a la muestra se obtuvo de manera censal, mediante el cual supone que la muestra serían todas las unidades del universo que constituyen el objeto de estudio (Zarcovich, 2005).

Además, se precisaron los criterios de inclusión que serían personal contratado, por terceros y nombrado, de ambos sexos y la participación voluntaria con consentimiento informado. Por otro lado, los criterios de exclusión, como ser personal de otras sedes, que presentan una enfermedad, y trabajadores que no firmaron el consentimiento informado.

3.3.3. Muestreo

No tuvo un muestreo probabilístico para estimar la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

El procedimiento técnico fue la encuesta, considerada como procedimiento que se va a usar para recolectar la información a la muestra (Otiniano y Benites, 2013).

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

En tanto, se administró los siguientes instrumentos:

1. Inventario de Síndrome de Burnout

Instrumento creado por Maslach y Jackson, basado en el modelo tridimensional para evaluar el estrés severo en los trabajadores de empresas públicas, actualmente es una prueba muy utilizada para medir el trastorno para diversas poblaciones y también para el personal de salud a nivel mundial.

2. Cuestionario de Compromiso Organizacional

La prueba se basó en el enfoque multidimensional organizacional, evalúa la percepción del compromiso de los empleados en una organización.

3.4.3. Validez

En cuanto a la prueba de Síndrome de Burnout su validación fue realizada en la investigación de Aquino (2017), mediante un análisis de validez de criterio de 3 jueces expertos quienes consideraron la aplicación del 100% del instrumento que mantienen la claridad, pertinencia y relevancia en el contenido.

Por otro lado, en relación a la prueba de compromiso organizacional en el estudio realizado por Bautista (2020), desarrollaron la validación de contenido en el proceso de criterio de jueces expertos 5 especialistas, habiendo una conformidad de la formulación de los enunciados y de constructo, con una adecuación que considero a tres componentes confirmando 100% de la aplicación de los 18 items latentes.

3.4.4. Confiabilidad

En tanto, la confiabilidad de la prueba demostró valores de 0.71 a 0.89 (Martínez, 2017) en la prueba de burnout, en el cuestionario de compromiso organizacional de 0.890 mediante un piloto a 30 trabajadores de salud:

Tabla 1.

Confiabilidad

Dimensiones	Valor Alfa	Ítems
Síndrome de Burnout	.801	22
Dimensión 1	.776	9
Dimensión 2	.793	5
Dimensión 3	.702	8
Comportamiento Organizacional	.890	18
Componente 1	.880	6
Componente 2	.876	6
Componente 3	.887	6

En el cuadro adjunto se precisó que la variable y las dimensiones de tuvieron un nivel alto de confiabilidad demostrado a nivel estadístico, siendo utilizable para medir la variable en el estudio. En tanto, la fiabilidad se dio a través del estadístico de Alfa de Cronbach con valores superiores 0.89 de correlación demostrando una alta consistencia interna de la prueba y su posterior generalización a exploraciones del tema (Pérez, 2014).

3.5. Procedimientos

Se pidió las autorizaciones al director del Centro de Salud para el desarrollo del estudio.

Debido al confinamiento frente al Covid 19, se pudo hacer la recolección de datos de manera virtual mediante un formulario de google, ya que de esta manera los participantes tuvieron acceso desde sus hogares.

Después de trasladar los cuestionarios físicos a la forma virtual, se les invito a todos los trabajadores con las características que se requieren para el estudio a participar voluntariamente, accediendo a la plataforma virtual de los cuestionarios, se les presentará el consentimiento informado y el cuestionario se explicó las instrucciones de los instrumentos y se recalcó que la información que se recolectará será exclusivamente empleada para el estudio de la investigación.

Posteriormente de recolecto los datos, el estudio utilizo el software Excel para el procesamiento de información y análisis de los puntajes de los instrumentos administrados mediante el análisis de software Spss v. 27.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos encontrados en las pruebas fueron procesados con una hoja del paquete matemático Excel, luego se analizaron mediante el software SPSS v27, presentando los resultados de la estadística descriptiva en tablas y figuras, donde se evidencio las frecuencias y porcentajes, seguidamente los puntajes totales y de las dimensiones serán analizados en la estadística inferencial, mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores >50, que preciso la distribución de los datos, seguidamente se usó el estadístico coeficiente r de Pearson para relacionar las variables, utilizando una significancia 0.05 para contrastar las hipótesis del estudio (Eguia, 2020).

3.7. Aspectos éticos

Considerándose los aspectos éticos de confidencialidad en los participantes que se encuentren en el estudio. La encuesta fue anónima, asimismo, se le presento el consentimiento informado al trabajador a que acceda a participar en la investigación, señalándose los objetivos, beneficios de la investigación y principios éticos a desarrollados durante y después de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 2

Niveles de Síndrome de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2,9
Medio	64	91,4
Alto	4	5,7
Total	70	100,0

Interpretación.

En la tabla 2, se puede percibir en los niveles de síndrome de burnout que el 91.4% manifiesta un nivel medio, mientras que el 5.7% una categoría alta y el 2.9% con un nivel bajo.

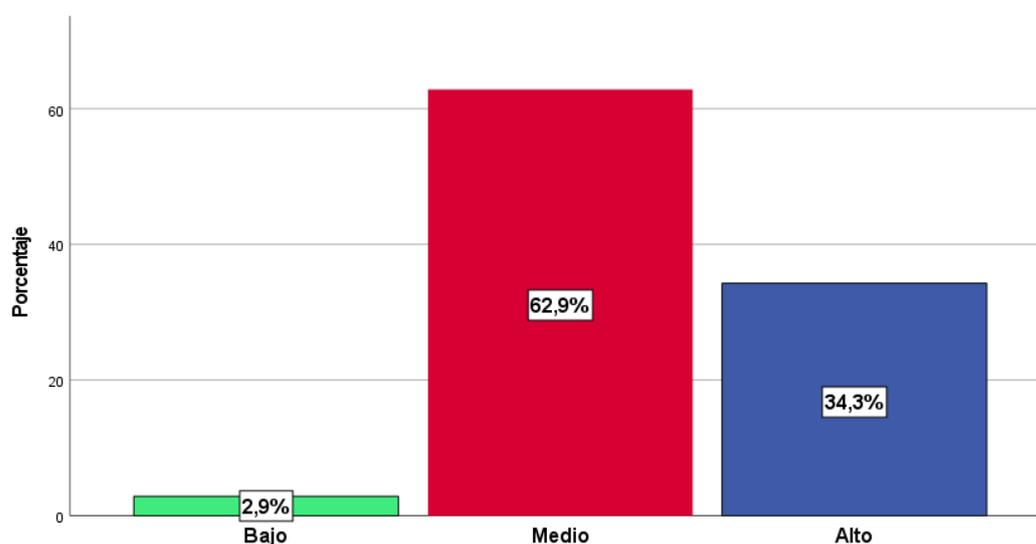


Figura 1. Niveles de Agotamiento emocional

Interpretación.

En la figura 1, podemos percibir que en los niveles de síndrome de burnout que 62.9% se manifiesta un nivel medio, mientras que el 34.3% con una alta categoría y el 2.9% con un nivel bajo.

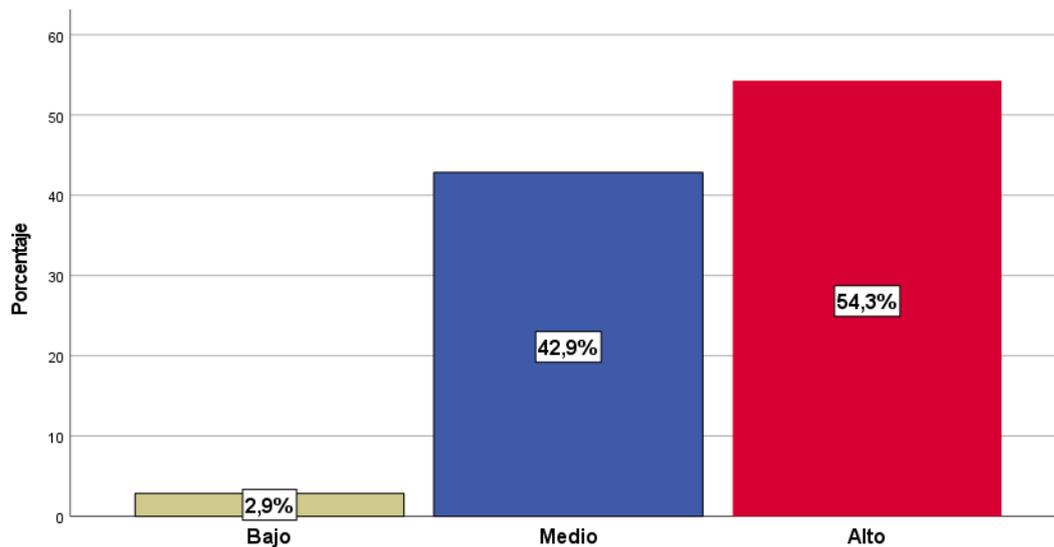


Figura 2. Niveles de Despersonalización

Interpretación.

En la figura 2, podemos distinguir que en las categorías de despersonalización que 42.9% se presenta un nivel medio, mientras que el 54.3% un nivel alto y el 2.9% con una categoría baja.

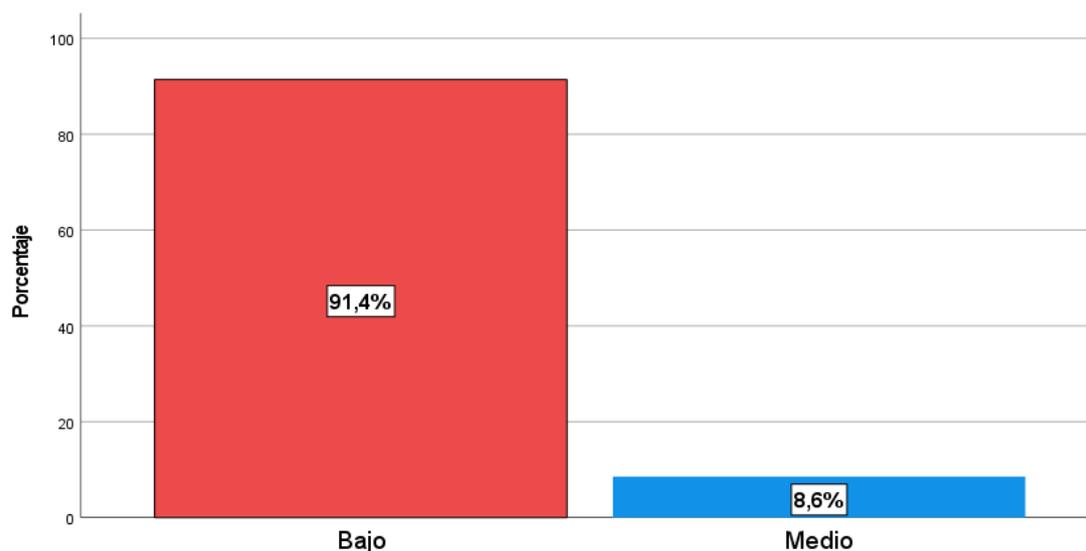


Figura 3. Niveles de realización Personal

Interpretación.

En la figura 3, logramos percibir que en las categorías de realización personal que 91.4% con un nivel bajo y 8.6% percibe un nivel medio.

Tabla 3

Niveles de Compromiso Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2,9
Medio	12	17,1
Alto	56	80,0
Total	70	100,0

Interpretación.

En la tabla 3, logramos percibir que en las categorías de compromiso organizacional que 17.1% se percibe una categoría medio, mientras que el 80.0% una categoría alta y el 2.9% con una categoría baja.

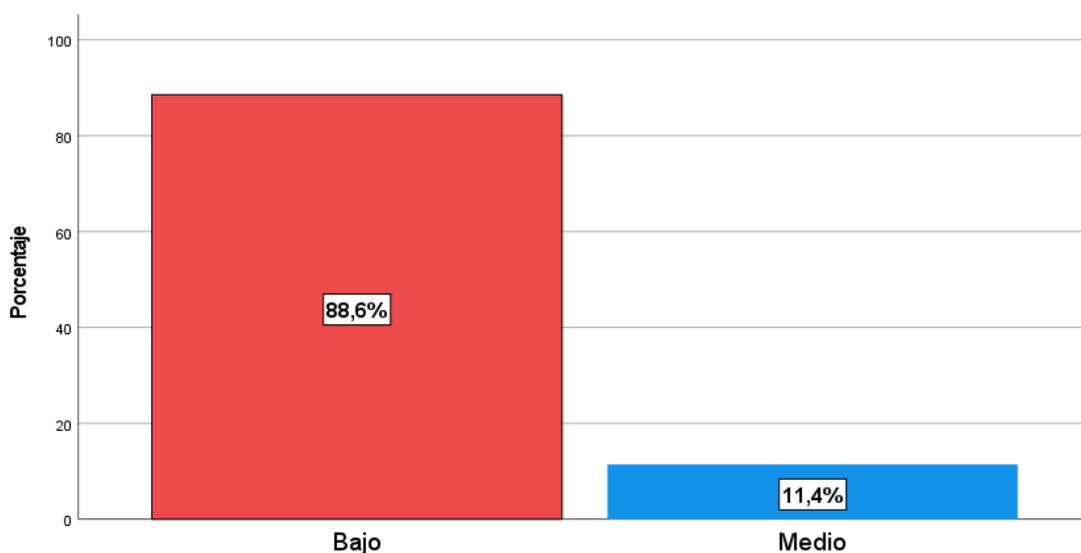


Figura 4. Niveles de Compromiso afectivo

Interpretación.

En la figura 4, podemos percibir que en las categorías de síndrome de burnout que 11.4% se percibe un nivel medio, por lo tanto 88.6% con un nivel bajo.

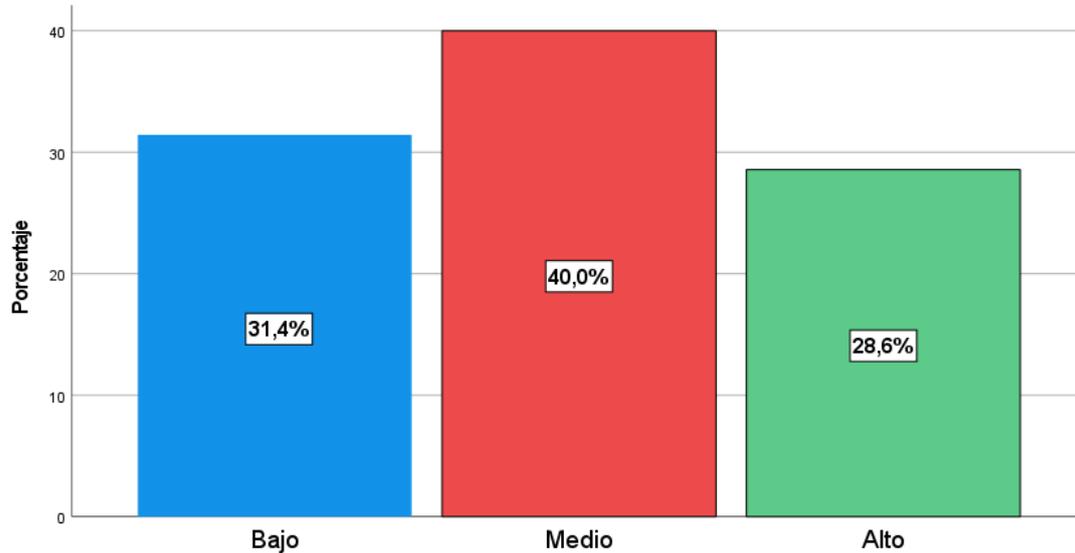


Figura 5. Niveles de compromiso de continuidad

Interpretación.

En la figura 5 niveles de compromiso de continuidad se puede observar en los encuestados que el 40.0% se ubicó en un nivel medio, mientras que el 31.4% demostraron un nivel bajo, y el 28.6% se ubicó en una categoría alta.

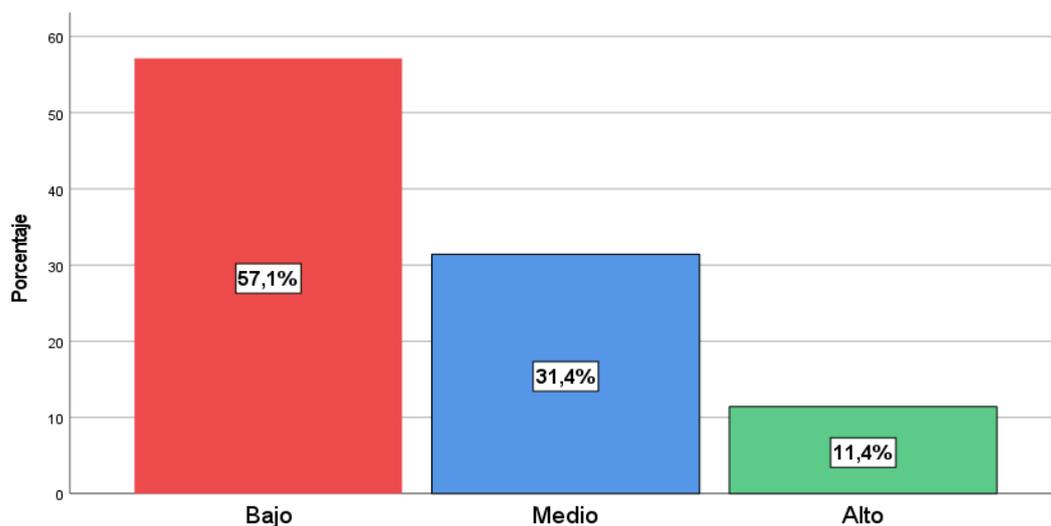


Figura 6. Niveles de compromiso normativo

Interpretación.

En la figura 6 de niveles de compromiso normativo se encontró en los encuestados que el 57.1% se ubicaron en un nivel bajo, mientras que el 31.4% en una categoría media, y el 11.4% en un nivel alto.

Tabla 4*Niveles de Síndrome de Burnout y Compromiso ambiental*

			Síndrome de Burnout			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Compromiso Organizacional	Bajo	f	0	0	2	2
		%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
	Medio	f	0	12	0	12
		%	0,0%	17,1%	0,0%	17,1%
	Alto	f	2	52	2	56
		%	2,9%	74,3%	2,9%	80,0%
Total	f	2	64	4	70	
	%	2,9%	91,4%	5,7%	100,0%	

Interpretación.

En la tabla 4 podemos observar que la mayoría en el síndrome de burnout en el nivel bajo el 2.9% se ubica en el nivel bajo de compromiso organizacional, mientras que en el nivel medio el 17.1% se ubica en un nivel alto 74.3%, en el nivel alto se ubica el 2.9% se ubican en el nivel bajo y alto de compromiso organizacional.

Tabla 5*Niveles de Síndrome de Burnout y compromiso afectivo*

			Síndrome de Burnout			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Compromiso afectivo	Bajo	f	2	58	2	62
		%	2,9%	82,9%	2,9%	88,6%
	Medio	f	0	6	2	8
		%	0,0%	8,6%	2,9%	11,4%
Total	f	2	64	4	70	
	%	2,9%	91,4%	5,7%	100,0%	

Interpretación.

En la tabla 5 niveles de síndrome de burnout se puede observar que la mayoría de los encuestados se ubicaron en el nivel bajo y compromiso afectivo medio con un 82.9%, seguidamente el 8.6% se ubicaron en un nivel medio en las variables.

Tabla 6*Niveles de Síndrome de burnout y compromiso de continuidad*

			Síndrome de Burnout			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Compromiso de continuidad	Bajo	f	0	20	2	22
		%	0,0%	28,6%	2,9%	31,4%
	Medio	f	2	26	0	28
		%	2,9%	37,1%	0,0%	40,0%
	Alto	f	0	18	2	20
		%	0,0%	25,7%	2,9%	28,6%
Total	f	2	64	4	70	
	%	2,9%	91,4%	5,7%	100,0%	

En la tabla 6 del síndrome de burnout y compromiso de continuidad la mayoría de los encuestado se ubicaron en un nivel medio con un 37.1%, seguidamente el 28.6% se ubicaron en un nivel medio de burnout y bajo de compromiso de continuidad, además, el 25.7% se ubicaron en un nivel medio de burnout y alto de compromiso de continuidad.

Tabla 7*Niveles de Síndrome de Burnout y compromiso normativo*

			Síndrome de Burnout			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Compromiso Normativo	Bajo	f	0	36	4	40
		%	0,0%	51,4%	5,7%	57,1%
	Medio	f	2	20	0	22
		%	2,9%	28,6%	0,0%	31,4%
	Alto	f	0	8	0	8
		%	0,0%	11,4%	0,0%	11,4%
Total	f	2	64	4	70	
	%	2,9%	91,4%	5,7%	100,0%	

En la tabla 7 de síndrome de burnout se puede observar que la mayoría de los encuestados se ubicaron en un nivel medio y en el compromiso normativo bajo, seguidamente el 28.6% se ubicaron en un nivel medio de burnout y normativo, además, el 11.4% se ubicaron en un novel medio de burnout y alto de compromiso normativo.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 8

Prueba de Normalidad

	r	n	p
Síndrome de Burnout	,112	70	,030
Agotamiento Emocional	,219	70	,000
Despersonalización	,165	70	,000
Realización Personal	,118	70	,018
Compromiso Organizacional	,079	70	,000*
Compromiso Afectivo	,158	70	,000
Compromiso de Continuidad	,097	70	,001
Compromiso Normativo	,117	70	,019

En cuanto a la normalidad de los datos se usó la prueba de Kolmogorov Smirnov ($n > 50$) con valores $p < 0.05$ para las variables y componentes, considerándose la utilización del coeficiente de correlación de Spearman para relacionar las variables.

Prueba de hipótesis general

Regla de contraste:

Sí el valor $p > 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Sí el valor $p \leq 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la h_a .

Tabla 9.

Relación del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional

		Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		,087
		,472
		70

Conclusión.

Mediante el coeficiente de correlación de Spearman que oscila entre -1 y +1 se encontró una correlación inexistente ($Rho = 0.087$) entre las variables, asimismo, un

valor significativo de probabilidad $p=0.472$ que indica que no existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal del Centro de Salud.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 10.

Relación del síndrome de Burnout y el Compromiso afectivo

			Compromiso Afectivo
Rho de	Síndrome	Coefficiente de correlación	-,140
Spearman	de Burnout	Sig. (bilateral)	,246
		N	70

Conclusión.

En la tabla 10 a través del coeficiente de correlación de Spearman se encontró una correlación negativa y baja ($Rho=-0.140$) entre la variable y la dimensión, además, el valor de significancia de probabilidad $p=0.246$, indicaría que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso de afectivo en el personal que labora en la institución.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 11.

Relación del síndrome de Burnout y el Compromiso de continuidad

			Compromiso Continuidad
Rho de	Síndrome	Coefficiente de correlación	,104
Spearman	de Burnout	Sig. (bilateral)	,390
		N	70

Conclusión.

Según la tabla 11 del coeficiente de correlación de Spearman se encontró una correlación positiva y baja ($Rho=0.104$) entre la variable de burnout y la continuidad, de la misma manera, el valor de significancia $p=0.390$, precisaría que no existe

relación significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso de continuidad en el personal de salud.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 12

Relación del Síndrome de Burnout y el Compromiso Normativo

			Compromiso Normativo
Rho de	Síndrome de	Coeficiente de correlación	,052
Spearman	Burnout	Sig. (bilateral)	,670
		N	70

Conclusión.

En la tabla 12 aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman se encontró una correlación inexistente entre la variable y la dimensión, considerando un valor de significancia $p=0.670$ que indicaría que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso normativo en el personal de la institución.

V. DISCUSIÓN

La investigación analizó la relación del Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en una muestra de trabajadores de salud de centro del distrito de Chorrillos en Lima durante el año 2021, en un periodo de pandemia debido al contagio por Covid 19 y sus variantes que afectan a la población mundial, que ha afectado preocupantemente la labor de profesionales, asistenciales, administrativos y demás colaboradores de la salud del sector público y privado, en esta circunstancias epidemiológica que angustia día a día a las personas, ante tal condición problemática se ha desarrollado un estudio con variables psicológicas inmersas en poblaciones de trabajadores de una institución, desarrollándose una metodología argumentada con estrategias científicas para la selección de información de publicaciones previas de las variables, además, de la utilización de pruebas válidas y confiables para recolectar la información, usando medios tecnológicos para obtener datos precisos de los participantes, consignando criterios éticos para resguardar los derechos básicos y humanos en la actualidad, en este sentido, la investigación es relevante debido a que aporta información contextual de la realidad del personal de salud en situación de emergencia mundial y que impacta socialmente a la población de asistenciales especialistas que brindan servicio a miles de usuarios arriesgando sus vidas por posibles afecciones virales (Marsollier, 2019), y que ha provocado una crisis estructural a los centros de salud en Lima Metropolitana.

En cuanto a los datos inferenciales del estadístico de Spearman demostraron un valor de correlación menor de 0.087 no existiendo relación entre el síndrome de burnout con el compromiso organizacional, y el nivel de significancia fue mayor al 5%. Al respecto, se deduce que los trabajadores perennemente manifiestan síntomas psicológicos y fisiológicos asociados al burnout reflejado un estrés nocivo, y que constituye una forma de respuesta observada como agotamiento emocional, despersonalización y por la falta de realización profesional o expectativas personales, esta no se vincularía a la percepción del personal en su compromiso hacia la institución que integra. Los resultados son similares al encontrado por Miranda (2019) precisando en sus conclusiones que el factor

síndrome de Burnout no se relacionaba con el compromiso de los trabajadores de la salud y de sus componentes en un grupo de especialistas de la salud de Lima Metropolitana.

La información descriptiva obtenida de la evaluación realizada al personal de salud se encontró 91% manifestó el síndrome de burnout a un nivel medio, también en el componente agotamiento emocional 63% y bajo en la dimensión realización personal con un 91%. Por otro lado, en la variable compromiso organizacional predominó un 40% con percepción media, mientras que en las dimensiones afectiva tuvo un nivel bajo al 89%, en el componente continuidad 40% en medio y para el compromiso normativo 57% en una categoría baja. En cuanto a los niveles de ambas variables en el síndrome de burnout 74% se ubicaron en un nivel medio y alto para el compromiso organizacional. De la misma manera, en el nivel de burnout medio y los componentes del compromiso organizacional se destacan que el 82.9% perciben un compromiso afectivo en un término bajo, mientras que el compromiso de continuidad el 37% manifestó un nivel medio y el 51% percibe un compromiso normativo bajo.

En referencia de los resultados anteriores, cabe señalar en un radar de 37 países de Europa las condiciones de sobreexigencia y tensión laboral han provocado graves problemas mentales en los profesionales de la salud (Guseva et al., 2019); mientras que, en Latinoamérica un estudio reporta que el 76% de los especialistas en la salud de centros de atención sufren de síntomas de burnout, además de conductas de agotamiento, desmotivación y falta de expectativas para su desarrollo (Loya-Murguía et al, 2018); en tanto, un estudio realizado en Inglaterra demostró que el 51% de los trabajadores de salud en Inglaterra están comprometidos laboralmente con su organización. En tanto, Maticorena-Quevedo et al. (2016) reportó cifras preocupantes del burnout atacando al 23% de los trabajadores de salud de los centros de atención pública; mientras que otro estudio informó que el 75% de los profesionales de salud por la sobrecarga laboral y la asistencia directa a los enfermos a generado la sintomatología de burnout de manera preocupante; además, en una investigación se estableció que el 85% de los especialistas de salud señalaron que uno de los problemas más evidentes en la

instituciones es la ausencia de compromiso con el trabajo, 25% manifestó poca iniciativa y planes para la mejora (Llanero, 2016).

En la teoría se referencia al constructo Síndrome de Burnout basado en el modelo tridimensional de Maslach, siendo una condición nociva de salud en el trabajador y que se vincula con las condiciones de trabajo exigentes, que genera en el tiempo un desajuste de las respuestas en las habilidades y capacidades de las personas, aunque también es importante la historia del colaborador, las interacciones con su medio y el compromiso hacia la organización (Tabares et al., 2020). Este trastorno es originado en el contexto de trabajo que desarrolla de manera exigente y que tensiona al trabajador, denotándose conductas de negatividad hacia las personas que están a su alrededor, siendo evidente los niveles altos de estrés que se reflejan en las funciones y en los servicios que brinda el personal generando paulatinamente el debilitamiento de los estados efectivos y respuestas emocionales, provocando además la poca capacidad de generarse expectativas profesionales (Mori et al., 2021). Por otro lado, la variable compromiso organizacional esta explicada a través de la teoría tridimensional de Meyer y Allen que considero al compromiso afectivo, continuidad y normativa, que se fundamenta en la percepción de las necesidades de integrar y participar del colaborador en la organización, además, considera elementos psicológicos como los sentimientos, complacencia, la motivación del trabajador como elementos importantes para sumir las responsabilidades y de esa manera poder identificarse con una actitud de pertenencia con la institución y en las diversas actividades de trabajo (Meyer y Allen, 2003).

De la misma manera, en la relación del síndrome de burnout y el compromiso afectivo se estableció una correlación con un valor menor a -0.140 siendo indirecta y baja, el nivel de significancia estuvo por encima de lo esperado, no habiendo relación significativa entre la variable y la dimensión. Los resultados demostraron que los niveles de estrés debido a las tareas asistenciales en el personal de salud difieren del compromiso afectivo que tienen hacia la institución, caracterizándose por sentimientos de infelicidad en el ambiente de trabajo y poca valoración de la organización posiblemente por situaciones de laborales en época de pandemia. Al respecto, los resultados encontrados son similares al informado por Díaz (2020)

demostrando que el factor afectivo hacia el trabajo era bajo en una proporción de 48.3%, y que contrariamente el síndrome de burnout alto superaba al 55% de la muestra de ejecutivos de la salud. De la misma manera, Miranda (2019) en su estudio con una muestra de trabajadores de la salud no encontró relación estadística del síndrome de burnout con el compromiso afectivo habiendo una correlación inversa al tener bajos niveles de burnout y altos niveles de percepción afectiva hacia la organización. Asimismo, Neciosup (2020) en su estudio encontró que el factor afectivo reflejada en la satisfacción hacia el trabajo se vinculaba con los casos de burnout en trabajadores de una institución de salud privada. Por otro lado, a través del reporte de investigación realizada por Egea (2015) destaco que la variable de síndrome de burnout como afección patológica al trabajador de salud estaba relacionada con la buena satisfacción hacia el trabajo. De lo anterior, el estudio desarrollado por Israel et al (2017) demostró que el compromiso organizacional estaría basado en aspectos afectivos como la satisfacción con la organización, las relaciones con sus compañeros, el liderazgo hacia la transformación y el trabajo en equipo entre los trabajadores de salud.

La literatura teórica destaca al síndrome de burnout como un proceso psicologico que genera altos niveles de estrés y que se manifiestan desde un primer momento con reacciones emocionales que provocan alteraciones en las actividades que realiza el personal, denotándose situaciones de cansancio o agotamiento, incompetencia emocional en las funciones, reacciones somáticas y dificultades en las respuestas laborales (Gutiérrez et al., 2020). Es evidente que los asistenciales de salud enfrenten situaciones de agotamiento laboral que tendría consecuencias en el estado de salud emocional y que sería nocivo para la atención a los pacientes en los servicios especializados (Woo et al., 2020). En tanto, que el compromiso afectivo, sería una respuesta sentimental hacia la institución en donde labora, y que se manifiesta con la complacencia psicológica de compromiso en las diversas funciones y actividades eficaces en el quehacer laboral (Arias, 2003).

Además, en la relación del Síndrome de Burnout y el compromiso de continuidad se estableció un valor de correlación de 0.104 considerándose una correlación positiva y baja, siendo el nivel de significancia fue mayor al 5%. El resultado permite indicar que la muestra de trabajadores de salud del centro,

aunque manifiestan situaciones estresantes de sobreexigencia debido a la atención de los servicios por la época de pandemia, no se vincula con el compromiso de continuidad en las labores que realiza, y que se manifiesta por el mantenimiento de las obligaciones laborales que propone la institución y de las expectativas profesionales para continuar en el centro de salud. Los resultados encontrados en el estudio son similares al reportado por Miranda (2019) quién en sus conclusiones no encontró relación significativa entre el síndrome del quemado con el compromiso de continuidad, habiendo, además, alta percepción del componente continuidad 77% y bajos niveles de burnout en participantes especialistas de salud. Cabe agregar que los datos encontrados en la investigación difieren con el reporte de Díaz (2020) quién preciso que el síndrome del quemado reflejado en un nivel de estrés severo se correlacionaba de manera inversa con el desempeño para continuar en el trabajo, dependiendo de las condiciones institucionales de apoyo. En tanto, los datos encontrados por Hernández (2018) precisaron que el síndrome de burnout afecto de manera directa el ambiente de trabajo y la continuidad de los trabajadores en un hospital.

En la literatura conceptual, el componente continuidad en el trabajador según Mayer y Allen (2003), se considerarían valores que estarían asociados como la responsabilidad, la motivación y los esfuerzos con la probabilidad de permanecer en la institución, aunque también existirían factores involucrados como el económico y las condiciones ambientales psicológicas. Hechas las consideraciones anteriores, desde una mirada psicológica asociada a las conductas del trabajador para la toma de decisiones de vinculo a la institución (Meyer y Allen, 2003); asimismo, el mantenimiento del respeto y participación con los objetivos de la organización, generando beneficios para los trabajadores y la institución (Hellriegel, 2009).

En el mismo sentido, se formuló la relación del síndrome de Burnout y el compromiso normativo, en donde se precisó una correlación con un valor de 0.052 no habiendo correlación, con significancia por encima del 5% esperado. Al respecto, podemos que la mayoría de los participantes enfrentar condiciones de sobreexigencia y angustia en las tareas clínicas que cumplen en época de pandemia, situación que no influye en el cumplimiento de las normativas vigentes

de servicio a los usuarios en la institución, caracterizado por el trato adecuado, lealtad con la misión del centro y la responsabilidad de cuidar la salud de los pacientes. Los resultados del estudio se asimilan a lo reportado por Miranda (2019) encontró que el burnout no se relacionaba significativamente con el compromiso normativo, habiendo un nivel menor de 36%. En tanto, Sánchez (2018) quién encontró que el síndrome de burnout se correlaciona de manera inversa con las condiciones de trabajo, habiendo mayores puntajes de estrés con menores valores de percepción del cumplimiento de las normativas y condiciones laborales en una muestra de colaboradores de una institución de salud pública de Lima. Otro estudio difiere con lo encontrado, es así, que Aquino (2017) preciso que el síndrome de burnout se relacionaba con el cumplimiento de las normativas laborales en una institución de salud.

En la literatura teórica se explica al Síndrome de Burnout o el quemado como una manifestación patológica de un estrés severo que aqueja al trabajador durante su labor, y que se refleja principalmente en la interacción en el servicio de salud con el paciente o usuario (Vásquez et al., 2014). En tanto, es relevante para las organizaciones la normatividad, componente que se refleja a través de la responsabilidad del mismo trabajador hacia las normas y reglamentos que se ciñen en las actividades o funciones y que va acorde a sus conocimientos del puesto y de sus capacidades hacia la labor (Myer y Aller, 1991); el compromiso hacia las normatividades puede generar muchas la satisfacción del trabajador sobre el valor de las actividades que realiza, generando la satisfacción y motivación del personal manteniendo un adecuado clima de bienestar institucional tanto a nivel individual como con sus compañeros en el trabajo (Arias, 2003).

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados precisados en la investigación se concluye en lo siguiente:

Primera: Se encontró en los datos una correlación con intensidad positiva y magnitud muy baja ($\rho=0.087$) no habiendo correlacione entre las variables, en cuanto a la hipótesis no hubo relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal de Salud del C.S. Gustavo Lanatta Lujan del distrito de Chorrillos ($p=0.472$)

Segunda: Se halló una correlación con tendencia negativa y magnitud baja ($\rho=-0.140$), además, en la hipótesis no hubo relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el compromiso afectivo en el personal ($p=0.246$).

Tercera: De la misma manera se estimó una correlación con tendencia positiva y magnitud baja ($\rho=0.104$), en la hipótesis no se encontró relación significativa entre el síndrome de Burnout y el compromiso de continuidad en el personal ($p=0.390$).

Cuarta: Por último, se encontró una correlación con tendencia positiva y magnitud muy baja ($\rho=0.052$), asimismo, se planteó una hipótesis en donde no se halló una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el compromiso normativo en el personal ($p=0.670$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Entregar los resultados de la investigación al director del centro de salud para la toma de decisiones en la implementación de actividades de intervención psicológica con el personal de la institución.

Segunda: Se recomienda al personal del servicio psicologico la implementación de charlas de integración e interacción entre el personal mediante actividades lúdicas individuales y grupales para fomentar el compromiso afectivo hacia la institución.

Tercera: Se sugiere el desarrollo de actividades preventivas como talleres y charlas sobre temas de técnicas frente al estrés, mindfulness, asimismo, implementar acciones de capacitación al personal para fortalecer el compromiso de continuidad hacia la institución de salud.

Cuarta: Finalmente, se sugiere la implantación de actividades promocionales mediante estímulos y reforzadores por el cumplimiento de las tareas asistenciales y cumplimiento de las normativas de la institución.

REFERENCIAS

- Académicas UCH. (04 de setiembre de 2020). *COVID-19: cuando la profesión se pone a prueba*. UCH. <https://www.uch.edu.pe/uch-noticias/p/covid-19-cuando-la-profesion-se-pone-prueba>
- Aldana, E., Tafur, J. y Leal, M. (2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia. *Espacios*, 39(11), 13. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/18391113.html>
- Andina. (20 de 08 de 2020). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño*. Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Aquino, J. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Lima: UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_A_JN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: guía para la elaboración*. Biblioteca Nacional del Perú.
- Aries Galicia, F., Varela Sosa, D., Loli Pineda, A. y Quintana Otiniano, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores sociodemográficos. *Rev. de Investigación en Psicología*, 6, 2, UNMSM.
- Azizollah, A., Sarani, H., y Sadegh, M. (2016). Organizational Commitment in Nurses. *Researchgate*. https://www.researchgate.net/publication/321395166_Organizational_Commitment_in_Nurses
- Bautista, N. M. (2020). *Compromiso organizacional en la gestión institucional en los docentes de las instituciones educativas de la red 29, Pachacamac, 2019*. (Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43737/Bautista_PNM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Contreras-Camarena, C., Lira-Veliz, H. y Benito-Condor, B. (2020). Autoestima y síndrome de burnout en médicos de unidades críticas. Estudio correlacional. Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima-Perú. *Horizonte Médico*, 21(2), e1507-e1507. <https://doi.org/10.33789/talentos.8.1.146>
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Humano*. McGrawhill. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Dimitriu MCT, Pantea-Stoian A, Smaranda AC, Nica Lozano-Vargas, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 84(1), 1-2. DOI: <https://doi.org/10.20453/rnp.v84i1.3930>
- Demerouti E, Bakker AB. The job demands resources model: challenges for the future research. *Journal of Industrial Psychology*. 2011;37(2):1-9. DOI: <https://doi.org/10.4102/sajip.v37i2.974>.
- Díaz, S. (2020). *Relación entre Burnout y Desempeño Laboral en directivos del Hospital III EsSalud "Virgen de la Puerta"-Trujillo, en tiempos COVID-19*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48021>
- Ecarnot, F. & Michel, J. (2020). The shortage of skilled workers in Europe: its impact on geriatric medicine. *European Geriatric Medicine*, 1-3. doi: <https://doi.org/10.1007/s41999-020-00323-0>
- Egea, E. (2015). *Estudio de prevalencia, factores de riesgo del Síndrome de Burnout y encuesta de satisfacción laboral en personal sanitario de un área de salud de la región de Murcia*. (Tesis de maestría) Universidad de Murcia. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/45878/1/Tesis%20Elisa%20Egea.pdf>
- Eguia, C. (2020). *Estadística Aplicada a la Psicología*. Separata UCSUR.
- Gago, K. A., Martínez, I. K., & Alegre, A. A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *PSIENCIA: Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9(4), 1. doi: 10.5872/psiencia/9.4.21
- Gavilanes, A. (2015). *Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral en el personal que labora en un medio de comunicación escrita*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1145/1/75677.pdf>

- Guseva, I., Mesot, O., Györkös, C., Mediouni, Z., Mehlum, I. & Bugge, M. (2019). Burnout syndrome in Europe: towards a harmonized approach in occupational health practice and research. *Industrial Health*, 57, 745-752. doi: <https://doi.org/10.2486/indhealth.2018-0159>
- Gutiérrez, K. P. M., Ramos, F. R. S. y Dalmolin, G. D. L. (2020). Síndrome de burnout en profesionales de enfermería de la ciudad de punta arenas, Chile. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 29. <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2019-0273>
- Hernández, T. (2018). Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo. *Agric. soc. desarro*, 15(2). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722018000200161
- Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1° ed.). McGraw Hill.
- Hellriegel, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Cengage Learning.
- Hind, A., y Mona, A. (2020). Assessment of Organizational Commitment Among Nurses in a Major Public Hospital in Saudi Arabia. *Dovepress*, 13(6), 519-526. doi: <https://doi.org/10.2147/JMDH.S256856>
- Israel, B., Kifle, W., Tigist, D. y Fantahum, W. (2017). Organizational Commitment and its Predictors among Nurses Working in Jimma University Specialized Teaching Hospital, Southwest Ethiopia. *Primary Health Care: Open Access*, 7(1). doi: <https://doi.org/10.4172/2167-1079.1000262>
- Karami, A., Farokhzadian, J. & Foroughameri, G. (2017). Nurses' professional competency and organizational commitment: Is it important for human resource management? *PLoS ONE*, 12(11), 1-15. doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187863>
- Lauder, M. (04 de 06 de 2020). Coronavirus: changing the face of nursing. <https://www.nursinginpractice.com/analysis/coronavirus-changing-the-face-of-nursing/>
- Liu X, Chen J, Wang D, Li X, Wang E, y Jin Y (2020). COVID-19 Outbreak Can Change the Job Burnout in Health Care Professionals. *Front Psychiatry*, 11:563781. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.563781>

- Lauder, M. (2020). *Coronavirus: changing the face of nursing*. *Nursing*.
<https://www.nursinginpractice.com/analysis/coronavirus-changing-the-face-of-nursing/>
- Llanero, J. (21 de noviembre de 2016). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. *Diario Gestión*.
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/?ref=gesr>
- Lozano-Vargas, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 84(1), 1-2. DOI:
<https://doi.org/10.20453/rnp.v84i1.3930>
- Loya-Murguía, K., Valdez-Ramírez, J., Bacardí-Gascón, M. y Jiménez-Cruz, A. (2018). El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: revisión sistemática. *Journal of Negative & No Positive Results*, 3(1), 40-48. doi: <https://doi.org/10.19230/jonnpr.2060>
- Marsollier, R. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 22(1), 1-18. doi: <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>
- Martínez, G. W. (2017). *Nivel del síndrome de Burnout en las enfermeras de centro quirúrgico de una clínica en Lima Metropolitana*. (Tesis de pregrado). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7059/Martinez_ng.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maticorena-Quevedo, J., Beas, R., Anduaga-Beramendi, A. y Mayta-Tristán, P. (2016). Prevalencia del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras del Perú, en Susalud 2014. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(2), 241-247. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.332.2170>
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C. y Leiter, MP (2017). *Entendiendo el Burnout*. En *The Handbook of Stress and Health* (eds CL Cooper y JC Quick).
<https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch3>

- Martín R., A. (2015). Burnout en enfermería: prevalencia y factores relacionados en el medio hospitalario. *Rev Cient Soc Esp Enferm Neurol.* 41 (1):9-14. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1016/j.sedene.2015.02.001>
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991) A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*,1, 61-89 doi: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (2003) *TCM Employee commitment survey: Academic users guide*. Department of Psychology. University of Western Ontario.
- Miranda, K. (2019). Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 11(2). https://www.researchgate.net/publication/330610843_Compromiso_organiza_cional_y_la_intencion_de_permanencia_de_los_profesionales_de_enfermeria_en_una_institucion_de_salud_privada_Lima
- Mori, C. T., Girón, E. N. M., Cántaro, E. M. R., & Gonzales, E. B. S. Revisión sistemática sobre síndrome de Burnout en personal de salud en América Latina entre 2015-2020. *Revista de Investigación en Psicología*, 24(1), 197-221. DOI: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v24i1.20608>
- Mori, C. y Meléndez, JS (2021). Síndrome de burnout en profesionales de la salud: una revisión sistemática durante la COVID-19. *Sapienza: Revista internacional de estudios interdisciplinarios*, 2 (4), 119-135. DOI: <https://doi.org/10.51798/sijis.v2i4.173>
- Neciosup, G. (2020). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos del Covid-19*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51309/Neciosup_SGL%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Opere, M. (23 de 08 de 2017). *El compromiso laboral: La llave del éxito empresarial*. <https://blog.grupo-pya.com/12984/>
- Otero-López, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/ucsur/63006?page=197>.

- Otiniano, N. y Benites, S. (2013). *Instrucciones para la elaboración de proyectos e informes de tesis*. UCV.
- Pérez Tapia, R. A. (2014). *Motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de universidades limeñas*. (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú). <https://acortar.link/jCRbk2>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Education.
- Rovithis, M., Linardakis, M., Rikos, N., Merkouris, A., Patiraki, E. & Philalithis, A. (2016). Organizational Culture among Nurses Working in the Public Health Sector on the Island of Crete - Greece. *Health Science Journal*, 10(2), 1-11. Obtenido de <https://www.hsj.gr/medicine/organizational-culture-among-nurses-working-in-the-public-health-sector-on-the-island-of-crete--greece.pdf>
- Rotenstein L. S., Torre M., Ramos M. A., Rosales RC, Guille C., Sen S., et al. Prevalencia de agotamiento entre los médicos: una revisión sistemática. *Jama*, 320 (11): 1131-1150. Doi: <https://doi.org/10.1001/jama.2018.12777>.
- Sánchez, Y. (2018). *Clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Universidad Cesar Vallejo. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HA5UdNWNtLwJ:https://core.ac.uk/download/pdf/225592672.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Salillas R. (2017). Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario: un estudio descriptivo. *Revista Enfermería del Trabajo*. 2017, 3: 65-69. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112224>
- Solís, R., Tantalean, M., Burgos, R., & Chamb, J. (2017). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Anales de La Facultad de Medicina*, 78(3), 270. <https://doi.org/10.15381/anales.v78i3.13757>
- Tamayo, J. (2003). *El proceso de investigación científica*. Limusa
- Tabares-Díaz YA, Martínez-Daza VA, Matabanchoy-Tulcán SM. Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Univ. Salud*, 22(3):265-279. DOI: <https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>
- Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. A., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática.

Universidad y Salud, 22(3), 265-279. DOI:
<https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>

Tajfel, H., Fraser, C. y Jaspars, JMF. (1984). *La dimensión social: Volumen 1: Desarrollos europeos en psicología social*. Prensa de la Universidad de Cambridge.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=illleD5SCKUC&oi=fnd&pg=PR18&dq=+Tajfel+1984&ots=VHnzC7IVXp&sig=aATNQf8AFQTa2qTurK_ZODG_ERtw#v=onepage&q=Tajfel%201984&f=false

Torres Mendoza, R. M. F. (2019). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional del personal en el centro de salud San Vicente, Cañete, 2018*.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3525/ROSA%20MARI%20FELICITA%20TORRES%20MENDOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Urquiza JG, Reyes CSM, Costas CSL, Fernández RC, Aguayo RE, Cañadas GF. (2017). *Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática*. *Aten Primaria*, 49:77-85.

<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2016.05.004>

Valero-Vidal, M., Rivera-Chávez, M., Magder, S., González-Carrillo, P., Lozada-Hernández, E. y Valero-Rodríguez, J. (2019). Incidencia del Síndrome de Burnout en residentes de terapia intensiva en hospitales de tercer nivel estudio multicéntrico internacional (estudio INCIBUS). *Med Crit*, 33(5), 238-244. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=89523>

Vásquez-Manrique, J., Maruy-Saito, A. y Verne-Martin, E. (2014). Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. *Rev. Neuropsiquiatr*, 77(3), 168-174. doi: <https://doi.org/10.20453/rnp.v77i3.2031>

Woo, T., Ho R., Tang, A. y Tam, W. (2020). Global prevalence of burnout symptoms among nurses: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Psychiatric Researc*, 123: 9–20. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2019.12.015>.

Zarcovich, P. (2005). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Anexo 3. Instrumentos de recolección de información

Anexo 4. Validez de los instrumentos

Anexo 5. Autorización para la aplicación de los instrumentos

Anexo 6. Base de datos

Anexo 1 Matriz de consistencia

Título: Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en el Personal de Salud del C.S. Gustavo Lanatta Lujan -Chorrillos 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL			
¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal asistencial del C.S. Gustavo Lanatta Lujan -Chorrillos del año 2021?	Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal asistencial del C.S. Gustavo Lanatta Lujan - Chorrillos del año 2021	El Síndrome de Burnout se relaciona de manera significativa con el compromiso organizacional en el personal asistencial del C.S. Gustavo Lanatta Lujan - Chorrillos del año 2021	SÍNDROME DE BURNOUT	Defraudado Sensación de vacío Fatiga Cansancio Desgaste Frustración Exceso de trabajo Desgaste Límite de posibilidades Insensible Rigidez Dureza emocional Desinterés Sensación de culpa Insensible Rigidez Dureza emocional Desinterés Sensación de culpa	TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio aplicado.
					DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, correlacional y transversal.
¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso afectivo en el personal asistencial del C.S. Gustavo Lanatta Lujan -Chorrillos del año 2021?	Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso afectivo en el personal asistencial del C.S. Gustavo Lanatta Lujan - Chorrillos del año 2021.	El Síndrome de Burnout se relaciona de manera significativa con el compromiso afectivo en el personal asistencial del C.S. Gustavo Lanatta Lujan -Chorrillos del año 2021.	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Sentimiento de felicidad Valoramiento de la Institución Costumbre de la Institución Alternativas Inexistentes Lealtad	POBLACIÓN Y MUESTRA Se utilizara censal
					TAMAÑO DE MUESTRA 60 trabajadores asistenciales del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumentos: Escala de Síndrome

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso normativo en el personal asistencial del C.S. Gustavo Lanatta Lujan -Chorrillos del año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso de continuidad en el personal asistencial del C.S. Gustavo Lanatta Lujan -Chorrillos del año 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso normativo en el personal asistencial del C.S. Gustavo Lanatta Lujan -Chorrillos del año 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso de continuidad en el personal asistencial del C.S. Gustavo Lanatta Lujan -Chorrillos del año 2021</p>	<p>El Síndrome de Burnout se relaciona de manera significativa con el compromiso normativo en el personal asistencial del C.S. Gustavo Lanatta Lujan -Chorrillos del año 2021.</p> <p>El Síndrome de Burnout se relaciona de manera significativa con el compromiso de continuidad en el personal asistencial del C.S. Gustavo Lanatta Lujan -Chorrillos del año 2021</p>		Responsabilidad en permanecer	de Burnout y el Cuestionario sobre compromiso organizacional.

Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	NIVELES Y RANGOS
SINDROME DE BURNOUT	Es un síndrome que implica sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de los logros personales en el trabajo. (Maslach y Leiter, 2017)	Conjunto de signos y síntomas caracterizado por la pérdida de interés, entusiasmo, evaluados por tres dimensiones: despersonalización, logros personales y agotamiento emocional, será medido a través de un inventario de 22 items, con alternativas tipo likert.	Agotamiento emocional	Defraudado Sensación de vacío Fatiga Cansancio Desgaste Frustración Exceso de trabajo Desgaste Límite de posibilidades	Escala Ordinal	0 - 12 = Bajo 13 - 28 = Medio 29 - 54 = Alto
			Despersonalización	Insensible Rigidez Dureza emocional Desinterés Sensación de culpa	Escala Ordinal	0 - 3 = Bajo 4 - 11 = Medio 12 - 30 = Alto
			Realización Personal	Incomprensión Eficacia Influencia en otros Energía Ambiente de trabajo Estimación Valoración Problemas emociones	Escala Ordinal	0 - 31 = Bajo 32 - 42 = Medio 43 - 48 = Alto

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEF.OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	NIVELES Y RANGOS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Participación en las actividades con una alta responsabilidad, identificándose con la organización de manera propia tanta en las metas y obtenidos previstos para dar respuesta satisfactoria. (Robbins, 2004)	Es el compromiso hacia la institución que será evaluado a través de tres dimensiones, y medido en un cuestionario de 18 items, con alternativas tipo likert.	Compromiso afectivo	Sentimiento de felicidad Valoramiento de la institución	Escala Ordinal	Bajo (36 - 84) Medio (85 – 132) Alto (133 – 180)
			Compromiso de continuidad	Costumbre de la Institución Alternativas Inexistentes	Escala Ordinal	Bajo (36 - 84) Medio (85 – 132) Alto (133 – 180)
			Compromiso Normativo	Lealtad Responsabilidad en permanecer	Escala Ordinal	Bajo (36 - 84) Medio (85 – 132) Alto (133 – 180)

Anexo 3 Instrumentos
Maslach Burnout Inventory

Edad:

Género:

Código:

Instrucciones: Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	

10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Ficha técnica 1

Nombre : Inventario de Síndrome de Burnout.

Autor : Maslash y Jackson

Año : 1981

Objetivo : La estructura de la prueba enfoca los síntomas de estrés severos y sus dimensiones del mismo.

Ítems/dimensiones: Con un total de 22 ítems, la estructura del mismo contiene tres dimensiones en las enfermeras de la institución a la que pertenecen.

Niveles : Alto medio y bajo.

Validez : Validez de contenido (Martínez, 2017).

Cuestionario de Compromiso Organizacional

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario.

Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

La escala de siete puntos es la siguiente:

A: Totalmente de Acuerdo (7)

B: De Acuerdo (6)

C: Levemente de Acuerdo (5)

D: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (4)

E: Levemente en Desacuerdo (3)

F: En Desacuerdo (2)

G: Totalmente en Desacuerdo (1)

	A-Totalmente de Acuerdo	B-De Acuerdo	C-Ligeramente de Acuerdo	D-Neutral	E-Ligeramente en Desacuerdo	F-En Desacuerdo	G-Totalmente en Desacuerdo
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5. No me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.							
11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles							
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18. Siento que le debo mucho a esta organización.							

Ficha técnica 2

Nombre	: Cuestionario sobre compromiso organizacional
Autor	: Meyer, Allen y Smith
Procedencia	: Estados Unidos
Año	: 1991
Objetivo	: Medir el compromiso de los trabajadores con la organización.
Administración	: Grupal
Duración	: 20 min. aprox.
Estructura	: considera una prueba de tres componentes de 18 enunciados con alternativas likert.

Anexo 4. Validez de los Instrumentos

Cuestionario de Compromiso Organizacional

La prueba de Meyer, Allen y Smith fue validada en el estudio de la Mg. Natividad María Bautista Pachao, mediante el criterio de juicios expertos (2020).

Juicio de expertos

N°	Expertos	Compromiso organizacional	Gestión institucional
1	Dra. Violeta Oncebay Pisconte	Aplicable	Aplicable
2	Dra. Luis Nuñez Lira	Aplicable	Aplicable
3	Dra. Genoveva Cárdenas	Aplicable	Aplicable
4	Dra. Rocío Sernaqué	Aplicable	Aplicable
5.	Dr. Carlos Valqui	Aplicable	Aplicable

Fuente: Bautista, N. M. (2020). Compromiso organizacional en la gestión institucional en los docentes de las instituciones educativas de la red 29, Pachacamac, 2019. (Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo).

Inventario de Síndrome de Burnout

La prueba de Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson fue validado en Lima en el estudio de Aquino (2017).

Para validar el instrumento de recolección de datos se usó la validación por Juicio de expertos, tres especialistas evaluarán si el instrumento cumple sobre el formato consistencia, contenido y constructo. Los jueces expertos recibieron la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación y analizarán: la pertinencia, relevancia y claridad del lenguaje.

Tabla 5.

Validez de los instrumentos por juicio de expertos

Instrumentos: Test de Maslach Burnout Inventory para medir la variable Síndrome de Burnout

Experto 1 Magister Félix Caycho Valencia

Especialidad Docente de investigación Universidad Cesar Vallejo.

Resultado Los instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad.

Experto 2 Dr. Carlos Sánchez Ramírez

Especialidad Especialista en investigación

Resultado Los instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad.

Experto 3 Mg. Oscar Suazo Pérez

Especialidad Docente Universitario

Resultado Los instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad.

Los tres expertos a quienes consideraron que el Maslach Burnout Inventory posee pertinencia, relevancia y claridad al 100%, concluyendo que ambos instrumentos pueden ser aplicados.

Fuente: Aquino, J. (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Lima: UCV.

Anexo 5. Autorización para la aplicación de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 25 de noviembre de 2021

Carta P. 914-2021-UCV-EPG-SP

Dra.
FRANCÉSICA CASTRO BRICEÑO
Jefa Médico
CENTRO DE SALUD GUSTAVO LANATTA LUJAN



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MAGUIÑA POLO, YESSICA MARLENE**; identificado(a) con DNI/CE N° 07260520 y código de matrícula N° 7002536263; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. GUSTAVO LANATTA LUJAN, DISTRITO CHORRILLOS 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.





PERÚ

MINISTERIO DE SALUD

VICEMINISTERIO DE PRESTACIONES Y SEGUIMIENTO EN SALUD

DIRECCIÓN DE RIESGOS INTEGRADOS DE SALUD LIMA SUR

"AÑO DEL BIENENIARIO DEL PERÚ. 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

OFICIO N° 346 -2021 – JEF/CS GLL-DIRIS-LS-MINSA

Chorrillos 25 de Noviembre del 2021

LIC. RUTH AGELICA CHICANA BECERRA
*Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo
Ciudad.-*

Referencia : Carta P. 914-23021-UCV-EPG-SP

De mi mayor consideración,

*Con nuestro cordial saludo, dirijo el presente con relación a su Carta de referencia para hacer de su conocimiento la aceptación de esta Jefatura para que la Lic. **Psicología Magulña Polo Yessica Marlene**, estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD, desarrolle en el C.S. Gustavo Lanatta Luján, el trabajo de investigación (tesis) titulado "**Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en el Personal de Salud del C.S. Gustavo Lanatta Luján, Distrito de Chorrillos 2021**"; comunicándole asimismo, que se le brindará a la mencionada profesional todas las facilidades del caso.*

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mis más distinguidas consideraciones.

Atentamente,



FCB/asm

c.c.: Archivo

C.S. GUSTAVO LANATTA LUJAN
Av. Defensores del Morro (Ex Huaylas) N° 556
Chorrillos – Telef. 251-5217 /Laboratorio 251-6118

EL PERÚ PRIMERO

Anexo 6. Base de datos

N°	Edad	Género	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	TSB	TAE	TD	TRP
1	51	2	2	1	3	6	1	3	6	1	6	1	1	6	1	1	1	2	6	6	6	1	2	1	64	29	10	25
2	56	2	3	1	2	6	1	2	5	2	5	3	1	6	3	2	3	1	5	3	3	1	1	3	62	27	15	20
3	52	2	3	1	6	6	1	5	6	6	3	1	1	3	1	6	1	6	6	6	6	1	3	1	79	37	12	30
4	28	2	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	2	3	83	37	19	27
5	29	1	3	1	1	6	1	2	6	2	6	3	6	3	3	2	1	3	6	6	6	1	6	1	75	28	17	30
6	29	2	2	2	2	6	1	2	6	2	5	2	2	5	2	2	1	1	6	2	5	1	6	1	64	28	13	23
7	32	1	5	5	5	5	3	5	3	5	6	5	3	3	3	3	3	5	6	5	6	3	3	1	91	42	17	32
8	60	2	3	1	1	6	1	1	6	2	6	1	1	6	2	3	1	3	6	6	5	1	2	1	65	27	13	25
9	45	2	3	1	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	2	1	1	6	6	6	1	1	2	61	26	11	24
10	47	1	2	1	2	6	1	2	6	2	6	1	1	6	1	2	1	1	6	6	6	1	1	1	62	28	11	23
11	22	1	3	1	3	6	1	3	6	3	6	2	1	5	1	5	1	2	6	6	6	3	6	1	77	32	14	31
12	28	1	2	1	1	1	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	1	58	20	10	28
13	35	1	3	3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	6	1	6	1	64	27	15	22
14	38	2	5	1	3	6	1	3	6	3	6	6	2	6	1	3	1	1	6	1	6	2	6	1	76	34	18	24
15	49	1	2	1	2	6	1	1	6	2	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	3	67	27	10	30
16	65	2	2	1	2	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	1	64	26	10	28
17	49	1	2	1	1	2	1	3	6	3	6	3	3	6	2	3	1	3	5	5	3	2	1	6	68	25	17	26
18	39	2	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	46	25	40
19	59	2	2	1	2	6	1	2	6	2	6	1	1	6	1	2	1	1	6	6	6	2	6	1	68	28	11	29
20	53	2	1	1	2	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	2	1	1	6	2	2	1	2	1	52	25	11	16
21	52	2	3	1	2	6	1	1	6	1	6	1	1	6	2	1	1	2	6	6	3	2	1	1	60	27	11	22
22	56	2	3	1	3	6	1	3	6	2	6	2	1	6	2	1	1	2	6	6	6	1	6	2	73	31	12	30
23	39	2	2	1	1	6	1	1	3	1	3	2	2	6	1	1	1	1	6	3	3	1	1	1	48	19	12	17
24	46	2	2	1	2	6	1	2	6	2	6	1	1	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	1	48	28	6	14
25	53	2	6	6	5	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	3	6	6	6	1	1	1	73	38	10	25
26	27	2	2	2	2	6	1	2	5	2	6	2	2	5	2	2	1	2	6	1	6	2	6	1	66	28	13	25
27	54	2	1	1	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	1	5	6	1	6	1	56	24	10	22
28	53	2	3	2	2	6	1	2	6	1	2	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	2	1	59	25	10	24
29	53	2	2	1	2	5	1	3	5	3	5	2	2	5	2	6	1	2	5	6	3	2	2	2	67	27	17	23
30	47	2	1	1	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	2	6	1	6	6	6	6	6	1	73	24	11	38
31	35	2	5	1	2	6	1	2	6	2	6	2	2	6	1	2	1	2	6	6	6	1	6	1	73	31	13	29
32	45	2	2	1	2	6	2	2	6	2	6	2	2	6	2	2	1	2	6	6	6	1	3	1	69	29	14	26
33	28	2	5	5	5	6	1	1	6	1	6	1	2	6	1	6	1	1	6	6	6	2	2	1	77	36	16	25
34	68	2	3	1	1	6	1	2	6	1	6	1	1	6	1	2	1	1	6	6	6	1	6	1	66	27	11	28
35	51	2	2	1	3	6	1	3	6	1	6	1	1	6	1	1	1	2	6	6	6	1	2	1	64	29	10	25
36	56	2	3	1	2	6	1	2	5	2	5	3	1	6	3	2	3	1	5	3	3	1	1	3	62	27	15	20
37	52	2	3	1	6	6	1	5	6	6	3	1	1	3	1	6	1	6	6	6	6	1	3	1	79	37	12	30
38	28	2	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	2	3	83	37	19	27
39	29	1	3	1	1	6	1	2	6	2	6	3	6	3	3	2	1	3	6	6	6	1	6	1	75	28	17	30
40	29	2	2	2	2	6	1	2	6	2	5	2	2	5	2	2	1	1	6	2	5	1	6	1	64	28	13	23
41	32	1	5	5	5	5	3	5	3	5	6	5	3	3	3	3	3	5	6	5	6	3	3	1	91	42	17	32
42	60	2	3	1	1	6	1	1	6	2	6	1	1	6	2	3	1	3	6	6	5	1	2	1	65	27	13	25
43	45	2	3	1	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	2	1	1	6	6	6	1	1	2	61	26	11	24
44	47	1	2	1	2	6	1	2	6	2	6	1	1	6	1	2	1	1	6	6	6	1	1	1	62	28	11	23
45	22	1	3	1	3	6	1	3	6	3	6	2	1	5	1	5	1	2	6	6	6	3	6	1	77	32	14	31
46	28	1	2	1	1	1	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	1	58	20	10	28
47	35	1	3	3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	6	1	1	1	64	27	15	22
48	38	2	5	1	3	6	1	3	6	3	6	6	2	6	1	3	1	1	6	1	6	2	6	1	76	34	18	24
49	49	1	2	1	2	6	1	1	6	2	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	3	67	27	10	30
50	65	2	2	1	2	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	1	64	26	10	28
51	49	1	2	1	1	2	1	3	6	3	6	3	3	6	2	3	1	3	5	5	3	2	1	6	68	25	17	26
52	39	2	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	46	25	40
53	59	2	2	1	2	6	1	2	6	2	6	1	1	6	1	2	1	1	6	6	6	2	6	1	68	28	11	29
54	53	2	1	1	2	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	2	1	1	6	2	2	1	1	1	52	25	11	16
55	52	2	3	1	2	6	1	1	6	1	6	1	1	6	2	1	1	2	6	6	3	2	1	1	60	27	11	22
56	56	2	3	1	3	6	1	3	6	2	6	2	1	6	2	1	1	2	6	6	6	1	6	2	73	31	12	30
57	39	2	2	1	1	6	1	1	3	1	3	2	2	6	1	1	1	1	6	3	3	1	1	1	48	19	12	17
58	46	2	2	1	2	6	1	2	6	2	6	1	1	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	1	48	28	6	14
59	53	2	6	6	5	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	3	6	6	6	1	1	1	73	38	10	25
60	27	2	2	2	2	6	1	2	5	2	6	2	2	5	2	2	1	2	6	1	6	2	6	1	66	28	13	25
61	54	2	1	1	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	1	5	6	1	6	1	56	24	10	22
62	53	2	3	2	2	6	1	2	6	1	2	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	2	1	59	25	10	24
63	53	2	2	1	2	5	1	3	5	3	5	2	2	5	2	6	1	2	5	6	3	2	2	2	67	27	17	23
64	47	2	1	1	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	2	6	1	6	6	6	6	6	1	73	24	11	38
65	35	2	5	1	2	6	1	2	6	2	6	2	2	6	1	2	1	2	6	6	6	1	6	1	73	31	13	29
66	45	2	2	1	2																							

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	TCO	TCA	TCC	TCN
5	2	5	2	3	6	4	6	2	2	2	2	2	6	2	7	5	4	67	23	18	26
7	2	5	4	4	6	4	4	2	2	4	2	1	4	2	5	2	5	65	28	18	19
7	1	7	1	1	7	6	6	7	7	1	3	2	7	7	6	5	6	87	24	30	33
3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	67	22	24	21
6	7	1	1	1	7	3	7	2	2	6	7	2	7	7	7	7	7	87	23	27	37
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	4	4	82	27	26	29
2	6	7	6	6	4	5	6	6	6	6	7	3	3	2	1	3	6	85	31	36	18
6	4	7	1	1	7	7	6	4	1	4	2	5	6	6	7	7	7	88	26	24	38
5	3	2	2	2	6	7	6	6	1	2	2	1	2	1	6	4	4	62	20	24	18
6	6	2	2	2	6	6	6	4	2	2	2	2	6	6	6	6	2	74	24	22	28
5	3	2	2	2	6	6	5	3	2	4	2	2	6	6	7	6	6	75	20	22	33
7	5	2	2	2	6	6	6	5	6	4	5	6	6	5	6	6	4	89	24	32	33
6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	5	4	5	6	7	6	7	6	102	36	29	37
6	2	1	6	2	6	6	2	2	2	6	6	2	6	6	6	6	6	79	23	24	32
7	6	2	2	1	7	7	6	6	2	2	2	2	2	2	6	6	4	72	25	25	22
7	7	4	2	2	6	2	7	7	2	4	5	1	7	7	7	7	7	91	28	27	36
4	5	2	2	2	6	5	6	4	2	5	4	4	4	2	3	5	1	66	21	26	19
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	12	12	12
7	7	2	2	5	6	6	6	6	5	5	5	2	6	6	7	7	6	96	29	33	34
6	6	6	2	2	7	6	6	6	4	2	2	2	2	6	6	6	6	83	29	26	28
2	6	2	2	2	6	7	6	6	2	2	2	6	2	2	6	4	6	71	20	25	26
6	6	2	2	2	7	6	7	7	1	2	6	2	1	6	7	6	6	82	25	29	28
7	2	4	2	2	6	2	6	6	6	6	6	2	6	2	6	6	6	83	23	32	28
2	5	2	2	2	6	6	4	2	2	5	2	2	6	2	4	4	4	62	19	21	22
6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	68	24	20	24
6	2	1	7	1	6	6	1	1	4	1	1	2	6	6	6	6	7	70	23	14	33
7	4	4	3	1	4	4	6	5	2	2	3	3	2	2	3	2	2	59	23	22	14
6	6	2	2	2	6	6	6	2	4	2	2	2	1	2	6	4	5	66	24	22	20
6	6	5	2	2	7	6	6	3	5	2	6	2	7	5	7	3	5	85	28	28	29
7	6	1	1	1	7	7	7	5	5	2	6	1	5	5	1	5	6	78	23	32	23
7	6	2	1	1	7	6	5	2	1	1	1	1	2	4	7	7	7	68	24	16	28
6	6	1	1	1	7	6	6	6	6	6	6	3	2	1	6	5	6	81	22	36	23
7	3	1	1	1	7	7	7	7	1	2	1	1	7	7	7	7	3	77	20	25	32
6	5	6	2	2	7	6	6	5	2	6	2	2	6	6	6	7	7	89	28	27	34
5	3	3	3	3	7	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	4	6	76	24	24	28
4	3	3	4	4	7	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	5	6	74	25	22	27