



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en
colaboradores de un estudio de cobranza de Lima Norte, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORA:

Pereyra del Aguila de Holle, Cinthya Karolayng (orcid.org/0000-0002-4355-9993)

ASESORA:

Dra. Choquehuanca Flores, Leonor (orcid.org/0000-0002-8488-3204)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mi familia y mis docentes que me apoyaron ya acompañaron en este proceso de formación como profesional.

Agradecimiento

Agradezco a nuestra asesora, la Dra. Choquehuanca Flores Leonor, quien contribuyó en nuestra formación y en la investigación como una docente de excelencia profesional compartiendo sus conocimientos científicos y guiándonos para sacar lo mejor de nosotros como estudiantes.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHOQUEHUANCA FLORES LEONOR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima Norte, 2023", cuyo autor es PEREYRA DEL AGUILA DE HOLLE CINTHYA KAROLAYNG, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 29 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHOQUEHUANCA FLORES LEONOR DNI: 08074761 ORCID: 0000-0002-8488-3204	Firmado electrónicamente por: LCHOQUEHUANCAF el 03-01-2024 21:22:38

Código documento Trilce: TRI - 0712495





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PEREYRA DEL AGUILA DE HOLLE CINTHYA KAROLAYNG estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima Norte, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CINTHYA KAROLAYNG PEREYRA DEL AGUILA DE HOLLE DNI: 70986072 ORCID: 0000-0002-4355-9993	Firmado electrónicamente por: CPEREYRAD el 29-12- 2023 10:45:50

Código documento Trilce: TRI - 0712493



Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimiento	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	32

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov	15
Tabla 2	Correlación entre el síndrome de Burnout y compromiso con la organización	15
Tabla 3	Correlación entre síndrome de Burnout y las dimensiones del compromiso organizacional	16
Tabla 4	Correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones agotamiento emocional y Despersonalización.	17
Tabla 5	Correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión realización personal	17
Tabla 6	Nivel del síndrome de burnout y sus dimensiones	18
Tabla 7	Nivel del compromiso organizacional y sus Dimensiones	19

Resumen

La investigación planteó determinar la relación entre síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima Norte, 2023, además se contó con la participación de 175 colaboradores de un estudio de Cobranza de Los Olivos. Asimismo, el estudio fue correlacional, de diseño no experimental. Para la recolección de los datos se empleó el Inventario del Síndrome de burnout de Maslach y Jackson (1981) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1990), donde se aplicó la técnica de la encuesta. En los resultados se halló mediante la correlación de Spearman, relación inversa y significativa entre ambas variables, es decir, a mayor burnout existirá menos compromiso organizacional y viceversa ($Rho = -.153$) (Martínez et al., 2009), por otro lado, se halló en los resultados descriptivos que los colaboradores presentan un nivel alto de burnout con el 38.3% y un nivel alto de compromiso organizacional con el 39.4%. Sin embargo, significa que, a mayor carga laboral en los trabajadores, no rendirán adecuadamente en sus funciones y su compromiso disminuirá.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, compromiso organizacional, colaboradores.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between burnout syndrome and organizational commitment in collaborators of a collection study in Lima Norte, 2023, in addition, 175 collaborators from a collection study in Los Olivos participated. Likewise, the study was correlational, with a non-experimental design. To collect the data, the Burnout Syndrome Inventory of Maslach and Jackson (1981) and the Organizational Commitment Questionnaire of Meyer and Allen (1990) were used, where the survey technique was applied. In the results, an inverse and significant relationship between both variables was found through Spearman compression, that is, the greater the burnout, the less organizational commitment there will be and vice versa ($Rho=-.153$) (Martínez et al., 2009), on the other hand. , it was found in the descriptive results that the collaborators present a high level of burnout with 38.3% and a high level of organizational commitment with 39.4%. However, it means that, the greater the workload on workers, they will not perform adequately in their duties and their commitment will decrease.

Keywords: Burnout Syndrome, organizational commitment, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

El burnout se conoce como un tipo de síndrome psicológico que es causado por el agotamiento emocional, la baja autorrealización y despersonalización, que sucede mayormente en trabajadores, además, se denomina al burnout como el síndrome del “quemado”, y este hace referencia cuando un individuo ha sobrepasado una situación familiar, laboral o en el ámbito social extenuando de forma adaptativa sus capacidades (Lovo, 2020). Del mismo modo, el estrés toma una parte importante en el desarrollo del burnout, ya que es un proceso multicausal de la cual es muy compleja y se ven relacionados con el aburrimiento, crisis en la profesión, sobrecarga laboral y aislamiento (Saborío e Hidalgo, 2015).

Así también, se tiene al compromiso organizacional, lo cual se conoce como una identificación personal con una organización en particular, además, los empleadores realizan un esfuerzo a favor de la empresa y el deseo de seguir en la misma, lo cual realiza la cohesión grupal (Vega et al., 2020). Además, es el vínculo entre la empresa y los trabajadores, cabe indicar que estar comprometidos resulta ser atractivo por parte del colaborador para tener una estabilidad laboral, además, los convierte en un conductor que permiten aportar beneficios y esfuerzos a largo plazo (Coronado et al., 2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) informa que mundialmente se pierden 12.000 millones de vidas a consecuencia del estrés, ansiedad y la depresión, asimismo, se evidenció que alrededor de 1000 millones de colaboradores padecen de algún tipo de trastorno mental y el 15% de ellos experimentan los síntomas mencionados. Además, pueden verse afectados por problemas sociales que podrían presentarse en una organización cómo lo son la discriminación o la desigualdad causando así un desequilibrio emocional.

De igual modo la Organización Internacional Del Trabajo (OIT,2021) indica que un 76% de los colaboradores en América latina afrontan un tipo de desgaste profesional y a consecuencia de esto un cansancio emocional que fue desarrollado a lo largo de la pandemia vivida en el 2020, lo cual sigue en incremento, manifestando que cada 8 de 10 trabajadores padecen de este tipo de síndrome. Por otro lado, se evidenció una mejora en los empleos en la industria, donde en el Perú alcanzó el 21.5%, el 9.3% en Argentina y un nivel moderado en Chile y Brasil

(2%), así también, el desempeño tuvo un aumento en 5 países, donde lideró en Argentina con el 29.5% (OIT, 2021). A nivel nacional, Martínez et al. (2022) evidenciaron un porcentaje mínimo de burnout en colaboradores en la ciudad de Sullana (51%), posteriormente se manifestó un porcentaje intermedio (39%) y un nivel elevado con el 10%, por lo tanto, estos resultados evidencian que los trabajadores pueden mejorar su desempeño si se establecen diversos incentivos con el fin de restablecer las estipulaciones físicas del área laboral. Asimismo, Saravia y Grandez (2021) resaltaron el nivel regular de satisfacción laboral con el 54% y un grado regular de compromiso con la organización con 64% en los trabajadores de Lima, lo cual la necesidad de seguir con sus puestos de trabajo se ha transformado en un deseo y puede causar problemas de estrés.

Considerando lo analizado anteriormente, se realiza la pregunta: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima Norte, 2023?

Del mismo modo, el estudio tiene una justificación teórica en la medida que va a permitir ampliar nuevos aportes en las teorías actuales con relación a las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores. Para la justificación práctica se tomarán en cuenta los resultados obtenidos y se planificarán estrategias de prevención, a través de charlas o talleres con el fin de reducir los niveles altos de burnout y fomentar el compromiso organizacional en los colaboradores. A nivel metodológico, se empleó el inventario MBI del síndrome de burnout y el cuestionario de compromiso organizacional que muestran ser válidos y confiables para su aplicación en trabajadores. Así mismo la importancia social, beneficiará al ámbito laboral, donde los trabajadores serán los participantes del estudio y se brindará información actualizada para las mejoras ante niveles elevados de burnout mejorando así su compromiso organizacional.

Por otra parte, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima Norte, 2023. Dentro de los objetivos específicos se presenta los siguientes: a) Determinar la relación a modo de correlación, entre el síndrome de burnout y las dimensiones del compromiso organizacional expresados en compromiso normativo, afectivo y de continuidad. b) Determinar la relación a modo de correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones del síndrome

de burnout expresados en agotamiento emocional, despersonalización. c) Determinar la relación a modo de correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión realización personal. d) Describir el síndrome de burnout y sus dimensiones. e) Describir el compromiso organizacional y sus dimensiones.

Dentro de la hipótesis general existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023. En las hipótesis específicas se presenta los siguientes: a) La relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones del compromiso organizacional es inversa y significativa. b) La relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización es inversa y significativa. c) La relación entre el compromiso organizacional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout es directa y significativa.

II. MARCO TEÓRICO

En las investigaciones nacionales, Castillo et al. (2022) investigaron sobre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en un hospital del sector público. La investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo y correlacional, donde se empleó 153 participantes. Los resultados evidenciaron que hubo un nivel alto de síndrome de burnout con el 77% y un nivel alto de compromiso organizacional con un 66%. Igualmente, se encontró relación entre el burnout y el compromiso organizacional ($r=-.135$), de igual manera con las dimensiones afectividad ($r=-.074$), normatividad ($r=-.020$) y continuidad ($r=-.052$). Se concluye que, a mayor burnout en los trabajadores, hay menos compromiso organizacional.

Girón y Serruto (2020) relacionaron el burnout y el compromiso organizacional en universitarios que estudian y trabajan. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y correlacional de tipo básica, donde se empleó 220 participantes. Los resultados evidenciaron que hay un nivel alto en la dimensión afectiva manifestando un 36.4%, un nivel medio en la dimensión continuidad con un 35.9% y un nivel alto en la dimensión normativa con el 36.8%, además, se pudo hallar un nivel bajo en la dimensión agotamiento emocional con el 51.4%, un nivel bajo en la dimensión despersonalización con el 65.9% y de igual manera en la dimensión realización personal con el 62.3%. Con estos resultados se infiere que, a mayor agotamiento emocional en el trabajador, hay un mayor porcentaje de despersonalización y realización personal.

Carlos (2020) determinó la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en personal de enfermería. El estudio fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo y correlacional, donde se empleó 50 participantes. Se pudo evidenciar en los resultados un nivel medio de burnout con el 68% y un nivel alto de satisfacción laboral con el 66%, así también, ambas variables se relacionan de forma inversa ($r=-.397$). Por tanto, se concluyó que, a mayor burnout, hay menos satisfacción en los trabajadores.

Álvarez y Reyes (2019) identificaron la relación entre el compromiso organizacional y el burnout en colaboradores de un cine. Donde la investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo y correlacional, empleando 193 participantes. Los resultados encontraron un nivel alto de compromiso

organizacional con una media de (ME=77.59) y un nivel alto de burnout (ME=49.78), además, se evidenció entre ambas variables una relación inversa ($r=-.06$) y del mismo modo con las dimensiones agotamiento emocional ($r=-.04$), cinismo ($r=-.14$) y una relación directa con la eficacia profesional ($r=.14$). Se concluyó que, a mayor compromiso organizacional, hay menos burnout en los trabajadores.

De igual manera, en las investigaciones internacionales, Castañeda y Sánchez (2023) mantuvieron como objetivo relacionar la satisfacción laboral y el burnout en profesores. La investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo y correlacional, donde se empleó 61 participantes. Los resultados mostraron un porcentaje bajo de burnout con el 63% así como en sus dimensiones; en la cual encontramos al cansancio emocional con el 52.63%, así como un nivel bajo en la despersonalización con el 78.95% y un nivel alto en la realización personal con el 57.89%; así también, se halló una relación inversa entre las dimensiones cansancio emocional ($r=-.292$), despersonalización ($r=-.116$) y una relación directa con la realización personal ($r=.215$). Para finalizar se determinó que, a mayor satisfacción, hay menos burnout en los trabajadores.

Espinel et al. (2021) relacionaron el compromiso y burnout en una población docente. La investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo y correlacional, donde se empleó 134 participantes. Los resultados mostraron un nivel alto de compromiso con el 67.9% y un nivel medio de burnout con el 90.3%, también, se halló una relación inversa entre la dimensión agotamiento emocional ($r=-.195$) y despersonalización ($r=-.202$), por otro lado, se encontró relación inversa entre ambas variables ($r=-.15$). Se concluyó que, a mayor compromiso, hay niveles bajos de burnout.

Viveros y Fierro (2020) relacionaron el compromiso laboral y el burnout en trabajadores de telecomunicaciones. La investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo y correlacional, donde se empleó 42 participantes. En los resultados predominó el nivel alto de compromiso laboral (54.8%) y un nivel bajo de burnout (40.5%); así también, se identificó una disyuntiva entre el compromiso y la dimensión vigor ($r=-.839$) y con la dedicación ($r=-.670$). Se concluyó que,

cuanto mayor es el nivel de burnout, menor es el vigor y dedicación en los trabajadores.

Hidalgo et al. (2019) investigaron sobre la relación entre el burnout, resiliencia y compromiso laboral en docentes de educación especial. La investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo y correlacional, donde se empleó 80 participantes. Los resultados presentaron una relación inversa entre el compromiso laboral y la dimensión agotamiento emocional ($r=-.753$), cinismo ($r=-.698$) y una relación directa con la eficacia profesional ($r=.811$). Se concluyó que, a mayor burnout en el trabajador, disminuye los niveles de compromiso en el trabajo.

Existen diferentes teorías que describen el síndrome de burnout como es la teoría tridimensional de Maslach y la teoría del intercambio social. Esta segunda teoría se basa en la conservación de recursos y seguridad que como resultado, se ha argumentado que el agotamiento laboral surge de la percepción de falta de beneficio o justicia que las personas experimentan a consecuencia del desarrollo de comparación en las relaciones (Hobfoll y Freedy, 1993). En otras palabras, los sentimientos de burnout ocurren en el lugar de trabajo cuando las personas sienten que están aportando más de lo que reciben y no toman la iniciativa para resolver los conflictos (Martínez, 2010). Por otro lado, tenemos la teoría tridimensional que para fines de esta investigación se asume como la teoría principal ya que esta busca reconocer los indicios fundamentales del agotamiento laboral, indicando que existen más de cien manifestaciones relacionadas con dicho fenómeno, lo cual dificulta su identificación de manera clara y precisa. No obstante, es posible reconocer grupos que se caracterizan por ejercer una influencia negativa en las emociones, como la irritabilidad, el agotamiento y el desprecio, entre otros. En cuanto a las actitudes, se encuentran la apatía, el cinismo y la despersonalización. En relación con las conductas, pueden presentarse comportamientos suspicaces, rigidez, aislamiento, quejas, ausentismo y otros. En el ámbito cognitivo, se manifiesta con dificultad de concentración, falta de eficacia profesional y otros aspectos. Por último, en el proceso fisiológico del ser humano suelen aparecer insomnio, hipertensión, fatiga y dolores de cabeza (Maslach, 2009).

Bajo este enfoque podemos definir al síndrome de burnout como uno de los procesos más complejos de la carga excesiva de trabajo. En otras palabras, surge como resultado del estrés laboral y se reconoce como una forma crónica de estrés, siendo considerado por algunos expertos como una de las consecuencias asociadas (Gil, 2003). Asimismo, existe una definición clásica de Maslach y Jackson (1981) que ofrece una idea de fatiga, despersonalización y disminución de la satisfacción personal. Estas manifestaciones pueden presentarse en individuos sin patologías, de ahí que cuando se afirma que un empleado está quemado, reflejando así que está experimentando una situación familiar, laboral o social que agota su capacidad de adaptación.

En las dimensiones del burnout, se tiene al agotamiento emocional, lo cual consiste en el cansancio excesivo que presenta el trabajador, este problema está caracterizado por el abatimiento de la energía y una constante sensación de estar al límite, sus causas son por la incapacidad en hacer sus tareas y haber agotado todos sus recursos (Rodríguez et al., 2017). En la segunda dimensión, se tiene a la despersonalización, se conoce como una de las respuestas negativas del empleado hacia las personas que se benefician de sus servicios, además se caracteriza por actitudes distantes hacia los clientes, mostrando una actitud cínica y deshumanizada. Se tiene a la realización personal como la tercera dimensión, lo cual incluye la realización de motivaciones, esperanzas y aspiraciones personales a través del crecimiento personal (Cruz y Puentes, 2017).

En la segunda variable se presentan diferentes teorías que describen el compromiso organizacional como lo es la teoría principal de Becket y el enfoque tridimensional, el cual tiene como fin identificar la dedicación del colaborador, donde permita alcanzar sus metas tanto personal como organizacional, además, tiene el propósito de generar un adecuado clima laboral mediante la atmósfera del trabajo, organización y aspectos personales (Hurtado, 2017). Por otro lado, Patrón y Pérez (2017) precisan el compromiso que tienen los trabajadores hacia la organización como el vínculo entre la empresa y los empleados, donde la organización demanda el rendimiento del personal para lograr resultados favorables y fijar su permanencia en su empleo.

Cómo teoría principal tenemos la teoría de Becket que bajo su enfoque el compromiso organizacional se define cuando la persona realiza sus actividades

laborales y el proceso de integración social en él. En otras palabras, es uno de los factores donde los colaboradores aprenden a instaurar valores, normas y pautas de comportamiento en la organización. Además, este es uno de los mecanismos que genera un comportamiento firme que contribuye al desempeño de los trabajadores en sus tareas para lograr resultados positivos (Blanco y Castro, 2011).

El compromiso organizacional se define como el pacto personal que tiene una persona, es decir, implica realizar inversiones enfocadas en su esfuerzo con el fin de obtener beneficios para la organización, estas pueden ser presentados mediante un salario o una jubilación y el renunciar sería una pérdida. De esta manera, si el empleado se involucra con la empresa a través de sus actividades o si realiza acciones extraordinarias en beneficio de la organización, como trabajo adicional, esto resalta su compromiso. En otras palabras, se entiende como la persistencia en la conducta que asegura su estancia en la empresa (Betanzoz et al., 2006)

Asimismo, se refiere al esfuerzo que presentan los trabajadores para fomentar y mantener un comportamiento orientado hacia una meta. Sin embargo, se sostiene que estos esfuerzos varían según la acción e importancia de la conducta que los trabajadores ejecutan para aportar a la entidad en su propio beneficio. Es de suma importancia que una de las claves vitales para que una empresa tenga éxito son sus miembros, en cuanto a esto, un óptimo rendimiento incentiva el logro de los objetivos establecidos (Vidal, 2022).

A continuación, se presentan las tres dimensiones del compromiso organizacional, de las cuales se tiene como primera dimensión al compromiso emocional y está se muestra como el vínculo afectivo del empleado con la organización, manifestando que cuando sus necesidades son satisfechas, los propietarios de negocios experimentan un ambiente laboral gratificante y disfrutan trabajando durante largos períodos de tiempo, ya que esto les brinda un sentido de satisfacción y orgullo (Neyra et al., 2020). Como segunda dimensión se tiene al compromiso de continuidad y se relaciona con la necesidad del trabajador en preservar su posición, puesto que, al perder dicho puesto alteraría su bienestar emocional, en otras palabras, cuando el trabajador tiene una oportunidad laboral limitada, sus opciones de encontrar otro empleo se reducen. Por lo tanto, se siente vinculado con la organización debido a la inversión económica, de tiempo y al esfuerzo dedicado (Neyra et al., 2020). Finalmente se tiene como tercera

dimensión al compromiso normativo, este se refiere al sentido de responsabilidad que experimenta un empleado hacia sus labores, esta responsabilidad se origina en el trato recibido y los beneficios otorgados, así como en la percepción que el trabajador tiene de la empresa (Neyra et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es del tipo básica, dado que contiene investigaciones teóricas, dogmáticas y puras, en la cual se presenta las características del marco teórico, en otras palabras, desarrolla nuevos aportes y modifica los estudios ya existentes, asimismo, brinda el aumento de información científica sin generar algún tipo de contraste con estudios de tipo práctico (Consejo Nacional de Ciencia tecnología e innovación tecnológica [CONCYTECT], 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Esta investigación se ajustó al diseño no experimental, porque las variables no fueron manipuladas, así como tampoco se asignó de forma aleatoria a los sujetos de estudio, es decir, no existe algún estímulo a la cual pueda exponerse a la muestra, por lo que se observa en un ambiente natural que vaya acorde a su validez (Der Hagopian, 2016). Así también, es de nivel correlacional, puesto que tiene como finalidad estipular el nivel de relación entre dos o más variables en un entorno determinado. (Gómez, 2020).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de burnout

Definición conceptual

El síndrome de burnout es la sensación de fatiga, despersonalización y disminución de la satisfacción personal, dichos síntomas pueden presentarse en cualquier persona, sobre todo cuando existe un agotamiento en su capacidad de adaptación (Maslach y Jackson, 1981).

Definición operacional

Sera determinado a través del Inventario MBI de burnout de Maslach y Jackson para identificar el nivel de la variable.

Dimensiones

El inventario cuenta con tres dimensiones, agotamiento emocional (1,2,3,6,8,13,14,16,20), despersonalización (5,10,11,15,22) y realización personal (4,7,9,12,17,18,19,21).

Escala de medición

Se consideró la escala ordinal.

Variable 2: Compromiso organizacional

Definición conceptual

Se define el compromiso organizacional a la disposición que presenta el trabajador en sus actividades laborales y el proceso de integración social en él, es decir, es uno de los factores donde aprenden a instaurar valores, normas y pautas de comportamiento en la organización (Allen y Meyer, 1990).

Definición operacional

Está determinado a través del cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1990).

Dimensiones

El cuestionario cuenta con 3 dimensiones, afectiva (1-6), continuidad (7-12) y normativa (13-18).

Escala: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Se conoce a la población como el grupo de individuos que comparten características comunes (Ventura, 2017). La población estuvo constituida por 175 trabajadores de un estudio de Cobranza en Lima Norte.

Por tanto, se estimaron los siguientes criterios de selección:

Criterios de inclusión:

- Trabajadores entre 25 a 39 años.
- Trabajadores que laboren en el estudio de cobranza sede Lima Norte.
- Trabajadores que tengan más de 6 meses en el servicio.
- Trabajadores del sexo masculino y femenino.
- Trabajadores que se encuentren trabajando de manera presencial

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que laboren en otras sedes que no están en Lima Norte.
- Trabajadores que entreguen las pruebas incompletas.
- Trabajadores que se encuentren realizando teletrabajo.

3.3.2. Muestreo

En la investigación se empleó el muestreo no probabilístico de tipo censal, ya que es aquella donde se toma todas las unidades como muestra, es decir, la población a estudiar debe ser simultánea al universo (Ramírez, 1997).

3.3.3. Unidad de análisis

Trabajadores con edades entre 25 a 39 años de un estudio de cobranza de Los Olivos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, dado que se puede aplicar de una manera amplia y tiene como objetivo obtener y procesar información de manera efectiva (Casas et al., 2003). **Inventario MBI de burnout:** Este instrumento fue creado por Maslach y Jackson (1981) conformado por 22 reactivos, además, fue traducido en diferentes idiomas incluyendo al español por Yslado et al. (2021). Se autoadministra y tiene una duración entre 15 a 20 minutos. Así como, tiene 7 tipos de respuesta de escala ordinal desde el nunca y todos los días. Por otra parte, en las **propiedades psicométricas en la adaptación peruana**, emplearon una validez de la V de Aiken, donde fue aplicado a ocho jueces expertos y se presentó un valor igual a .91, lo que se considera una aprobación alta para su uso; en cuanto a la confiabilidad se empleó la consistencia interna omega, donde el agotamiento emocional tuvo un valor de ($\omega=.86$), despersonalización ($\omega=.71$) y realización personal ($\omega=.81$), considerándose los valores aceptables. En este sentido, en las **propiedades psicométricas originales**, emplearon la confiabilidad de alfa de Cronbach, indicando un puntaje de .83 siendo el instrumento confiable (Maslach y Jackson, 1981).

Por otra parte, en las **propiedades psicométricas de la prueba piloto** se pudo presentar la validez de V de Aiken por medio de 3 jueces expertos, lo cual otorgaron un puntaje superior a 0.95, indicando así que la prueba es apta para su uso. Del mismo modo, se pudo presentar que la confiabilidad de alfa de Cronbach tuvo como puntaje ($\alpha=.711$), señalando así que el instrumento es apto para su aplicación.

Cuestionario compromiso organizacional (CO): la prueba fue creada por Allen y Meyer (1990), además, fue traducido en diferentes idiomas

incluyendo al español por Neyra et al. (2020). Se autoadministra, teniendo un intervalo de tiempo de entre 15 a 20 minutos. Asimismo, tiene 7 tipos de respuesta de escala ordinal desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. De acuerdo con las **propiedades psicométricas originales**, refieren que el instrumento fue realizado por medio de la validez de constructo y se tuvo como puntaje .75 indicando que la prueba es aplicable, así también presentó en los niveles de confiabilidades los valores de .87 en la dimensión afectiva, .75 en continuidad y .79 en normativa (Meyer y Allen, 1990).

En cuanto a las **propiedades psicométricas de la adaptación peruana**, se pudo evidenciar una validez KMO donde se obtuvo el valor de .916 demostrando un valor aceptable para su uso; en cuanto a la confiabilidad fue por medio del alfa de Cronbach, donde el valor fue de ($\alpha=.910$) considerándose un valor aceptable.

Por otra parte, en las **propiedades psicométricas de la prueba piloto** se pudo presentar la validez de V de Aiken por medio de 3 jueces expertos, lo cual otorgaron un puntaje mayor a 0.95, lo cual indica que la prueba es apta para su uso. Del mismo modo, se pudo presentar que la confiabilidad de alfa de Cronbach tuvo como puntaje ($\alpha=.862$), indicando así que el instrumento es adecuado para su aplicación.

3.5. Procedimientos

Como primer paso, se realizó la solicitud ante la escuela de psicología para proceder con los permisos para los autores de las pruebas del síndrome de burnout y el compromiso organizacional. Seguidamente se entregó la carta de solicitud al gerente general del estudio de cobranza para aplicar los instrumentos a los trabajadores. Por otro lado, una vez llevado a cabo la aplicación de las pruebas, se entregó el consentimiento informado a cada trabajador para validar su participación. Así también, en las fechas de aplicación se realizó una charla explicando en qué consistía el llenado de las pruebas y se respondió toda duda al momento de realizar la encuesta. Seguido de ello, se trasladó las respuestas al programa Excel para luego analizarlos por medio de la estadística inferencial en el programa estadístico SPSS. Finalmente, se culminó con la discusión, conclusiones, recomendaciones y la publicación del estudio en un artículo.

3.6. Método de análisis de datos

Basándonos en los datos recolectados, principalmente se realizó la evaluación de normalidad empleando el KS – (kolmogorov Smirnov) ya que se empleó una muestra superior a 50, lo cual se tomó la decisión de emplear el estadístico no paramétrico como es la correlación de la Rho de Spearman. (Mondragón, 2014). Asimismo, para la lectura de las correlaciones se empleó lo explicado por Martínez et al. (2009) quienes indican que los valores entre 0-.25 es una relación escasa; .26-.50 débil; .51-.75 moderada y .76-1 fuerte.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio, se consideró el respeto por la autonomía, donde se toma en cuenta las decisiones de los participantes, además, es la regulación personal sin interferencias o limitaciones que impidan tomar sus decisiones en cuanto a la participación de la investigación. Así también, se consideró la no maleficencia, lo cual no se hará un daño o un mal intencionado, al contrario, se previene, evita y promueve el bien. De igual manera, se tiene a la beneficencia, donde se adjudica los beneficios y contribuye al apoyo de las personas de forma activa. Finalmente, se consideró la justicia para los riesgos, beneficios y costes de la investigación (Molina, 2013).

Acorde con el Código de Ética de la Universidad César Vallejo (2022) se llevó a cabo la integridad en el desarrollo de la investigación, la honestidad en cuanto a los citados, la veracidad y responsabilidad de la investigación, la equidad y trato igualitario de los encuestados, la privacidad de los datos y el respeto de la propiedad intelectual.

En cuanto al Colegio de Psicólogos del Perú (2017) refieren que en una investigación metodológica es obligatorio prevenir el plagio y se debe seguir los parámetros indicados por la institución académica, asimismo, los participantes deben tener noción previa del estudio y para ello debe realizarse el consentimiento informado para la aprobación y corroboración de su participación.

Finalmente, la información puesta en la investigación establece el respeto por las citas presentadas y prevenir la falsedad de la información agregada (APA, 2019).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov

Variabes	n	K-S	P
Síndrome de burnout	175	0.091	0.001
Agotamiento emocional	175	0.099	0.000
Despersonalización	175	0.133	0.000
Realización personal	175	0.089	0.002
Compromiso organizacional	175	0.131	0.000
Afectivo	175	0.184	0.000
Normativo	175	0.159	0.000
Continuidad	175	0.140	0.000

Nota: K-S: Kolmogorov Smirnov; n: muestra y p: significancia

En la tabla 1, se utilizó la prueba de normalidad K-S, donde manifiesta que la variable síndrome de burnout y compromiso organizacional con sus dimensiones presentan un valor inferior ($p < .05$), lo cual indica que no se ajusta a la distribución normal, por ende, se empleó la correlación de Rho de Spearman (Flores et al., 2019).

Tabla 2

Correlación entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
	Rho	-,153*
Síndrome de burnout	P	0.043
	r ²	0.023
	n	175

Nota: K-S: Kolmogorov Smirnov; n: muestra y p: significancia

En la tabla 2, se halló mediante la correlación de Spearman, relación inversa y significativa entre ambas variables, es decir, a mayor burnout existirá menos compromiso organizacional y viceversa (Rho=-.153), además, se puede apreciar que las variables presentan una correlación débil, puesto que el valor va entre -.01 a -.10 (Martínez et al., 2009). Así mismo, se identificó que el tamaño del efecto es

débil ya que tiene como valor entre .01 a 0.3 (Cohen, 1988). Sin embargo, significa que, a mayor carga laboral en los trabajadores, no rendirán adecuadamente en sus funciones y su compromiso disminuirá.

Tabla 3

Correlación entre síndrome de burnout y las dimensiones del compromiso organizacional

		Afectivo	Continuidad	Normativo
Síndrome de burnout	Rho	-,183*	-,233**	0.030
	P	0.015	0.002	0.695
	r ²	.033	.054	.000

Nota. n: muestra; Rho: Correlación de la Rho de Spearman; p: significancia; r²: tamaño del efecto.

En la tabla 3, se pudo identificar por medio de la correlación de la Rho de Spearman que el burnout y las dimensiones del compromiso organizacional presentan los siguientes puntajes, en cuanto a la dimensión afectiva existe relación inversa y significativa (rho=-.183), se igual forma con la continuidad (rho=-.233), lo cual quiere decir que a mayor burnout hay menos compromiso afectivo y de continuidad. Sin embargo, no se halló relación inversa con la dimensión normativo ya que tuvo un puntaje superior (p>.05), por ende, actúan de forma independiente, además, se puede apreciar que las variables presentan una correlación negativa media, dado que el valor va entre -.11 a -.50 (Martínez et al., 2009). Por otra parte, se identificó que el tamaño del efecto es débil y grande ya que tiene como valor entre .01 a 0.5 (Cohen, 1988).

Tabla 4

Correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización

		Agotamiento	
		Emocional	Despersonalización
Compromiso organizacional	Rho	-,214**	-0.118
	P	0.004	0.119
	r ²	.045	.013

Nota. n: muestra; Rho: Correlación de la Rho de Spearman; p: significancia; r²: tamaño del efecto.

En la tabla 4, se pudo evidenciar en la relación de la Rho de Spearman que el compromiso organizacional y las dimensiones del burnout presentan los siguientes valores, relación inversa entre el agotamiento emocional (rho=-.214), mientras que no existe relación inversa con dimensión despersonalización debido a que su puntaje es superior ($p > .05$), además, el nivel de significancia corresponde a una relación negativa media, puesto que el valor va entre -.011 a -.50 (Martínez et al.,2009). Por otra parte, se identificó que el tamaño del efecto es grande ya que tiene como valor a 0.50 (Cohen, 1988).

Tabla 5

Correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión realización personal

		Realización personal	
		Rho	
Compromiso organizacional	Rho		0.067
	P		0.381
	r ²		.004

Nota. n: muestra; Rho: Correlación de la Rho de Spearman; p: significancia; r²: tamaño del efecto.

En la tabla 5, se pudo apreciar que no existe relación directa entre el compromiso organizacional y la dimensión realización personal, ya que su puntaje fue superior ($p > .05$). Por otra parte, se identificó que el tamaño del efecto es pequeño ya que tiene como valor a 0.00 (Cohen, 1988).

Tabla 6*Nivel del síndrome de burnout y sus dimensiones*

	Burnout		Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	52	29.7	52	29.7	59	33.7	53	30.3
Medio	56	32.0	54	30.9	65	37.1	57	32.6
Alto	67	38.3	69	39.4	51	29.1	65	37.1
Total	175	100.0	175	100.0	175	100.0	175	100.0

Nota. f: frecuencia; %: porcentaje

En la tabla 6, se pudo notar que predominó el nivel alto de burnout con el 38.3%; sin embargo, en sus dimensiones, se identificó un nivel alto en agotamiento emocional con el 39.4%, un nivel medio en despersonalización con el 37.1% y un nivel alto en realización personal con el 37.1%. En este sentido, se puede indicar que los colaboradores presentan carga excesiva de trabajo, en otras palabras, surge como resultado del estrés laboral y se reconoce como una forma crónica de estrés, siendo considerado por algunos expertos como una de las consecuencias asociadas.

Tabla 7*Nivel del compromiso organizacional y sus dimensiones*

	Compromiso organizacional		Afectivo		Continuidad		Normativo	
	f	%	F	%	F	%	f	%
Bajo	54	30.9	69	39.4	70	40.0	59	33.7
Medio	52	29.7	43	24.6	35	20.0	50	28.6
Alto	69	39.4	63	36.0	70	40.0	66	37.7
Total	175	100.0	175	100.0	175	100.0	175	100.0

Nota. f: frecuencia; %: porcentaje

En la tabla 7, se evidencio que predominó el nivel alto de compromiso organizacional con el 39.4%; sin embargo, en sus dimensiones el compromiso afectivo tuvo un nivel bajo con el 39.4%, un nivel bajo y alto en continuidad con el 40% y un nivel alto en el normativo con el 37.7%. De este modo, se pudo evidenciar que los trabajadores mantienen un comportamiento orientado hacia una meta. Sin embargo, se sostiene que estos esfuerzos varían según la acción e importancia de la conducta que los trabajadores ejecutan para aportar a la entidad en su propio beneficio.

V. DISCUSIÓN

Dentro del objetivo general fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional, donde se halló una correlación inversa entre ambas variables, es decir, a mayor burnout existirá menos compromiso organizacional y viceversa ($Rho = -.153$), estos resultados se asemejan al estudio de Castillo et al. (2022) donde encontraron relación inversa entre las variables ($r = -.135$), de igual manera con el estudio de Álvarez y Reyes (2019) ya que encontraron resultados parecidos ($r = -.06$) y de igual manera con el estudio de Espinel et al. (2021) con una relación inversa ($r = -.15$). Por otra parte, se tiene a la teoría de Maslach (2009) quien con esta perspectiva de los resultados explica que, en relación con las conductas originadas por el burnout, pueden presentarse comportamientos suspicaces, rigidez, aislamiento, quejas, ausentismo y otros. Además, se manifiesta con dificultad de concentración, falta de eficacia profesional y otros aspectos. Por último, en el proceso fisiológico del ser humano suelen aparecer insomnio, hipertensión, fatiga y dolores de cabeza. Por consiguiente, se concluye que este modelo se caracteriza por el cansancio emocional, la reducción de la productividad y la despersonalización, lo cual conlleva a estresores interpersonales crónicos que surgen como resultado del trabajo y conlleva a un nivel bajo de compromiso organizacional (Olivares, 2017).

Por otra parte, en el primer objetivo específico, se tuvo determinar la relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones del compromiso organizacional, donde se pudo identificar por medio de la correlación de la Rho de Spearman que el burnout y las dimensiones del compromiso organizacional presentan los siguientes puntajes, en cuanto a la dimensión afectiva existe relación inversa y significativa ($rho = -.183$), de igual forma con la continuidad ($rho = -.233$), lo cual quiere decir que a mayor burnout hay menos compromiso afectivo y de continuidad. Sin embargo, no se halló relación con la dimensión normativo ya que tuvo un puntaje superior ($p > .05$), demostrando que los resultados no presentan una similitud a los de Castillo et al. (2022) quienes encontraron relación inversa con todas las dimensiones del compromiso organizacional, siendo los valores en afectividad ($r = -.074$), normatividad ($r = -.020$) y continuidad ($r = -.052$).

De esta manera, se presenta a la teoría de Becket, quien define como el pacto personal que tiene una persona, es decir, implica realizar inversiones enfocadas en su esfuerzo con el fin de obtener beneficios para la organización, es decir, puede ser presentados mediante un salario o una jubilación y el renunciar sería una pérdida. De esta manera, si el empleado se involucra con la empresa a través de sus actividades o si realiza acciones extraordinarias en beneficio de la organización, como trabajo adicional, esto resalta su compromiso. En otras palabras, se entiende como la persistencia en la conducta que asegura su estancia en la empresa (Betanzoz et al., 2006).

Así también, se puede evidenciar que no muestran vínculo afectivo del empleado con la organización, cuando sus necesidades son satisfechas, los propietarios de negocios experimentan un ambiente laboral gratificante y disfrutan trabajando durante largos períodos de tiempo, ya que esto les brinda un sentido de satisfacción y orgullo (Neyra et al., 2020). Además, no tiene necesidad del trabajador en preservar su posición, puesto que, al perder dicho puesto alteraría su bienestar emocional, en otras palabras, cuando el trabajador tiene una oportunidad laboral limitada, sus opciones de encontrar otro empleo se reducen (Neyra et al., 2020). Por último, el sentido de responsabilidad que experimenta un empleado hacia sus labores, no se desarrolla de forma efectiva ya que no se origina el trato recibido y los beneficios otorgados, así como en la percepción que el trabajador tiene de la empresa (Neyra et al., 2020).

Como segundo objetivo específico, fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout, donde se evidencio en la relación de la Rho de Spearman que el compromiso organizacional presenta relación inversa entre el agotamiento emocional ($\rho = -.214$), mientras que no existe relación con la dimensión despersonalización debido a que su puntaje es superior ($p > .05$), estos resultados no son similares a los estudios de Álvarez y Reyes (2019) ya que encontraron relación en todas las dimensiones del burnout, donde existe relación entre el agotamiento emocional ($r = -.04$), cinismo ($r = -.14$), del mismo modo con el estudio de Castañeda y Sánchez (2023) quienes hallaron resultados similares en el cansancio emocional ($r = -.292$), despersonalización ($r = -.116$) y el estudio de Hidalgo et al. (2019) con una relación inversa en las dimensiones agotamiento emocional ($r = -.753$) y despersonalización ($r = -.698$). De este modo, se tiene a

la teoría del intercambio social de Hobfoll y Fredy (1993) donde se ha argumentado que el agotamiento laboral surge de la percepción de falta de beneficio o justicia que las personas experimentan a consecuencia del desarrollo de comparación en las relaciones. En otras palabras, los sentimientos de burnout ocurren en el lugar de trabajo cuando las personas sienten que están aportando más de lo que reciben y no toman la iniciativa para resolver los conflictos (Martínez, 2010).

Por otra parte, el trabajador está caracterizado por el abatimiento de la energía y una constante sensación de estar al límite, sus causas son por la incapacidad en hacer sus tareas y haber agotado todos sus recursos (Rodríguez et al., 2017). Así también, el colaborador presenta respuestas negativas hacia las personas que se benefician de sus servicios, además se caracteriza por actitudes distantes hacia los clientes, mostrando una actitud cínica y deshumanizada (Cruz y Puentes, 2017).

Como tercer objetivo específico fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la dimensión realización personal, donde se pudo apreciar que no existe relación directa, ya que su puntaje fue superior ($p > .05$), estos resultados no tienen una similitud con la investigación de Álvarez y Reyes (2019) ya que encontraron una relación directa con la dimensión ($r = .14$), de igual manera con el estudio de Castañeda y Sánchez (2023) quien presentó relación directa ($r = .215$) y la investigación de Hidalgo et al. (2019) quien halló una relación directa alta ($r = .811$). Sin embargo, estos resultados indican que el trabajador busca ser consiste en alcanzar ambiciones personales, esperanzas y motivaciones a través de su realización personal (Cruz y Puentes, 2017).

Como cuarto objetivo específico fue identificar el nivel del síndrome de burnout y sus dimensiones, donde se pudo notar que predominó el nivel alto de burnout con el 38.3%; sin embargo, en sus dimensiones, se identificó un nivel alto en agotamiento emocional con el 39.4%, un nivel medio en despersonalización con el 37.1% y un nivel alto en realización personal con el 37.1%, estos resultados no se asemejan al estudio de Girón y Serruto (2020) ya que encontraron que hay un nivel bajo en la dimensión agotamiento emocional con el 51.4%, un nivel bajo en la dimensión despersonalización con el 65.9% y de igual manera en la dimensión realización personal con el 62.3%, de igual manera con el estudio de Castañeda y

Sánchez (2023) puesto que, hallaron un nivel bajo de burnout con el 63% así como en sus dimensiones; niveles bajos en el cansancio emocional con el 52.63% y en la despersonalización con el 78.95%, mientras que, un nivel alto en la realización personal con el 57.89%.

En este sentido, se puede indicar que los colaboradores presentan carga excesiva de trabajo, en otras palabras, surge como resultado del estrés laboral y se reconoce como una forma crónica de estrés, siendo considerado por algunos expertos como una de las consecuencias asociadas (Gil, 2003). Asimismo, se presenta como fatiga, despersonalización y disminución de la satisfacción personal, estas manifestaciones pueden presentarse en individuos sin patologías, de ahí que cuando se afirma que un empleado está quemado, se refleje simplemente que está experimentando una situación familiar, laboral o social que agota su capacidad de adaptación (Maslach y Jackson, 1981).

Finalmente, como quinto objetivo específico fue identificar el nivel del compromiso organizacional y sus dimensiones, en el cual se pudo evidenciar que prevaleció el nivel alto de compromiso organizacional con el 39.4%; sin embargo, en sus dimensiones el compromiso afectivo tuvo un nivel bajo con el 39.4%, un nivel bajo y alto en continuidad con el 40% y un nivel alto en el normativo con el 37.7%, estos resultados se asemejan al estudio de Girón y Serruto (2020) quienes encontraron un nivel alto en la dimensión afectiva con el 36.4%, un nivel medio en la dimensión continuidad con el 35.9% y un nivel alto en la dimensión normativa con el 36.8%.

De este modo, se pudo evidenciar que los trabajadores mantienen un comportamiento orientado hacia una meta. Sin embargo, se sostiene que estos esfuerzos varían según la acción e importancia de la conducta que los trabajadores ejecutan para aportar a la entidad en su propio beneficio. Es de suma importancia que una de las claves vitales para que una empresa tenga éxito son sus miembros, en cuanto a esto, un óptimo rendimiento incentiva el logro de los objetivos establecidos (Vidal, 2022).

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional ($r=-.153$) en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.

SEGUNDA

Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y la dimensión afectivo ($r=-.183$), en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.

TERCERA

Existe relación inversa entre el compromiso organizacional y la dimensión agotamiento emocional ($r=-.214$), en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.

CUARTA

No existe relación directa entre el compromiso organizacional y la dimensión realización personal ($p>.05$) en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.

QUINTA

Se identificó un nivel alto en el síndrome de burnout y en las dimensiones agotamiento emocional y realización personal, por otro lado, se halló un nivel medio en despersonalización en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.

SEXTA

Se identificó un nivel alto en el compromiso organizacional y en las dimensiones continuidad y normativo, por otra parte, se encontró un nivel bajo en el compromiso afectivo en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Elaborar en grupos la opinión de los trabajadores y el jefe del estudio de cobranza para poder diagnosticar y erradicar el burnout para mejorar el compromiso organizacional sin que la salud mental se vea afectada.

SEGUNDA

Se sugiere realizar investigaciones comparativas, según el estado civil y nivel socioeconómico, para verificar si ambas variables sociodemográficas afectan en mayor grado el burnout y el compromiso organizacional.

TERCERA

Realizar investigaciones experimentales donde se pueda comprobar el efecto de un programa que pueda reducir los niveles de burnout y realizar mejoras en el compromiso organizacional.

CUARTA

En los estudios se debe aplicar muestreos probabilísticos, con el objetivo de tener diversos tipos de colaboradores y se pueda comparar para verificar si existe diferencias o semejanzas entre los grupos.

QUINTA

En futuros estudios se sugiere reemplazar el síndrome de burnout e implementar una variable que pueda afectar el compromiso organizacional en los trabajadores y presentar mejores resultados.

REFERENCIAS

- Allen, N. J., y Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 1–18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Álvarez, M. y Reyes, L. (2019). Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores de cine de Trujillo. *Revista JANG*, 8(2), 125-136. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/jang/article/view/1521/1344>
- Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (1), 25-43. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Blanco, M. y Castro, P. (2011). Comparative analysis of organizational commitment expressed by mothers and childless women. *Revista Ajayu*, 9 (2), 215-233. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten primaria*, 31(8), 524-38. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>
- Castañeda, L. y Sánchez, A. (2023). Job satisfaction and burnout in education workers. *Revista de ciencias de administración y Economía*, 12(24), 230-246. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182022000200230&script=sci_abstract&tlng=en
- Carlos, M. (2020). Burnout syndrome and job satisfaction in the nursing professional of the Belén Lambayeque Hospital. *Epistemia*, 4(1), 27-38. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1306/1231>
- Castillo, D., Bravo, M., Esquivel, J., Esquivel, M. y Salgado, F. (2022). Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en un hospital público – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 8256-8271. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3995/6058>

- Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo. (2022). *Resolución de consejo universitario N° 0470-2022/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B00470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia tecnología e innovación tecnología (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica – reglamento*. RENACYT.
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de ética profesional*. <https://www.angelfire.com/pe/actualidadpsi/archivo/etica.html>
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A. y Alvarado, A. (2020). Organizational Commitment: Antecedents and Consequences. *Conciencia tecnológica*, 60(1), 1-10. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>
- Cruz, D. y Puentes, A. (2017). Relationship between different dimensions of the Burnout syndrome and the coping strategies implemented by security guards at a private corporation from Tunja (Col). *Psicogente*, 20(38), 268-281. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/2548/2510>
- Der Hagopian, H. (2016). Experimentos en una ciencia no experimental. *Investigación económica*, 75(295), 31-91. <https://www.revistas.unam.mx/index.php/rie/article/view/54636>
- Espinel, J., Ruperti, E. y Ruperti, D. (2019). El compromiso como rasgo de personalidad y su relación con el burnout en docentes ecuatorianos. *Revista de psicología y ciencias afines*, 1(1), 1-20. <https://www.redalyc.org/journal/180/18066677009/>
- Flores, E., Miranda, M. y Villasís, M. (2019). The research protocol VI: How to choose the appropriate statistical test. Inferential statistics. *Revista Alergía México*, 64(3), 364-370. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>

- Gil, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Girón, C. y Serruto, Y. (2020). Relación del síndrome de Burn Out y el Compromiso Organizacional en personas que trabajan y estudian en una Universidad del Norte. *Educare et comunicare*, 8(1), 4-13. <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/320/1501>
- Hayes, B. (1999). *Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios*. 2. ed. España: Gestión
- Hidalgo, J., Acle, G., García, M. y Tovalín, J. (2019). Burnout, resilience and engagement in special education teacher. *Educación y ciencia*, 8(51), 48-57. http://educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/view/498/pdf_84
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura]. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(8), 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*, 70(1), 110-120. <https://www.lamjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Manzini, J. L. (2000). Declaración de Helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta Bioethica*, 1 (2), 321-334. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>
- Marín, J. y Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1-21. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/173>

- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Universidad Nacional Autónoma de México. http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Martínez, I., Chinchay, S., Zavala, A. y Luján, P. (2022). Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3), 1-6. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071865018/html/>
- Maslach, C (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11 (32), 37-43. <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslach, C. (2009): *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs. Prentice Hall
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *MBI - Maslach burnout inventory manual*. University of California, Consulting Psychologists Press.
- Martínez, A. (2010). The burnout syndrome. overview and development of the concept. *Vivat academia*, 112(1), 1-39.
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8 (1), 100. https://www.researchgate.net/publication/332365912_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
- Molina, N. (2013). La bioética: sus principios y propósitos, para un mundo tecnocientífico, multicultural y diverso. *Revista Colombiana de bioética*, 8(2), 18-37. <https://www.redalyc.org/pdf/1892/189230852003.pdf>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revisiones temáticas*, 33(3), 221-227. <https://www.sapd.es/rapd/2010/33/3/03/resumen>
- Neyra, M., Aliaga, B., Burgos, V. y Álvarez, V. (2020). Validación del instrumento compromiso organizacional "CO" en docentes de diversas instituciones UGEL

- 006, Lima, 2020. *Revista científica de administración*, 7 (1), 21-42.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1412
- Olivares, V. (2017). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y trabajo*, 19(58), 59-63.
<https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*.
<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Panorama laboral 2021*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_836196.pdf
- Patrón, R. y Pérez, C. (2017). Organizational commitment of workers: Study of a refreshments company located in Mexico. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 4 (8), 1-9.
<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/146/267>
- Universidad Cesar Vallejo. (2022). Resolución de consejos universitario.
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Editorial Panapo.
- Rodríguez, A., Sola, T. y Fernández, M. (2017). Impacto del Burnout en el desarrollo profesional del profesorado universitario. Una revisión de la investigación. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 20(3), 161-178.
<https://www.redalyc.org/pdf/2170/217052050011.pdf>
- Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Med. leg. Costa Rica*, 32(1), 1-6. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

- Saravia, J. y Grandez, L. (2021). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del programa nacional de centros juveniles. *Revista Journal Universidad San Martín de Porres*, 9(1), 10-22. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/228/396>
- Vega, J., Martínez, M. y García, J. (2020). La influencia del compromiso organizacional y la orientación al aprendizaje sobre innovación y desempeño en los agronegocios. *Revista Espacios*, 41(17), 1-9. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n17/a20v41n17p29.pdf>
- Vidal, J. (2022). Compromiso organizacional de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(3), 1-32. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2487/3677>
- Viveros, O. y Fierro, C. (2020). Correlation of burnout engagement and syndrome levels in a telecommunication company. *Revista espacios*, 41(31), 238-251. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.	Existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.	Variable 1: Síndrome de burnout	Tipo: Básico Diseño: No experimental
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Ítems
	Determinar la relación a modo de correlación, entre el síndrome de burnout y las dimensiones del compromiso organizacional expresados en compromiso normativo, afectivo y de continuidad en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.	La relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones del compromiso organizacional es inversa y significativa en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.	Agotamiento	Población: 170 trabajadores
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima Norte, 2023?	Determinar la relación a modo de correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout expresados en agotamiento emocional, despersonalización.	La relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización es inversa y significativa en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.		
	Determinar la relación a modo de correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión realización personal.	La relación entre el compromiso organizacional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout es directa y significativa en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.		
	Describir el nivel del síndrome de burnout y sus dimensiones en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.		Despersonalización	Muestra: 170
	Describir el nivel del compromiso organizacional y sus dimensiones en		Realización personal	Muestreo: Se empleó una encuesta censal

colaboradores de un estudio de
cobranza de Lima norte, 2023.

Variable 2:
Compromiso organizacional

Afectivo

Continuidad

Normativo

2. Tabla de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable síndrome de burnout

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Escala de Medición
Síndrome de Burnout	Maslach (2009) considera que el burnout laboral es un síndrome psicológico que implica de manera prolongada múltiples respuestas a estresores múltiples personales crónicos en el entorno laboral.	Se empleará el inventario del Síndrome de Burnout (MBI) de Maslach y Jackson (1981) lo cual comprende 22 ítems y 3 dimensiones.	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Ordinal

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles y rango
Compromiso organizacional	Es uno de los factores			Lazos emocionales	Adecuado: 60-90
	mediante los cuales los colaboradores aprenden a instaurar valores, normas y pautas de comportamiento	Se empleará el Cuestionario de Compromiso	Compromiso organizacional	Percepciones de la satisfacción de las necesidades	Moderado: 31-59
	en la organización. Además, este es uno de los mecanismos que genera un comportamiento firme que contribuye al desempeño de los trabajadores en sus tareas para lograr resultados positivos (Allen y Meyer, 1990).	organizacional (CO) elaborado por Allen y Meyer (1997) lo cual comprende 18 ítems y 3 dimensiones.	Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo Opciones laborales Evaluación de pertenencia	Bajo: 18-30
			Compromiso normativo	Reciprocidad con la institución	

3. Instrumentos

Inventario MBI de burnout

Maslach y Jackson (1981), adaptado por Yslado et al. (2021).

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)	
<p>A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:</p>	
Nunca..... 1	Algunas veces al año 2
Algunas veces al mes.....3	Algunas veces a la semana 4
Diariamente..... 5	
<p>Por favor, señale el número que considere más adecuado:</p>	
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas 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 muy enérgico en mi trabajo.	
13. Me siento frustrado por el trabajo.	
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	
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 beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	
<p>AE: Agotamiento Emocional; D: Despersonalización; RP: Realización Personal.</p>	

Cuestionario compromiso organizacional (CO)

Creada por Allen y Meyer (1990) adaptado por Neyra et al. (2020).

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario sirve para medir el compromiso organizacional.

Marque para indicar con qué frecuencia la condición descrita es verdadera para usted. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación: 1= 'Totalmente en desacuerdo', 2= 'En desacuerdo', 3= 'Casi en desacuerdo', 4= 'Ni de acuerdo ni en desacuerdo', 5= 'Casi de acuerdo', 6= 'De acuerdo' y 7= 'Totalmente de acuerdo'.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución.							
2	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.							
3	Me siento como parte de una familia en esta institución.							
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.							
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.							
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.							
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.							
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.							
9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.							

10	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.								
11	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.								
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.								
13	Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.								
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.								
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.								
16	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.								
17	Esta institución se merece mi lealtad.								
18	Creo que le debo mucho a esta institución.								

4. Carta de presentación de la escuela para aplicar prueba piloto



"Año De La Unidad La Paz Y El Desarrollo"

Los Olivos, 27 de Junio del 2023

CARTA INV. N°949-2023/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
JOHAN ALEXANDER TAPIA DAVILA
ESTUDIO TAPIA & TAPIA SAC.

Presente. -


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srta. **PEREYRA DEL AGUILA DE HOLLE CINTHYA KAROLAYNG**, con DNI N° 70986072 estudiante del de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700272812, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN ESTUDIO DE COBRANZA DE LIMA NORTE, 2023**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar le los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Jefe de Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

5. Carta de presentación de la escuela para aplicar la muestra final



“Año De La Unidad La Paz Y El Desarrollo”

Los Olivos, 25 de septiembre del 2023

CARTA INV. N°1130-2023/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
JOHAN ALEXANDER TAPIA DAVILA
ESTUDIO TAPIA & TAPIA SAC.

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **PEREYRA DEL AGUILA DE HOLLE CINTHYA KAROLAYNG**, con DNI N° 70986072 Estudiante de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700272812, quien desea realizar su trabajo de investigación para obtener el título de licenciada en Psicología titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN ESTUDIO DE COBRANZA DE LIMA NORTE, 2023**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Jefe de Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

6. Carta de autorización firmada para prueba piloto



"Año De La Unidad La Paz Y El Desarrollo"

Los Olivos, 27 de Junio del 2023

CARTA INV. N°949-2023/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
JOHAN ALEXANDER TAPIA DAVILA
ESTUDIO TAPIA & TAPIA SAC.

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srta. **PEREYRA DEL AGUILA DE HOLLE CINTHYA KAROLAYNG**, con DNI N° 70986072 estudiante del de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700272812, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN ESTUDIO DE COBRANZA DE LIMA NORTE, 2023**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar le los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas
Machuca
Jefe de Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

ESTUDIO TAPIA & TAPIA SAC.
JOHAN CARLOS TAPIA DAVILA
Gerente General

Autorizado

7. Carta de autorización firmada para muestra final



"Año De La Unidad La Paz Y El Desarrollo"

Los Olivos, 25 de septiembre del 2023

CARTA INV. N°1130-2023/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
JOHAN ALEXANDER TAPIA DAVILA
ESTUDIO TAPIA & TAPIA SAC.

Presente. -

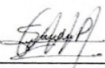

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **PEREYRA DEL AGUILA DE HOLLE CINTHYA KAROLAYNG**, con DNI N° 70986072 Estudiante de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700272812, quien desea realizar su trabajo de investigación para obtener el título de licenciada en Psicología titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN ESTUDIO DE COBRANZA DE LIMA NORTE, 2023**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Jefe de Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte


ESTUDIO TAPIA & TAPIA SAC.
JUAN MANUEL TAPIA DAVILA
Gerente General
Autorizado

8. Carta de solicitud para autorización de uso de los instrumentos



"Año De La Unidad La Paz Y El Desarrollo"

CARTA N°946- 2023/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 27 de Junio del 2023

Author:

DR. CHRISTINA MASLACH

Present.-


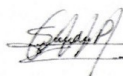
Of our consideration:

It is a pleasure to write to you to express my cordial greetings and at the same time to introduce you to Ms. **PEREYRA DEL AGUILA DE HOLLE, CINTHYA KAROLAYNG**, with DNI N ° 70986072 student of the last year of the School of Psychology of our house of studies; with registration code N ° 6700261762, who will carry out their research work to obtain the degree of Bachelor of Psychology entitled: **Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023** (Burnout syndrome and organizational commitment in employees of a collection study in northern Lima, 2023), this work of The research has academic purposes, not for profit, where an investigation will be carried out with the use of the Maslach Burnout Inventory – MBI instrument through validity, reliability, item analysis and tentative scales.

I thank you in advance for providing the facilities of the case by providing a letter of authorization for the use of the instrument in question, for academic purposes only, and thus continue with the development of the research project.

On this occasion, I make the occasion propitious to renew the feelings of my special consideration and personal esteem.

Sincerely,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Jefe de Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

"Año De La Unidad La Paz Y El Desarrollo"

CARTA N°950-2023/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos, 28 de Junio del 2023

Author:

- DR. NATALIE J. ALLEN
- DR. JOHN MEYER

Presente-

Of our consideration:

It is a pleasure to write to you to express my cordial greetings and at the same time to introduce you to Ms. PEREYRA DEL AGUILA DE HOLLE, CINTHYA KAROLAYNG, with DNI N° 70986072 student of the last year of the School of Psychology of our house of studies; with registration code N° 6700251762, who will carry out their research work to obtain the degree of Bachelor of Psychology entitled: SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN ESTUDIO DE COBRANZA DE LIMA NORTE, 2023 (Burnout syndrome and organizational commitment in employees of a collection study in northern Lima, 2023), this work of The research has academic purposes, not for profit, where an investigation will be carried out with the use of Employee Commitment Survey (TCM).

I thank you in advance for providing the facilities of the case by providing a letter of authorization for the use of the instrument in question, for academic purposes only, and thus continue with the development of the research project.

On this occasion, I make the occasion propitious to renew the feelings of my special consideration and personal esteem.

Sincerely,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Jefe de Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año De La Unidad La Paz Y El Desarrollo"

CARTA N°947-2023/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 28 de junio del 2023

Autores:

- Rosario Margarita Yslado Méndez
- Edwin Hernán Ramírez Asís
- María Elena García Figueroa

Presente-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. PEREYRA DEL AGUILA DE HOLLE CINTHYA KAROLAYNG, con DNI. 70986072 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° N° 6700272812, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN ESTUDIO DE COBRANZA DE LIMA NORTE, 2023, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Propiedades psicométricas del cuestionario burnout para profesores universitarios en una muestra peruana** a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Jefe de Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año De La Unidad La Paz Y El Desarrollo"

CARTA N°948- 2023/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 27 de junio del 2023

Autores:

- Maricruz Neyra Vilcarronero
- Bryan Kevin Aliaga Jimenez
- Victor Santos Burgos Chavez
- Víctor Daniel Álvarez Manrique

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **PEREYRA DEL AGUILA DE HOLLE CINTHYA KAROLAYNG**, con 70986072 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° N° 6700272812, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN ESTUDIO DE COBRANZA DE LIMA NORTE, 2023**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Validación del instrumento compromiso organizacional "CO" en docentes de diversas instituciones UGEL 006, Lima, 2020** a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

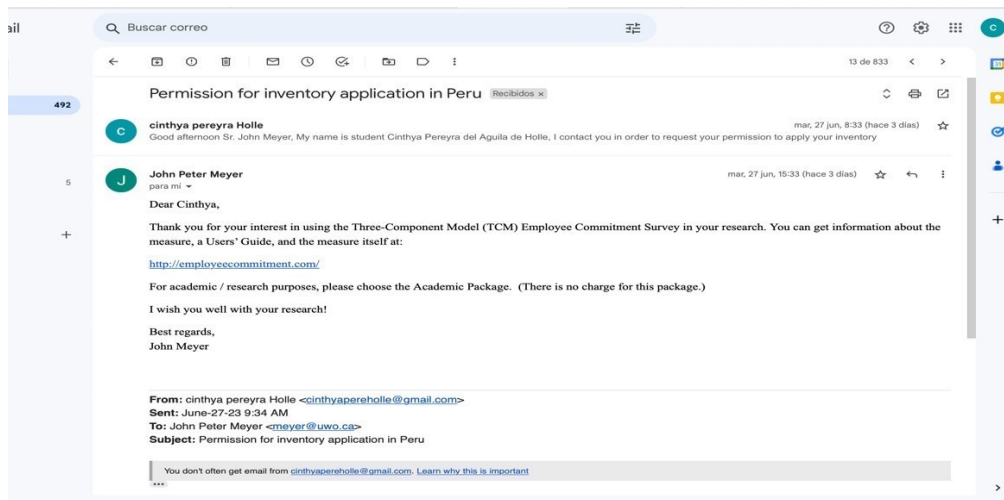
Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Jefe de Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

9. Autorización de uso de instrumento original y adaptado



Academic Licenses

Academic Researcher (single research project)	Free
Student (single research project)	Free

[Download academic license](#)

Note: The academic license is free of charge and intended for academic use only. If you wish to use the product in a commercial application, please obtain a commercial license by purchasing. If your institution requires a letter of permission for use in your project, contact ecomm@worlddiscoveries.ca.

Commercial Licenses

1-100 Subjects	\$300 CAD	Buy now
1-300 Subjects	\$700 CAD	Buy now
1-500 Subjects	\$1000 CAD	Buy now
1-1000 Subjects	\$1500 CAD	Buy now
1-4000 Subjects	\$5000 CAD	Buy now
4000+	Contact us	

Gmail Q Buscar correo

Redactar

Recibidos 503

- ☆ Destacados
- 🕒 Pospuestos
- Enviados
- 🗑 Borradores 5
- ▼ Más

Etiquetas +

← 🗑 🕒 🔄 📧 🕒 🔄 📧 🗑 ⋮
8 de 854 < >

Autorización para aplicación de prueba adaptada en el Perú Recibidos x

C **cinthya pereyra Holle** jue, 29 jun, 20:13 (hace 8 días) ☆
 Buenas tardes Dr. Ramirez Espero no estaria incomodando con mis mensajes, la estudiante Cinthya Pereyra del Aguila de Holle con el fin de pedirle su permiso pa

H **Hernan Ramirez** jue, 6 jul, 19:10 (hace 1 día) ☆ ↶ ⋮
 para mi ↵
 Estimada
 estudiante Cinthya Pereyra del Aguila de Holle

Concedo el permiso para utilizar el cuestionario para fines investigativos

Atentamente

Dr. Edwin Ramirez Asis

 --
 Hernan Ramirez Asis
 949481470.

C **cinthya pereyra Holle** <cinthyapereholle@gmail.com> jue, 6 jul, 19:15 (hace 1 día) ☆ ↶ ⋮
 para Hernan ↵

Muchas gracias doctor Ramirez por su respuesta positiva .

Mis mejores deseos para usted

Cinthya Pereyra

Gmail Q garden

Redactar

Recibidos 622

- ☆ Destacados
- 🕒 Pospuestos
- Enviados
- 🗑 Borradores 5
- ▼ Más

Etiquetas +

← 🗑 🕒 🔄 📧 🕒 🔄 📧 🗑 ⋮
4 de 5 < >

mg **Mind Garden Inc** <info@mindgarden.com> vie, 7 jul, 17:42 ☆ ↶ ⋮
 para mi ↵

🌐 **inglés** > **español** Traducir mensaje Desactivar para: inglés x

Hello Cinthya,

Thank you for your message.

As you may know, the Maslach Burnout Inventory (MBI) is a copyrighted instrument and a purchased license is required for each reproduction/administration of the MBI. E.g. to survey 150 people each twice you would buy a license for 300 administrations.

For [Online administration via our platform](#) - select your MBI form from the list, then select Transform Survey Hosting

-or-

For paperpen survey or for online administration via another platform such as Qualtrics, etc., the license may be purchased [here](#). Translations are available in the dropdown menu on the product page. The license packet includes the MBI forms, scoring key, and a signed letter of permission.

Type in the quantity you need on the applicable product page and the price will calculate. Volume discount applies automatically to quantity 100+ on a single invoice.

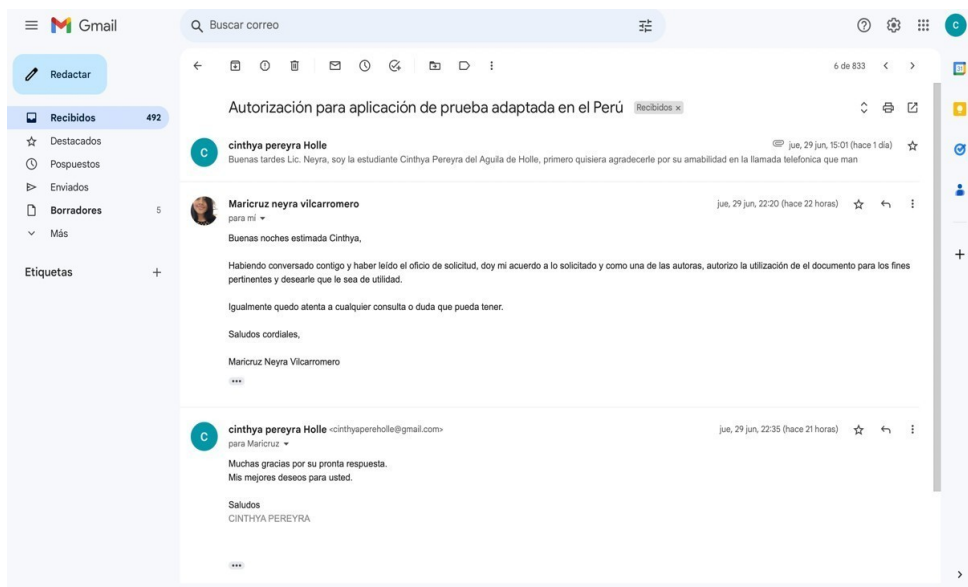
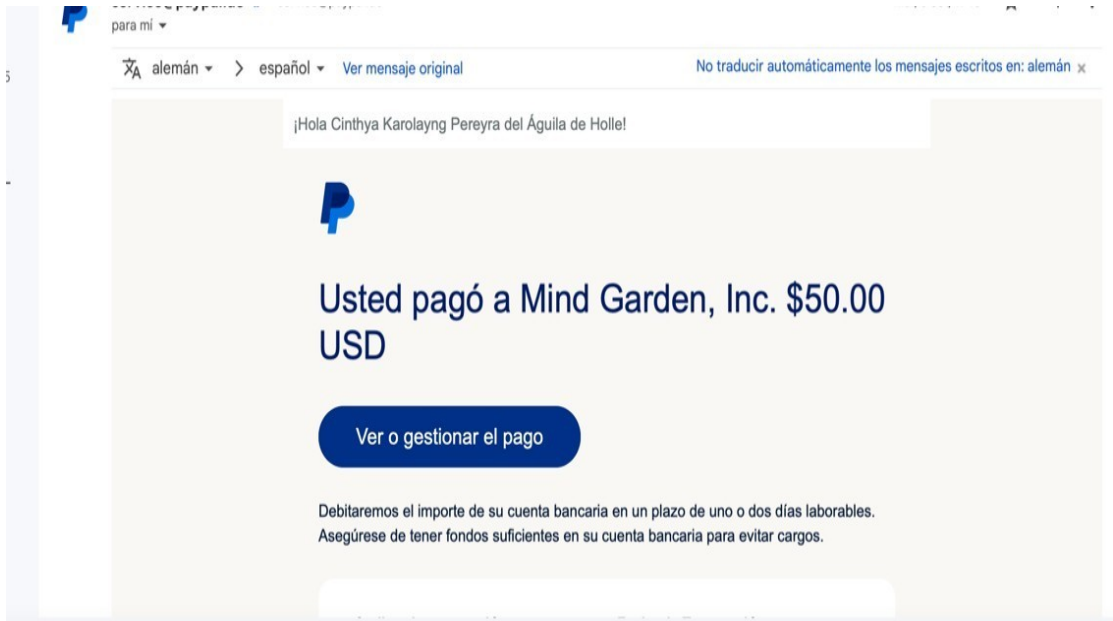
If your research is for a thesis or dissertation, and is unfunded, you are eligible for a 20 percent Student Discount on the license purchase. For more information about receiving a Voucher Code for the Student Discount, [please click here](#).

If you would like to make your own translation or modify an existing translation, please order and complete the free [Translation Application](#) with your license purchase, and we can advise.

The [MBI Manual](#) (\$50) includes information on MBI reliability, validity, normative data, and guidance on interpreting your findings. The review-only copy of the instrument included in the Manual may be shared with your IRB in your research proposal.

Let us know if you have any further questions.

Best,
 Katherine
 Mind Garden Inc.



10. Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.

Investigadora: Cinthya Karolayng Pereyra del Aguila de Holle

Propósito del estudio

Se le invita a participar en la investigación titulada “**Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.**” cuyo objetivo es determinar la relación entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023. Esta investigación es desarrollada una estudiante de pregrado de la carrera profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Tras obtener un resultado empírico que asegura y cuantifica la problemática, se pueden establecer estrategias de intervención acorde a las necesidades de la población beneficiaria, ayudando a resolver uno de los problemas que se encuentra en las organizaciones como el síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de un estudio de cobranza de Lima norte, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en horario de trabajo dentro de la organización.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas

usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no. **Beneficios** (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Cinthya Pereyra del Aguila de Holle, email: cpereyrad@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesora Dra. Choquehuanca Flores, Leonor email: lchoquehuancaf@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

11. Resultados de la prueba piloto

Tabla 8

Evidencias de validez de contenido a través del criterio de jueces expertos del Inventario Síndrome de Burnout

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si

Nota: No está de acuerdo=0, sí está de acuerdo= 1; P= Pertinencia, R= Relevancia, C= Claridad

Tabla 9

Evidencias de validez de contenido a través del criterio de jueces expertos del Cuestionario de Compromiso Organizacional

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	Si

Nota: No está de acuerdo=0, sí está de acuerdo= 1; P= Pertinencia, R= Relevancia, C= Claridad

Tabla 10

Confiabilidad de alfa de Cronbach del síndrome de burnout

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,711	22

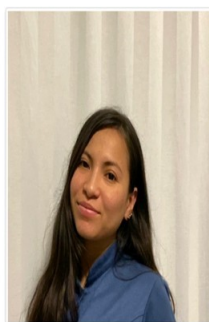
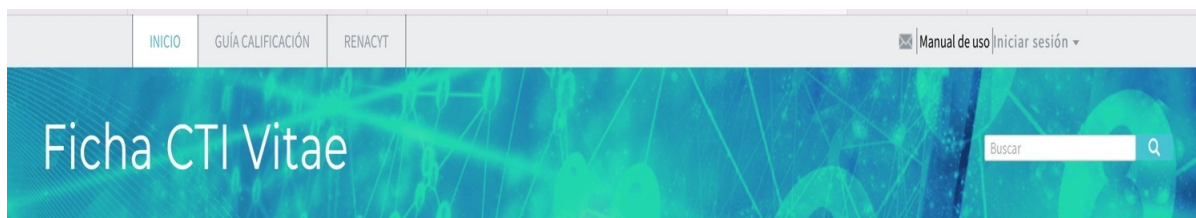
Tabla 11

Confiabilidad de alfa de Cronbach del compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	18

12. Evidencia de aprobación del curso de conducta responsable de la investigación

https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=334619



PEREYRA DEL AGUILA CINTHYA
KAROLAYNG



Fecha de última actualización: 10-05-2023

ORCID

 0000-0002-4355-9993

 Conducta
Responsable en
Investigación

Fecha: 10/05/2023