



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una
Microred de Salud del Callao, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Luis Edilberto Guadalupe Torres (ORCID: 0000-0001-9308-4349)

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo (ORCID: 0000-0002-7606-476X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**Lima – Perú
2020**

Dedicatoria:

A: Mis amores Giovana, Madeleine, Leonardo y Rodrick, por el apoyo y por el tiempo que dejé de dedicarles mientras realicé los estudios de la maestría.

A: Mamá Chavi y mis hermanos que son mi ejemplo de lucha, y porque soy un pedacito de cada uno de ustedes.

Agradecimiento:

Agradezco de todo corazón a las personas que apoyaron a la realización de este trabajo, a mi profesor Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osos por su orientación, a mi hermano Dennis López por su orientación apoyo incondicional, a mi amiga Lic. Miriam Medina por la apertura y apoyo incondicional, a mis compañeros de la maestría porque ahora son mis amigos para toda la vida.

Página del Jurado

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **GUADALUPE TORRES, LUIS EDILBERTO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA MICRORED DE SALUD DEL CALLAO, AÑO 2019

Fecha: 25 de enero de 2020

Hora: 12:30 m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Nancy Elena Cuenca Robles

Firma:

SECRETARIO: Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

Firma:

VOCAL: Mg. Jorge Luis Anibal Baldárrago Baldárrago

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- *Mejoras redacción APA*
- *Mejoras formato de presentación*
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luis Edilberto Guadalupe Torres estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: **“Síndrome de Burnout y Compromiso Laboral en los trabajadores de una Microred de Salud del Callao, año 2019”**, en 80 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 04 de enero del 2020



Br. Luis Edilberto Guadalupe Torres

DNI 09883126

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de las variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	21
2.6. Métodos de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos	22
III. Resultados	23
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	32
VI. Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	42
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	44
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	47
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	55
Anexo 5: Consentimiento de aplicación del instrumento	56
Anexo 6: Resultados descriptivos	57
Anexo 7: Resultados inferenciales	58
Anexo 8: Base de Datos	59

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout	14
Tabla 2: Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional	15
Tabla 3: Juicio de Expertos para ambos Instrumentos	19
Tabla 4: Niveles de confiabilidad	20
Tabla 5: Escala de estadística de confiabilidad para Síndrome de Burnout	20
Tabla 6: Escala de estadística de confiabilidad para Compromiso Organizacional	21
Tabla 7: Tabla cruzada de las variables Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional	23
Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de síndrome de burnout por dimensiones.	24
Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de compromiso organizacional por dimensiones.	24
Tabla 10: Prueba de Chi Cuadrado para las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional	25
Tabla 11: Correlaciones de Rho de Spearman entre las dimensiones de síndrome de burnout y compromiso organizacional	26

Resumen

Este trabajo indaga la relación entre las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de una Microred de Salud del Callao, tanto personal asistencial como administrativo. Este es una investigación que uso el método: hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional y diseño no experimental. El muestreo es de tipo no probabilístico por conveniencia.

La muestra está conformada por 145 sujetos. Los instrumentos que se emplearon fueron el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson para medir síndrome de burnout, mientras que el instrumento usado para medir compromiso organizacional fue la encuesta de compromiso del trabajador de Meyer, Allen y Smith. Para realizar el procesamiento de los datos se usó el programa Excel 2013 para Windows 10 y el programa estadístico SPSS versión 23. Los análisis estadísticos usados para las pruebas de las hipótesis fueron la prueba de chi cuadrado para la hipótesis general, mientras que la prueba estadística de Rho de Spearman se utilizó para las hipótesis específicas. Los resultados mostraron que no se halló asociación entre síndrome de burnout y compromiso organizacional ($\chi^2 = ,083$, $gl=2$, $p= ,159$).

Asimismo, entre la dimensión agotamiento emocional y compromiso organizacional no se encontró correlación, pero que esta es inversa ($Rho = -,124$, $p= ,138$); entre despersonalización y compromiso organizacional se halló correlación escasa e inversa ($Rho = -,215$ y $p= ,009$) y; entre realización personal y compromiso organizacional se encontró un relación escasa y directa ($Rho = ,203$ y $p= ,015$). Se concluye que la asociación entre síndrome de burnout y compromiso organizacional queda evidenciadas a través de las dimensiones despersonalización y realización personal, finalmente se recomiendan acciones para prevenir el síndrome de burnout y fortalecer el compromiso organizacional.

Palabras claves: Síndrome de burnout, compromiso organizacional, trabajadores de salud.

Abstract

This work investigates the relationship between the variables burnout syndrome and organizational commitment in workers of a Micro Health Network of Callao, both healthcare and administrative staff. This is a research that uses the method: hypothetical deductive, with a quantitative approach, basic type, correlational level and non-experimental design. Sampling is non-probabilistic for convenience.

The sample is made up of 145 subjects. The instruments that were used were Maslach Burnout Inventory of Maslach and Jackson to measure burnout syndrome, while the instrument used to measure organizational commitment was the commitment survey by Meyer's worker, Allen and Smith. The Excel 2013 program for Windows 10 and the SPSS version 23 statistical program are used to perform the data processing. The statistical analyzes used for the hypothesis tests were the chi-square test for the general hypothesis, while the Spearman's Rho statistical test is specifically for specific hypotheses. The results of the association that are not associated with burnout syndrome and organizational commitment ($\chi^2 = 0,083$, $gl = 2$, $p = 0,159$).

Likewise, there was no correlation between the emotional exhaustion dimension and the organizational commitment, but that this is inverse ($Rho = -0,124$, $p = 0,138$); between depersonalization and organizational commitment there was little and inverse correlation ($Rho = -0,215$ and $p = 0,009$) and; between personal fulfillment and organizational commitment a scarce and direct relationship was found ($Rho = 0,203$ and $p = 0,015$). If you conclude that the association between burnout syndrome and organizational commitment is evidenced through the dimensions of depersonalization and personal fulfillment, finally actions are recommended to prevent burnout syndrome and strengthen organizational commitment.

Keywords: Burnout syndrome, organizational commitment. health workers

I. Introducción

En la actualidad, hay un reto por los cambios en mejora de los recursos humanos y de los servicios que se brindan, por ello las empresas están invirtiendo e investigando acerca de compromiso y otros tópicos (Bersin, 2015). En cuanto a los servicios de salud, estos cambios se dan en el sector privado de salud; y podemos ver que existe una diferencia abismal con los servicios que se ofrecen y brindan los centros de salud del estado. Estas diferencias son percibidas en su gran mayoría de manera negativa por los usuarios externos. Los trabajadores de salud deben ser sujetos de estudio para saber cuáles son las deficiencias y fortalezas que ellos presentan para mejorar los servicios brindados a la comunidad, tanto de manera profesional, tecnológica como también humana, pero de calidad.

Un estudio longitudinal realizado por Gallup (2013), llevado a cabo del 2010 al 2012 en los Estados Unidos de América, y teniendo como muestra a líderes de diferentes empresas, muestra en sus resultados que alrededor del 70% de los sujetos no están comprometidos con las empresas donde laboran y que solo un 13% de la muestra se encuentra comprometida con su centro laboral. Esta gran proporción de población no comprometida es menos propensa a ser productivos y se encuentran emocionalmente desconectados a su centro de labores. Estos trabajadores generan en los Estados Unidos pérdidas entre 450 y 550 billones de dólares anuales. La importancia que los trabajadores se encuentren comprometidos con la institución donde labora, es porque un trabajador comprometido es innovador, impulsa el crecimiento de la organización y a los ingresos que las empresas necesitan. Ellos son los que construyen nuevos productos y servicios, generan nuevas ideas, generan nuevos clientes y ayudan a estimular la economía de un país (Gallup, 2013). Por otro lado, un estudio realizado en instituciones tanto del estado como privadas en Lima Metropolitana realizado por Loli et al. (2016), muestran que solo el 24,9% de profesionales se encuentra comprometido con la institución donde laboran.

Hay muchas investigaciones a nivel mundial acerca del síndrome de Burnout, dado que se considera un problema importante en la salud de los trabajadores. Dentro de las consecuencias derivadas de los peligros psicosociales en de los centros laborales, es la presentación de este síndrome (Marsollier, 2019). Una investigación que se realizó en 37 países de Europa, muchos de ellos consideran en su mayoría a este síndrome dentro de su lista oficial de enfermedades ocupacionales (Guseva et al, 2019). Una investigación realizada en residentes de cuidados intensivos de los países de México y Canadá, arrojó como resultado que el 100% de los profesionales presentaron síndrome de burnout

(Valero et al., 2019). Una revisión de investigaciones en Latinoamérica, arrojo como resultado niveles de hasta 76% de presencia de burnout en personal sanitario en diferentes instituciones (Loya, et al., 2018)

En el Perú, la Supertintendencia Nacional de Salud (Susalud), en el 2014 realizó una encuesta a nivel nacional para dirigidas a los profesionales Médicos y Enfermeras, con el fin de conocer la frecuencia de presentación de burnout en dicha población. Encontraron que, de una población de 5067 profesionales, 1182 (23.42%) presentaron síndrome de burnout (Maticorena et al., 2016).

En el caso particular de la Microred de Salud del Callao, observamos dificultades en el personal al realizar los trabajos rutinarios como atención al público, participar en las actividades de su centro de salud o de toda la red; ya que presentan desgano, falta de cooperación con las actividades, irritabilidad, ocasionalmente se presentan conflictos entre los trabajadores, tienen una deficiente comunicación para el trabajo de equipo, en muchos casos se han tenido que rotar al personal entre centros de salud para evitar los conflictos, etc. Estos comportamientos son percibidos no solo por el personal sino también por el público usuario quienes tienen quejas constantes del personal técnico administrativo y profesional.

Por ende, la presente investigación plantea la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la asociación existe entre el síndrome de bournout y el compromiso organizacional?

En cuanto a la revisión bibliográfica de la literatura internacional encontramos investigaciones tales como las de Menéndez y Papisidero (2019) quienes realizaron una investigación que tuvo la intención de evaluar el predominio de burnout en los médicos de una Unidad del área de Emergencia de un nosocomio universitario. La metodología que usada fue observacional, descriptivo y transversal. Para este caso se usó el MBI. Se mostró que el 61% de los profesionales médicos poseen alto grado de agotamiento, la edad media fue de 35 años y con más de 44 horas de trabajo por semana.

Eletskiy et al. (2019) llevan a cabo una pesquisa con la finalidad de investigar el efecto del burnout y los niveles de estrés en el compromiso organizacional en el personal sanitario de una instrucción gubernamental y otra privada en Turkia, 300 sujetos de cada entidad. Se usó el Inventario de Maslach para Burnout, la Escala de Fuente de Estrés de Mayerson y el cuestionario de Meyer y Allen para compromiso, por los resultados se llega

a la conclusión que entre compromiso organizacional y burnout una correlación significativa positiva.

Por otro lado, Ulloa (2019), investiga el vínculo entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en un centro de salud nacional, en este caso usó el inventario de Maslach y el cuestionario de Meyer y Allen para evaluar las variables, encontrándose como resultados una correlación directa débil entre las dos variables ($p=,000$; $\rho = ,298$), mientras que los resultados entre burnout y las dimensiones de compromiso y fueron las siguientes; con compromiso afectivo: correlación inversa y débil ($p=,015$; $\rho = -,221$); con compromiso normativo presenta una correlación directa débil ($p=,000$; $\rho = ,420$); y con compromiso de continuidad una correlación media directa ($p=,000$; $\rho = ,567$).

Otra investigación, en el ámbito nacional, es la que realiza Torres (2019), con el fin de conocer el nexo que se pueda hallar entre síndrome de burnout y compromiso organizacional en 91 trabajadores de un centro de salud en Cañete. La metodología empleada de diseño básico, no experimental, correlacional transversal, cuantitativo. En este caso se usaron la prueba de Maslach para burnout y el cuestionario de Meyer y Allen para compromiso. Se obtuvieron como resultados un vínculo de significancia directa entre las variables ($p=0,00$, $\rho = -0,905$), mientras que entre las relaciones entre compromiso organizacional y las dimensiones de burnout, se encontraron los siguientes resultados: con agotamiento emocional se halló correlación inversa alta ($p=0,00$, $\rho = -0,786$); con despersonalización correlación inversa moderada ($p=0,00$, $\rho = -0,516$), y con realización personal correlación directa moderada ($p=0,00$, $\rho = 0,606$).

En Sarajevo, Džubur, et al (2018), investigaron el síndrome de burnout en profesionales de nivel básico de atención sanitaria. La metodología empleada fue descriptiva correlacional. Se empleó el MBI en 300 individuos como muestra. El estudio halló agotamiento emocional elevado en un 25.3% en especial a los profesionales menores de 40 años de edad, en mujeres y en el personal que trabaja en turnos rotativos.

También se encuentra la investigación de Lichner et al. (2018), quienes realizan un trabajo investigativo con la intención de conocer las conexiones entre el Autocuidado, compromiso con el trabajo y Síndrome de Burnout de trabajadores Slovakos. Se usó el Maslach Burnout Inventory y la prueba UWES. La población fue de 403 sujetos. Se determinó que el autocuidado puede afectar positivamente en el bienestar y puede ayudar a disminuir la posibilidad de presentación del síndrome de burnout.

En el Perú, López (2018) desarrolló un estudio en 60 tecnólogos médicos de un Instituto de Oftalmología Nacional, para buscar la relación entre compromiso organizacional y síndrome de burnout. Esta investigación tuvo como metodología de tipo descriptiva, correlacional, cuantitativa, no experimental y transversal. Los instrumentos usados fueron la encuesta Meyer, Allen y Smith y el MBI. Se halló como resultados correlación negativa alta ($p= ,000$, $\rho=- ,953$); y se halló entre burnout y las dimensiones de compromiso: con compromiso afectivo correlación negativa alta ($p= ,000$, $\rho=- ,819$), compromiso de continuidad y normativo correlaciones negativas muy altas ($p= ,000$, $\rho=- ,926$) y ($p= ,000$, $\rho=- ,953$). Además de bajo compromiso organizacional 50% y con Burnout 50%.

También en el ámbito nacional, Salé (2018), lleva a cabo un estudio para explorar la Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout al total de 90 colaboradores en un centro de salud en Ventanilla y encontrar el vínculo que podría existir entre las variables. Este trabajo es de tipo cuantitativo, no experimental, hipotético deductivo, básico, transversal. Las pruebas usadas fueron CVP-35 y MBI. Encontrándose relación entre ambas variables ($r= -0.272$), lo cual implica una relación inversa entre ambas variables estudiadas.

Otro estudio realizado en Turquía por Demirel et al. (2017), con la finalidad de determinar el efecto del agotamiento en el compromiso organizacional. Se trabajó con 254 enfermeras de un Hospital. Se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de Allen-Meyer. Los resultados obtenidos muestran que el agotamiento tiene un impacto en el compromiso organizacional.

Aliaga (2017), lleva a cabo una investigación en personal de un banco en Lima, con la finalidad de buscar vínculo entre burnout y compromiso organizacional. Hallando una relación inversa significativa ($p= ,000$, $\rho=- ,453$); y entre burnout y las dimensiones de compromiso, se hallaron relaciones significativas inversas en todos los compromisos: afectivo ($p= ,000$, $\rho=- ,485$); de continuidad ($p= ,001$, $\rho=- ,275$); y normativo ($p= ,000$, $\rho=- ,340$).

También en Lima, Guevara (2017), también realizó un estudio en una muestra de 37 profesionales sanitarios de UCI Neonatal y de la unidad de medicina pediátrica del Instituto de Salud del Niño para explorar el compromiso organizacional en 37 sujetos personal. Se realiza el estudio comparando a ambos grupos de profesionales por área. La metodología fue descriptiva-comparativa, no experimental y transversal. Se obtuvo como

resultados un nivel fuerte de compromiso organizacional en los profesionales de cuidados intensivos fue de 83% versus 4% de los profesionales de medicina pediátrica.

También, Céspedes (2017), realiza una pesquisa con el objeto de encontrar el nexo entre el compromiso organizacional y el síndrome de quemarse en el trabajo en los docentes universitarios; este estudio fue de tipo básica, transversal, correlacional, no experimental. Se usó el cuestionario de Meyer y Allen para compromiso y el cuestionario de Gil Monte para síndrome de quemarse en el trabajo; obteniendo como resultados una relación de significancia inversa entre las variables ($p=0.000$ y $\rho = -0.462$) y relaciones altamente significativas entre una variable versus las dimensiones de la otra y viceversa.

Ya en el 2016 Gorgulu y Akilli desarrollaron una investigación con la finalidad de testear burnout, compromiso organizativo y satisfacción laboral en el personal de salud de un grupo de nosocomios públicos de Kırşehir, Turquía. Se elaboró un instrumento con cuatro acápites para medir cada una de las variables. La muestra constó de 370 miembros. Se obtuvo como resultado que existe correlación positiva - significativa en relación a agotamiento emocional y la desensibilización del personal médico ($r = 0.573$). Asimismo, la misma entre las dimensiones compromiso normativo, satisfacción laboral interna y externa.

Se encuentran también en el ámbito nacional, la investigación realizada por Angulo (2016), la cual tuvo como objeto encontrar el vínculo entre Compromiso organizacional y estrés laboral en 273 colaboradores de un nosocomio en la región Cajamarca. La metodología utilizada fue correlacional, transversal y no experimental. Se recurrió al cuestionario de Meyer y Allen y un formulario de preguntas para explorar el índice tensión relacionado al trabajo, con una muestra de 273 colaboradores. Los resultados obtenidos fue que se presenta una relación positiva baja con un índice de 0,287.

También en el Perú, Retamozo (2016) desarrolla un trabajo de investigación en una clínica dental de Lima, con la intención de buscar la relación que podría existir entre Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en 90 profesionales odontólogos. Se usó el método hipotético deductivo, cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal. Las pruebas aplicadas fueron el cuestionario MBI y el cuestionario de Meyer y Allen. Los resultados obtenidos fue que no se evidenció una relación significativa entre las variables ($p= ,731$: $\rho = ,037$), determinando que el burnout no influye sobre en el compromiso organizacional en dicha población. Por otro lado, tampoco se hallaron relaciones significativas entre las dimensiones del burnout y el compromiso organizacional.

Castaño (2015) lleva a cabo un estudio con el objeto de buscar que nexo podría existir entre síndrome de burnout y compromiso organizacional personal femenino de una organización de salud en Pereira – Colombia, esta es una investigación cuantitativa, correlacional, transversal y no experimental; en sus resultados entrecruzan las tres dimensiones de cada una de las variables hallándose relaciones significativas entre compromiso afectivo y las dimensiones del síndrome de burnout: con cansancio emocional ($p = ,003$; $\rho = - ,390$), con despersonalización ($p = ,025$; $\rho = - ,303$), con realización personal ($p = ,000$; $\rho = ,474$); otro vínculo de significancia es la que se encuentra entre compromiso normativo y cansancio emocional ($p = ,011$; $\rho = - ,342$).

Una variable del cual nos ocupamos en la presente investigación es síndrome de Burnout, el cual es ya una problemática de salud de la sociedad moderna, tan importante que muchos investigadores la toman como punto de estudio para sus investigaciones. Este tiene su fuente inicial en el estrés, el cual es la respuesta del organismo a las amenazas percibidas para nuestro bienestar físico o mental. Las cantidades moderadas son saludables y normales. Pero cuando es demasiado y constante causa problemas. El estrés crónico está relacionado con enfermedades cardiovasculares, ansiedad y depresión (Alex, 2019). Si lo relacionamos en un ambiente laboral, tenemos que el estrés laboral es aquel que tiene origen en el trabajo de un individuo ya sea por el medio ambiente, el clima organizacional o los cambios de la organización cuando estos rebasa algunos límites y el individuo no puede adaptarse desemboca en enfermedades y la incapacidad del individuo para desempeñarse de manera adecuada (Herrerías ,2019).

Este término fue descrito inicialmente Freudenberg en 1974 quien lo describió como sentirse fracasado y agotado de manera permanente, como consecuencia del exceso de trabajo que conlleva a la pérdida de energía, ánimo y de recursos personales (El-Sahili, 2015, p. 6). Tenemos otras definiciones como la que plantea Pines y Aronson (1988), quienes lo describen de manera muy similar, describe la presencia de fatiga o agotamiento físico con manifestaciones de baja energía, debilidad, además expresiones psicósomáticas; el mental donde el sujeto se siente incapaz de realizar su labor, desesperanza, pérdida de identificación con su trabajo; y el emocional, en el cual desarrollan actitudes negativas hacia la persona el trabajo y la vida (El-Sahili, 2015, p 7).

También se describe que se origina como consecuencia del abuso, entrega total y exagerada al trabajo. La cual ataca a nuestra vocación laboral y profesional. Mientras más

comprometidos nos encontramos con nuestro trabajo, más expuestos estamos a padecer este Síndrome (Pintado, 2014).

El CIE-11 describe un síndrome de desgaste ocupacional, lo definen como la consecuencia ante el estrés crónico en el centro laboral, el cual no es manejado de manera óptima. Esta se presenta dimensiones, la primera relacionada a ausencia de energía o agotamiento; la segunda con un distanciamiento mental en relación a su trabajo, o cinismo; y la tercera describe una reducción de la eficacia profesional. El síndrome está relacionada exclusivamente al ámbito laboral y no a otros aspectos de la vida. (OMS, 2018, s/p)

Maslach y Jackson en 1981, plantea en su definición una teoría multidimensional, definiendo al burnout con la presencia de las tres dimensiones: la presencia de alto agotamiento emocional y despersonalización, combinado con una baja realización personal que experimentan el personal que esta realiza labores que ayuda a otras personas. Dichos investigadores establecieron por primera estas tres dimensiones. (El-Sahili., 2015).

La primera dimensión considerada cansancio emocional, según Maslach y Jackson, (1982) es el punto más importante para el inicio de este síndrome, se presenta luego de haber fallado por varias veces consecutivas a adaptarse a la situación estresora en el trabajo. El individuo en cuestión no se siente capaz de brindar de sí ningún recurso emocional ni sentimiento a otras personas (citado en Silva, Carena, y Canuto, 2013), también es reseñado con síntomas como desgaste, pérdida de energía, agotamiento, debilitamiento y fatiga (Leiter y Maslach, 2016).

La segunda dimensión es la despersonalización o cinismo, es un proceso por medio del cual el individuo se resguarda de estos sentimientos negativos y actitudes inapropiadas e irritabilidad, lo que lo lleva a aislarse, a la pérdida del idealismo, al pesimismo, apatía a diversos aspectos del trabajo, a atender de una manera deshumanizada y distante a sus clientes, pacientes o alumnos, llegando a mostrarse de forma cínica hasta el extremo de considerar a los pacientes, clientes o usuarios como objetos Maslach (2009), (Silva et al., 2013), (Leiter y Maslach, 2016).

La tercera dimensión es la falta de realización personal, donde Maslach y Jackson, (1982), refieren que es en la cual el individuo siente que el trabajo que realiza no le corresponde, siente que sobrepasa su habilidad de ejecución, que realiza su trabajo sin

entusiasmo. En esta etapa se consolida el Burnout. Este sentimiento llevado al límite lo lleva a que pierda identidad profesional, ya que el individuo ya no es capaz de sentirse identificado con el trabajo que tiene asignado, y experimenta no tiene sentido el trabajo profesional que realiza. Asimismo, la persona ya no se valora de manera adecuada, se siente infeliz e insatisfecho con su trabajo (citado en Silva et al., 2013), (Leiter y Maslach, 2016).

Maslach (1999) hace una nueva formulación de su teoría, explicando que las dimensiones del burnout se dan de manera consecutiva. La primera dimensión o etapa es la más notoria, por las características de cansancio o agotamiento emocional, la siguiente etapa se suma a la anterior la cual es la despersonalización; estas dos anteriores sumado a una baja la realización personal la que determina el burnout. Maslach menciona que las personas que presentan este síndrome tienen metas a cumplir por encima de sus posibilidades o no realistas con los usuarios o clientes, con un continuo contacto con el sufrimiento y escucha de problemas (citado en Silva et al., 2013).

Un modelo de demanda y recursos planteó Garrosa (2011) donde indica que este síndrome se ocasiona cuando las demandas son mayores a los recursos del profesional para afrontarlas. Para evitar ello se necesita fortalecer los recursos personales del trabajador, sus competencias emocionales, con la finalidad de mejorar la empatía y así poder identificar los sentimientos de las personas con las cuales interactúa de manera frecuente y reaccionar de la mejor manera frente a las situaciones estresoras. En tal sentido, se busca la mejora de recursos que ayuden al trabajador a que se adapte a estas situaciones. Pero esto va de la mano con los cambios organizacionales positivos que debe plantear la organización (citado en Jiménez et al., 2018).

Gil-Monte y Peiró hacen una clasificación de las teorías que explican el síndrome de burnout agrupándolas en tres conjuntos. El primero de ellos hace referencia a la teoría sociocognitiva del yo en base a los fundamentos teóricos de Bandura, quien considera por un lado que el conocimiento previo de los sujetos tiene influencia en lo que perciben y hacen y, por lo tanto, estas cogniciones se van modificando por su comportamiento y por la observación de conductas de los demás. Por otro lado, la seguridad del individuo sobre sus capacidades determinará las acciones que llevará a cabo para alcanzar los objetivos, esto determinará algunas reacciones emocionales negativas tales como depresión o estrés. En este grupo encajan el modelo de competencia social planteado por los

siguientes autores Harrison (1983), Cherniss (1993), el Pines (1993) y el modelo de autocontrol planteado por Thompson, Page y Cooper (1993) (Citado en Conislla, 2018).

El segundo grupo de teorías son las del intercambio social, quienes plantean que este síndrome tiene origen cuando se percibe la ausencia de equidad en los ambientes de trabajo, tales como ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc. en relaciones interpersonales que mantienen con las personas que interactúa en su centro laboral. Las expectativas que tienen de esta interacción son de equidad o ganancia el cual juega un papel importante. Cuando los individuos perciben que su aporte es mayor a lo recibido, y no tienen la capacidad resolver adecuadamente esa situación, se desarrolla burnout. Los exponentes de estas teorías son: Buunk y Schaufeli (1993) con su teoría de comparación social de y Hobfoll y Fredy (1993) con modelo de conservación de recursos (Citado en Conislla, 2018).

Finalmente, este grupo de teorías se centran en la organización y las falencias de esta. Aquí la causa se centra en los estímulos estresores en el medio organizacional y los criterios para afrontarlas que emplea el individuo. Todas estas teorías se basan en que el burnout se presenta como consecuencia al estrés laboral. Representantes de esta son los modelos de Golembiewski et al. (1983), quienes precisa que para que se desarrolle burnout debe haber mal funcionamiento de los procesos del papel que ejerce el trabajador, especialmente sobrecarga y la pobreza de rol; el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), dan mayor importancia a una organización saludable; y el modelo de Winnubst (1993) incide en que la estructura, la cultura y el clima organizacional son de mayor importancia en la etiología de burnout (Citado en Conislla, 2018).

La otra variable que ocupa este estudio es el compromiso organizacional. Este compromiso que presentan los trabajadores con la línea de carrera en la organización misma es un punto importante a tomar en cuenta para el desarrollo personal, profesional y de la organización (Neves et al., 2018).

La definición del compromiso organizacional, ha tenido modificaciones a largo del tiempo de manera evolutiva y en diferentes investigaciones, inicialmente se basaba en la unión de carácter emocional del trabajador con la organización, básicamente describían una dimensión afectiva (Alarcón, 2017). Pero en sentido más amplio y genérico se define como como la vinculación psicológica que existe entre los trabajadores y la organización a la cual pertenecen, y que esta es una actitud multidimensional (Dávila de León y Jiménez, 2014).

Según Baez et al., (2019) citan que el personal que está comprometido, son un recurso importante y vital para el éxito de la institución, por lo cual, los trabajadores que se encuentran comprometidos tienen mayores posibilidades de perdurar en su institución.

Rios et al., (2017) la definen como un estado mental donde hay una manifestación de predisposición positiva hacia el trabajo, y que siente responsabilidad por su organización por encima del cumplimiento de las actividades por las que ha sido contratado y como consecuencia genera beneficios para la misma.

Los conceptos de compromiso organizacional hacen referencia diferentes dimensiones desde los años 50 tales como la que proponen March y Simon: participación y producción y la que propone Kelman: conformidad, identificación e internalización. En los años 60 Becker y Salancik proponen las dimensiones de apuestas laterales y costos hundidos (side-bets & sunk costs); mientras que Etzioni propone calculativo, normativo y alienativo. En el transcurso de los años 70 Angle y Perry proponen la permanencia y valor, Penley y Gould plantean las dimensiones instrumental y afectivo; O'Reilly y Chatman las dimensiones de conformidad, afectiva y normativa (Aviad Bar-Haim, 2019).

La empresa especializada Aon describe un modelo de compromiso de los trabajadores con sus organizaciones, planteando dos niveles de impulsores del compromiso: el básico y los diferenciados, los cuales se encuentran englobados en 16 dimensiones. Estas nos darán como resultado del compromiso del trabajador con la institución tres aspectos importantes el de expresar sus inquietudes, ideas, propuestas, etc; permanecer en la institución y contribuir con la misma (Aon, 2018).

La más importante para este estudio es la Teoría de los tres componentes del que plantean Meyer y Allen (1991), quienes la definieron: como una condición psicológica caracterizada por la relación entre un individuo y la institución a la que pertenece, donde las expectativas de ambos son semejantes. Plantean un modelo tridimensional, donde son parte el compromiso afectivo, normativo y de continuidad (Baez et al., 2019)

La primera dimensión es el compromiso afectivo, el cual se encuentra relacionado con el apego emocional establecido entre empleado y organización, cuando el trabajador se identifica con institución por compatibilidad de valores humanos y objetivos comunes. Por lo tanto, se relaciona con la percepción personal del objetivo y características de la organización, y es indispensable para la satisfacción, motivación profesional y éxito organizacional. Quiere decir que los empleados están comprometidos y permanecen en la organización por propia voluntad, sin considerar abandonarla (Neves et al., 2018).

El compromiso de continuidad es la segunda dimensión, el cual está relacionado con la percepción que tienen los empleados en cuanto a la necesidad que tienen de permanecer en la institución (Neves et al., 2018). Y está siendo investigada en los últimos tiempos desde la perspectiva los constructos que la conforman: la primera en relación del costo relacionado con el abandono de la institución; y la segunda en relación a la necesidad de continuar en la organización, ya que no se cuenta con otras alternativas de empleo (Dávila de León, y Jiménez, 2014).

Y por último la tercera dimensión hace referencia al compromiso normativo se asocia con el deber moral del empleado para con la organización y la plusvalía recibida, que despertar el sentimiento de obligación de permanencia esto puede promover la realización de actividades con competencia, según las normas de la institución, pero sin gran implicación motivacional. Resulta del sentido de deber asociado y moral, y de la responsabilidad con la organización (Neves et al., 2018).

Por todo lo expuesto entre síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional se planteó la siguiente pregunta a resolver: ¿Cuál es la asociación que existe entre síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores de una microred de salud del callao en el año 2019? Y se desprenden los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y el compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019?; ¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019?; y finalmente, ¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y el compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019?

Esta investigación tiene justificación teórica porque va a generar información objetiva y actualizada en relación al síndrome de burnout y compromiso organizacional identificando los niveles de ambas variables en una red de salud del callao, dado que esta es una investigación que se realiza por primera vez en esta institución. Además, se va a contrastar las teorías desarrolladas acerca de los tópicos que son objeto de esta investigación y comparar con investigaciones semejantes del ámbito nacional e internacional.

También tenemos una justificación práctica porque se va a identificar los niveles de síndrome de burnout y compromiso organizacional en la población para que las

autoridades de la microred de salud y de cada centro de salud que forman parte de la misma puedan tomar decisiones para beneficio de los colaboradores, de la institución misma y principalmente de la población que es atendida en estos centros de salud.

Esta investigación se justifica metodológicamente ya que se usaron instrumentos válidos y confiables. Por ello se obtienen resultados confiables para establecer las relaciones entre ambas variables. Finalmente podemos decir que esta investigación sirve de precedente para investigaciones futuras o como base para aplicar medidas correctivas de las falencias encontradas.

Los objetivos propuestos se entrelazan con los problemas que se plantea de la siguiente manera: como objetivo general se propuso determinar la asociación que existe entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019. De este se desprende los siguientes objetivos específicos; determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y el compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019; determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019; y finalmente, determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y el compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019.

En consecuencia, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, se concibe la siguiente hipótesis general: Existe asociación entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019. De la cual se desprenden las siguientes hipótesis específicas: existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019; existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019; por último, existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

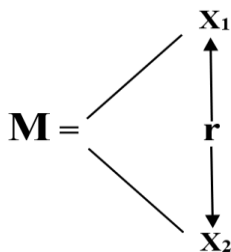
Esta pesquisa presenta el Método hipotético deductivo, ya que reúne las características para ser investigado por el método científico (Yuni y Urbano, 2014). Además, que va de lo general a lo particular.

Usa el enfoque cuantitativo, la cual es caracterizada por uso métodos y técnicas de tipo cuantitativas, y por lo cual es susceptible de ser medido, en base a niveles, magnitudes y observación unidades de análisis, y de realizar un muestreo y ser susceptible de ser tratado estadísticamente (Ñaupás et al., 2014).

Esta investigación es de tipo básica, ya que busca poner a prueba una teoría, pero que no va a resolver problemas (Barboza, 2015).

El diseño no experimental, y de corte transversal, porque en este caso no hay grupos de control, ni se manipularán variables de forma deliberada, más bien se va a observar situaciones preexistentes en los que los hechos ya ocurrieron en un momento determinado. (Hernández, 2014).

El nivel de investigación correlacional, por que describe el vínculo que podría existir entre las variables síndrome de Burnout y compromiso organizacional, en un momento determinado. (Hernández, 2014).



Dónde:

M: Muestra poblacional

X₁: Síndrome de Burnout

X₂: Compromiso Organizacional

r: relación entre las variables

2.2 Operacionalización de las Variables.

La primera variable está representada por el Síndrome de Burnout, la cual es definida por Maslach y Jackson en 1981 como un agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que experimentan los trabajadores que realizan labores de ayuda a otras personas (citado en: El-Sahili, 2015).

El síndrome de Burnout se define operacionalmente la respuesta psicológica al estrés laboral crónico, el cual es cuantificado a través del inventario de Maslach para medir síndrome de Burnout, que considera tres dimensiones y 22 ítems.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Agotamiento Emocional	•Agotado por el trabajo.	1,2,3,6, 8 13,14, 16, 20	Escala: Ordinal Nivel: Politómica	Alto: 21 a más puntos. Medio: 13 a 20 puntos Bajo: 12 a menos puntos.
	•Defraudado por el trabajo.			
	•Desganado frente el trabajo.			
	•Frustrado por el trabajo.			
Despersonalización	•Desgatado por el trabajo.	5,10,11 15, 22	Nunca (1) Algunas veces al año (2) Algunas veces al mes (3) Algunas veces a la semana (4) Diariamente (5)	Alto: 10 a más puntos. Medio: de 5 a 9 puntos. Bajo: 4 puntos a menos .
	•Trato impersonal al público y compañeros.			
	•Trato deshumanizado al público y compañeros.			
	•Cinismo.			
Realización Personal	•Irritabilidad.	4,7,9,12, 17,18,19 21		Alto: 37 a más puntos. Medio: 29 a 36 puntos. Bajo: 28 a menos puntos.
	•Capacidad de entender a las personas.			
	•Trato efectivo de los problemas de los usuarios.			
	•Influencia positiva en los demás.			
	•Enérgico para el trabajo.			
	•Capacidad de crear buen clima laboral.			
	•Logros positivos en el trabajo.			

La segunda variable es compromiso organizacional, Meyer y Allen, plantearon un enfoque tridimensional que contiene los elementos: afectivo, normativo y de continuidad; y la definieron como un estado psicológico que se caracteriza por el vínculo que tiene una persona con la organización donde labora. (Baez, Zayas, Velázquez y Lao, 2019).

Se define al compromiso organizacional operacionalmente como el nivel de compromiso que mantiene un individuo con la organización donde labora, el cual es medido a través del instrumento de Meyer y Allen, que considera tres dimensiones y 18 ítems.

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Compromiso Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Compromiso Afectivo	Satisfacción			CA
	Solidaridad	1,2,3,		Bajo: 0-11
	Significancia	4,5,6		Medio: 12-16
	Familia	(Ítems		Alto:17 a mas
	Orgullo	inversos:	Escala:	CN
	Emociones	3,4,5)	Ordinal	Bajo: 0-13
Compromiso Normativo	Pertenencia		Nivel:	Medio: 14-19
	Lealtad		Politómica	Alto: 20 a mas
	Deber			CC
	Indiferencia	7,8,9	En total	Bajo: 0-15
	Sentimiento de culpa	10,11,12.	desacuerdo	Medio: 16-19
	Reciprocidad		(1)	Alto: 20 a mas
Compromiso de Continuidad	Necesidad		En	
	Costo económico	13,14,15,	desacuerdo	
	Conveniencia	16,17,18	(2)	
	Necesidad económica	(Ítems	Ni en	
	Indiferencia	inversos 17)	desacuerdo ni	
			en acuerdo(3)	Compromiso
			De acuerdo	Total:
			(4)	Bajo: 43 a
			En total	menos puntos
			acuerdo(5)	Medio: 44 a 52
				puntos.
				Alto: 53 a más
				puntos

Nota: Indicadores tomado de Guevara, (2017).

2.3 Población, muestra y muestreo.

Arias et al. (2016), definen a la población que es sujeto de una investigación como un grupo de casos, definido, limitado y que es accesible, que va a formar la para la selección de la muestra, y que esta tiene serie de características predeterminados.

La población que fue sujeto de este estudio, son todos los trabajadores asistenciales y administrativos de una microred del Callao, en total de 682 sujetos.

La muestra es un subconjunto de la población, la cual está conformado por unidades de análisis que han sido elegidas por algún tipo de criterio (Ventura, 2017).

Otzen y Manterola (2017), definen a las técnicas de muestreo de tipo no probabilístico, como la selección de sujetos que van a ser parte de un estudio que presentan en común ciertas características, criterios, etc. que el investigador considere en ese momento.

En cuanto al tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, Otzen y Manterola (2017), mencionan que es cuando es posible seleccionar los casos accesibles y que estos acepten ser parte de la investigación.

En el caso particular de esta investigación, la muestra es no probabilística por conveniencia.

La muestra consta de 145 individuos elegidos por conveniencia.

Los criterios de inclusión fueron los trabajadores asistenciales y administrativos que se encontraban en sus puestos de trabajo, que asistían de manera regular a laborar, que tienen una antigüedad de por lo menos 6 meses laborando para el centro de salud que pertenece la microred, que aceptaron ser parte de la investigación y que llenaron los instrumentos en su totalidad.

Los criterios de exclusión fueron los trabajadores con menos de 6 meses de antigüedad, que no aceptaron voluntariamente ser parte de esta investigación, y que no respondieron en su totalidad los instrumentos.

2,4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica de recolección de datos nos va a proporcionar los instrumentos de recolección de datos, como clasificarlos, medirlos, correlacionarlos y como realizar el análisis de los datos; además aporta a la ciencia los medios para aplicar el método científico. Estos son

capaces de registrar datos observables que representan de forma clara las variables a investigar (Hernández et al., 2014),

La confiabilidad de un instrumento desde el punto de vista de Hernández, Fernández y Baptista (2014), “es el grado en el que un instrumento produce resultado consistentes y coherentes” (p. 200).

La validez, para Hernández et al. (2014), se refiere al “grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”(p. 200).

Los instrumentos usados en esta investigación son el Maslach Burnout Inventory para medir Síndrome de Burnout y el cuestionario de Meyer y Allen para medir Compromiso Organizacional.

Se debe entender que, según Quero (2010) menciona que: “mientras la validez se refiere a que un instrumento mide lo que se desea medir, la confiabilidad se refiere a la exactitud con que un instrumento de medida mide lo que mide” (p. 249).

Para medir Síndrome de Burnout, recurrimos al Maslach Burnout Inventory, el inventario más usado para medir Síndrome de Burnout, tanto en el ámbito nacional como internacional (Vásquez et al., 2014). Este instrumento fue elaborado Christina Maslach y Susana Jackson, dentro del cual evalúa tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, (Silva et al., 2013).

Ficha técnica

Instrumento para medir la variable Síndrome de Burnout

Nombre del instrumento	:Maslach Burnout Inventory
Autor	: Maslach y Jackson.
Objetivo	: Determinar Síndrome de Burnout.
Año	: 1981
Índice de confiabilidad	: = 0.70
Aplicación	: Individual y colectiva
Administrado a	: Trabajadores administrativos o asistenciales de un establecimiento de salud
Ámbito de aplicación	: Callao
Tiempo estimado	: 20 minutos aproximadamente
Estructura	: 22 ítems

Escala de medición:	: Escala tipo Likert
	1: nunca
	2: algunas veces al año
	3: algunas veces al mes
	4: algunas veces a la semana
	5: diariamente

Para llegar a considerar burnout de un sujeto tenemos que tener en cuenta que, en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas y puntuaciones bajas en realización personal, competen a altos sentimientos de estar quemado en el trabajo.

Y se usó el cuestionario de Meyer y Allen para medir compromiso organizacional.

Ficha técnica

Instrumento para medir la variable Compromiso Organizacional

Nombre del instrumento	: Escala para el estudio del compromiso organizacional
Autor	: John Meyer y Natalie Allen
Objetivo	: Determinar Compromiso Organizacional
Año	: 1997
Índice de confiabilidad	: = 0.70
Aplicación	: Individual y colectiva
Unidad de análisis	: Trabajadores administrativos o asistenciales de un establecimiento de salud
Ámbito de aplicación	: Callao
Tiempo estimado	: 20 minutos aproximadamente
Estructura	: 18 ítems agrupados en 3 dimensiones
Escala de medición:	: Escala tipo Likert
	1: totalmente de acuerdo
	2: de acuerdo
	3: ni de acuerdo ni en desacuerdo
	4: en desacuerdo
	5: totalmente en desacuerdo

Validez y Confiabilidad

La validez de las pruebas se hace a través de juicio de expertos los cuales, determinan la validez y aplicabilidad de los instrumentos en la muestra del presente estudio.

Tabla 3

Tabla de Juicio de Expertos para ambos Instrumentos

Experto	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Mg. Dennis López Odar	Aplicable
2	Mg. María Raquel Chafloque Céspedes	Aplicable
3	Dr. Vicente Mendoza Huamán	Aplicable
4	Mg. Magali Sujeli Espinoza Herrera	Aplicable

Los expertos consultados, estuvieron de acuerdo que la prueba es aplicable.

Estudio Piloto

Se realiza un estudio piloto a una población de las mismas características a la muestra, personal que trabaja en centros de salud del MINSA de la zona del Callao, la muestra del estudio piloto está constituida por 29 sujetos.

La confiabilidad puede definir como el grado en el que una prueba que contiene varios ítems en su contenido, es capaz de medir de manera consistente una muestra. Una medición consistente cuando una medida se encuentra liberada de errores (Celina y Campo, 2015).

Los valores aceptables mínimo del coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; valores menores se consideran que la consistencia interna es baja. Por otro lado, valores mayores a 0.90 significan que hay redundancia de ítems. Valores ideales son los considerados entre 0.80 y 0.90. (Celina y Campo, 2015). Por otro lado, Kiliç, (2016), propone los siguientes valores y niveles para los resultados del alpha de crombach.

Tabla 4

Niveles de confiabilidad

Valores	Niveles
≥ 0.9	Excelente
$0.7 \leq \alpha < 0.9$	Bueno
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Aceptable
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Débil
$\alpha < 0.5$	Inaceptable

Tomado de Kiliç (2016).

Los resultados de este estudio en cuanto a confiabilidad para el instrumento que se utilizó para medir síndrome de burnout, se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 5

Escala de estadística de confiabilidad para Síndrome de Burnout

	Cronbach's α
Agotamiento Emocional	0.675
Despersonalización	0.712
Realización Personal	0.715

Los resultados nos describen resultados que existe confiabilidad aceptable y buena en las tres dimensiones de la escala para medir síndrome de burnout.

Capa (2016) realizó el estudio de validez y confiabilidad a nivel nacional de la prueba Maslach Burnout Inventory en una muestra de 142 profesionales de la salud. La confiabilidad fue demostrada por que los índices de alfa de Cronbach que superan el 0.70. semejantes a los resultados hallados en el estudio piloto realizado para la presente investigación.

Por otro lado, tenemos los resultados de este estudio en cuanto a confiabilidad para el cuestionario de compromiso organizacional, los cuales se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 6

Escala de estadística de confiabilidad para Compromiso Organizacional

	Cronbach's α
Compromiso Afectivo	0.640
Compromiso Normativo	0.763
Compromiso de Continuidad	0.700

Los resultados nos describen que en esta prueba también existe confiabilidad aceptable y buena en las dimensiones de la escala de compromiso organizacional.

Suarez (2017) realizó el estudio de validez y confiabilidad para esta prueba. El análisis de validez del instrumento se realizó a través del criterio juicio de expertos, presenta resultados favorables. La confiabilidad fue demostrada por que los índices de alfa de cronbach superan el 0.70. El valor de alfa de cronbach obtenido fue de 0.909, el que nos indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es excelente.

2.5 Procedimiento

Luego de determinada la validez y confiabilidad de los instrumentos a través del juicio de expertos y del análisis de Alpha de Crombach, es que se procede a la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio. Se distribuyó los instrumentos en cada centro de salud a través de los psicólogos de cada centro, quienes se encargaron de la aplicación de los instrumentos. Luego de recabado los instrumentos, se procedió a cotejar que cada instrumento tenga todos los ítems contestados, los que no cumplieran esta condición eran descartados. Las respuestas de los instrumentos fueron tabuladas para realizar el análisis de los datos.

2.6 Análisis de los datos

Para el análisis de los datos, se elaboraron tablas donde se vaciaron los datos, usando el programa Excel 2013; además para el análisis de los datos usaremos el software IBM SPSS versión 23, en el estudio piloto se usaron las pruebas de confiabilidad de α de Cronbach y para la validez usamos juicio de expertos. En cuanto a la estadística descriptiva se usaron tablas de frecuencias; mientras que, para la estadística inferencial, para la contratación de la hipótesis general, se usó de la prueba de chi cuadrado (χ^2 de pearson) para determinar asociación entre las variables, ya que esta prueba se usa para

determinar la relación (dependencia y/o independencia) entre dos variables categóricas (Tinoco, 2008). Esta prueba verifica la hipótesis nula de que no hay asociación entre las variables categóricas. Tiene como condición que se cumplan dos requisitos: la primera es que ambas variables deben ser categóricas (nominales u ordinales); y que cada una de estas variables debe comprender dos o más grupos categóricos independientes (Goss-Sampson, 2019).

$$\chi^2 = \sum \frac{(fo - ft)^2}{ft}$$

Σ = Sumatoria
fo = frecuencias observadas
fr = frecuencias esperadas

Mientras que, para determinar las correlaciones de las hipótesis específicas, se hace uso del coeficiente de correlación de Spearman, el cual es una prueba para datos no paramétricos, que se usa para determinar la asociación lineal entre dos variables, que hace uso de rangos y los compara (Martínez y otros, 2009)

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman
d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)
n = Número de datos

2.7 Aspectos Éticos

En cuanto a los aspectos éticos, diremos que la investigación se llevó a cabo de manera transparente y ética. Los instrumentos fueron aplicados a los sujetos, en su centro de labores, en horario de sus labores. Las pruebas que no fueron llenadas por completo se excluyeron, no se manipularon los instrumentos. Toda la información para la elaboración de las bases de datos fue obtenida en base a las respuestas que expresaron los sujetos de estudio en cada instrumento. Previo al llenado de los instrumentos los sujetos fueron informados de la naturaleza de la investigación y respondidas sus dudas, se les entregó un consentimiento informado donde también se les hace conocer lo mencionado de manera verbal, el cual fue firmado por los individuos. Todos los individuos participaron de manera voluntaria y sin ninguna presión de ninguna naturaleza.

III. Resultados

Estadística Descriptiva.

Luego de haber llevado a cabo el trabajo de campo aplicando los instrumentos tanto para la variable Síndrome de Burnout como para Compromiso Organizacional, los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 7
Tabla cruzada de las variables Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional

		Compromiso Organizacional				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Síndrome de Burnout	Sin Burnout	Recuento	29	52	33	114
		% dentro de Compromiso Organizacional	20,0%	35,9%	22,8%	78,6%
	Con Burnout	Recuento	3	16	12	31
		% dentro de Compromiso Organizacional	2,1%	11,0%	8,3%	21,4%
Total		Recuento	32	68	45	145
		% dentro de Compromiso Organizacional	22,1%	46,9%	31,0%	100,0%

Los datos mostrados en la tabla anterior, se puede observar las frecuencias y porcentajes de las variables. En cuanto a síndrome de burnout el mayor porcentaje de la muestra no presenta síndrome de burnout en un 78,6%; mientras que el 21,4% de la muestra presenta síndrome de burnout. En cuanto al compromiso organizacional, la mayor incidencia se encuentra en el compromiso medio con 46,9% de la muestra, seguido de compromiso alto representada por 31% de la muestra, mientras que los que se encuentran menos comprometidos representan al 22,1% de la muestra estudiada.

En cuanto a los datos cruzados, podemos encontrar que la mayor incidencia de presentación se encuentra en los sujetos que no presentan síndrome de burnout y los que presentan compromiso organizacional de nivel medio con 76,5%, seguido de

los sujetos que presentan un alto compromiso organizacional y no presentan síndrome de burnout con 22,8%. Por otro lado, la menor incidencia de presentación se dio en el grupo de sujetos que si presentan síndrome de burnout y tienen un bajo compromiso organizacional.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de síndrome de burnout por dimensiones.

Niveles	Agotamiento Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Bajo	27	18.6	1	.7	34	23.4
Medio	71	49.0	104	71.7	75	51.7
Alto	47	32.4	40	27.6	36	24.8
Total	145	100.0	145	100.0	145	100.0

Podemos observar en la tabla 8, la tendencia de mayor incidencia de presentación se encuentra en el nivel medio en las tres dimensiones (agotamiento emocional 49%, despersonalización 71,7% y realización personal 51,7%), y la menor incidencia se encuentra en el nivel bajo (agotamiento emocional 18,6%, despersonalización 0,7% y realización personal 23,4%).

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de compromiso organizacional por dimensiones.

Niveles	Compromiso Afectivo		Compromiso Normativo		Compromiso de Continuidad	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Bajo	33	22.8	23	15.9	21	14.5
Medio	103	71.0	80	55.2	86	59.3
Alto	9	6.2	42	29.0	38	26.2
Total	145	100.0	145	100.0	145	100.0

En la tabla 9, también encontramos tendencia de mayor incidencia en el nivel medio en las tres dimensiones de compromiso (afectivo 71%, normativo 55,2% y de continuidad 59,3%), mientras que, si existe variación en la menor incidencia, en el compromiso afectivo se da en el nivel alto (6,2%) y en los compromisos normativo y de continuidad se da en el nivel bajo (15,9% y 14,5% respectivamente).

Estadística Inferencial Prueba de Hipótesis

H0: No existe asociación entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019.

H1: Existe asociación entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019.

Tabla 10

Prueba de Chi Cuadrado para las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	gl.	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,679 ^a	2	,159
N de casos válidos	145		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. el recuento mínimo esperado es 6,84

De los resultados podemos observar en la tabla 10, el grado de asociación entre las variables es ,159, lo que se traduce que no existe asociación entre ambas variables al ser el valor mayor a 0.05, aceptando la hipótesis nula, lo cual se traduce en que no existe relación de asociación 0 entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019.

En cuanto a las hipótesis específicas, se realizó a través de correlación de Rho de Spearman. Para la interpretación se toma como referencia la escala 4 de rango de relación de Martínez y otros (2009), la cual es la siguiente: de 0 a 0,25 se considera como escasa o nula; de 0,26 a 0,50 se considera débil, de 0,51 a 0,75 se menciona que se encuentra entre moderada y fuerte; mientras que de 0,76- 1,00 se denomina que la relación se encuentra entre fuerte y perfecta.

La regla de decisión para la contrastación de las hipótesis es la siguiente:

Si el valor de p es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, y si el valor de p no es menor a 0,05 no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11

Correlaciones de Rho de Spearman entre las dimensiones de síndrome de burnout y compromiso organizacional

Rho de Spearman		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Compromiso Organizacional
Agotamiento Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,470**	-,236**	-,124
	Sig. (bilateral)		,000	,004	,138
	N	145	145	145	145
Despersonalización	Coefficiente de correlación	,470**	1,000	-,328**	-,215**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,009
	N	145	145	145	145
Realización Personal	Coefficiente de correlación	-,236**	-,328**	1,000	,203**
	Sig. (bilateral)	,004	,000		,015
	N	145	145	145	145
Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	-,124	-,215**	,203**	1,000
	Sig. (bilateral)	,138	,009	,015	
	N	145	145	145	145

La primera hipótesis específica es la siguiente:

H0: No existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019.

H1: Existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019.

En la tabla 11 podemos evidenciar el grado de correlación entre agotamiento emocional y el compromiso organizacional, hallándose un p-valor de ,138, lo cual se traduce en que no existe correlación de significancia y el coeficiente de correlación es de -,124 que significa que existe correlación inversa escasa. Lo cual se traduce en que

mientras mayor es el agotamiento emocional menor es el compromiso organizacional y viceversa. Por lo cual, aceptando la hipótesis nula.

La segunda hipótesis específica es la siguiente:

H0: No existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019.

H1: Existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en

En la tabla 11 también podemos apreciar el grado de correlación entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el compromiso organizacional, hallándose un p-valor de ,009, lo que se traduce en que existe relación significativa, y un coeficiente de correlación de $-.215$, siendo esta una relación escasa, además de ser de sentido inverso, lo que se traduce que mientras a mayor despersonalización, menor es el compromiso organizacional y viceversa. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis de trabajo.

Y finalmente, el tercer objetivo específico es el siguiente:

H0: No existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019.

H1: Existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019.

En la tabla 11 podemos observar el grado de correlación entre el síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y el compromiso organizacional, hallándose un p-valor de ,015 demostrando que existe relación significativa entre las variables; y valor de coeficiente de correlación de $.203$, lo cual significa que existe correlación directa, que podemos interpretar mencionando que mientras mayor es la realización personal, mayor será el compromiso organizacional. Por lo cual, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis de trabajo.

IV. Discusión

En relación a síndrome de burnout, ésta es ya considerada dentro de la lista de enfermedades ocupacionales en muchos países del mundo; en el 2019, la OMS a través de su CIE versión 11 lo menciona como un síndrome de desgaste ocupacional, como efecto del estrés crónico en el centro de trabajo y que no se manejó de manera adecuada; concepto descrito de manera muy similar a la definición de síndrome de burnout; derivado de ello podríamos decir que el síndrome de burnout ya tiene una clasificación médica.

Los resultados hallados en el presente estudio, en relación a síndrome de burnout, en los análisis descriptivos por niveles de dimensiones, hallamos la predominancia de los niveles medios: agotamiento emocional (49%), despersonalización (71,7%) y realización personal (51.7%). En cuanto a nivel total se halló que el 21,4% de la muestra presenta síndrome de burnout, resultado similar al que halla la Superintendencia Nacional de Salud en su estudio a nivel nacional en enfermeras y médicos (23,42%); a diferencia de un estudio de Valero et al. del 2019, quien halla que, en médicos residentes de cuidados intensivos de 2 países de Norteamérica, la totalidad presentaba síndrome de burnout. Nótese la tendencia a presentar síndrome de burnout de acuerdo al servicio en el cual se desenvuelven. Otros resultados hallados en relación a síndrome de burnout fueron, por ejemplo, la de Menéndez y Papisidero, quienes encontraron que el 61% del personal médico de un hospital universitario en Brasil presentaba burnout. En el año 2018, Dzubur, et al. encontraron niveles de 25.3% de profesionales de Sarajevo con burnout. En el mismo año, un estudio en Latinoamérica arroja niveles de hasta 76% de presencia de este síndrome en personal de salud (Loya et al., 2018).

En relación a compromiso organizacional, a nivel global se halló que el 31% de sujetos con alto compromiso organizacional, pero el mayor volumen se encuentra en los sujetos que presentan compromiso organizacional de nivel medio (46.9%); en relación a las dimensiones, las de nivel medio son las que más incidencia presentan (afectivo 51.7%, normativo 55.2% y de continuidad 59.3%), mientras que el compromiso de mayor nivel alto hallado, es el de tipo normativo (29%); en comparación con el estudio de la institución Gallup, el cual realiza un estudio en los Estados Unidos de América, quienes presentan solo un 13% de sujetos con un alto compromiso con sus organizaciones. Por otro lado, Loli (2016) en Lima Metropolitana, encuentra que solo la cuarta parte de los profesionales sujetos de su investigación se encuentran comprometidos con las

instituciones donde laboran. Por lo cual podemos deducir que hay una tendencia a encontrar bajos porcentajes en relación al compromiso organizacional en esta parte del continente.

Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis general, se aplicó la prueba de chi cuadrado, ya que al determinar síndrome de burnout esta se convertía en una variable nominal dicotómica categórica, en la que se determina la presencia o no del síndrome (con burnout, sin burnout), y al confrontarla frente a compromiso organizacional que es una variable ordinal, es que se decide usar la prueba de chi cuadrado para asociar dos variables categóricas una ordinal y la otra nominal. El resultado de esta prueba nos arroja un grado de asociación entre las variables es ,159; lo que significa que no existe asociación entre ambas variables al ser el valor mayor a 0.05. En la literatura pocos son los que presentan una relación semejante de no asociación. Por ejemplo, Retamozo (2016) en su investigación relaciona ambas variables en una clínica odontológica de Lima, en cuyos resultados muestran que no existe una relación significativa entre las variables concluyendo que el síndrome de burnout no influye sobre el compromiso organizacional, pero la prueba estadística usada para determinar la asociación fue rho de Spearman.

En contraparte hay autores que, si encuentran relaciones significativas, tales como Eletskiy et al. (2019) encontraron una correlación significativa positiva. Ulloa (2019) encuentra una correlación débil en un centro de salud público local ($p=,000$; $\rho=,298$). Torres (2019) relación significativa inversa en un centro de salud en Cañete ($p=,000$; $\rho=-,905$). López (2018) encontró una correlación inversa alta entre las variables ($p=,000$; $\rho=-,953$). Aliaga (2017) encuentra una relación significativa inversa en el personal de un Banco en Lima ($p=,000$; $\rho=-,453$). Céspedes (2017) encuentra una relación significativa inversa en docentes universitarios en Lima ($p=,000$; $\rho=-,462$). Derimel et al. (2017) en Turquía encontraron que el burnout tiene una relación de efecto sobre el compromiso. Céspedes (2017) encuentra relación significativa inversa entre las variables ($p=,000$; $\rho=-,462$), en este caso se usó para medir burnout el cuestionario de Gil Monte.

En relación a las hipótesis específicas, debemos comentar que la decisión de la forma de cruzar las variables y sus dimensiones para correlacionar, es propia del autor de la investigación, motivado por diferentes situaciones, curiosidad científica, etc. Debido a ello en esta investigación se tomó la decisión de relacionar las variables del síndrome de burnout con el compromiso organizacional global. Por ello, pasamos a describir los

resultados para la primera hipótesis específica, en la que se aprecia en los resultados hallados que no existe correlación significativa entre el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019, ($p=,138$; $\rho=-,124$), pero a pesar de no existir relación significativa, la relación es inversa lo cual se traduciría en que mientras mayor es el agotamiento emocional, menor sería el compromiso o viceversa, teniendo lógica ya que ambas son antagónicas. Del mismo modo, Retamozo (2016) tampoco encuentra correlación de significancia. Mientras que Torres (2019) en su investigación si encuentra una relación significativa inversa y entre fuerte y perfecta ($p=0,00$, $\rho = -0,786$).

Por otro lado, en relación a la segunda hipótesis específica, que se refiere a si existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019; se encontró una correlación escasa e inversa ($p=,009$; $\rho=-,215$), lo que quiere decir que, a mayor despersonalización, menor deberá ser el compromiso organizacional y viceversa. Torres (2019) en su investigación encontró entre despersonalización y compromiso organizacional una relación significativa inversa ($p=,000$, $\rho = -,516$), resultado de correlación semejante al hallado en esta investigación, pero de igual sentido inverso para ambos casos. Retamozo (2016) por el contrario, no halla correlación de significancia.

Finalmente, en cuanto a la tercera hipótesis específica, que se refiere a si existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019, se halló una correlación escasa y directa ($p=,015$; $\rho = ,606$), lo que quiere decir que mientras mayor la realización personal, mayor será el compromiso organizacional de los trabajadores. Del mismo modo Torres (2019) encuentra resultados similares entre realización personal y compromiso organizacional una relación significativa directa ($p=,000$, $\rho = ,606$). Inversamente, Retamozo no halla relación de significancia.

En otras investigaciones podemos observar que la direccionalidad del cruce de variables para las correlaciones se hizo en sentido inverso, quiere decir que se correlacionaron el burnout global con las dimensiones del compromiso organizacional, tal es el caso de Ulloa (2019) que encuentra correlaciones entre burnout y compromiso

afectivo ($p = ,015$, $\rho = -,221$) compromiso normativo ($p = ,000$; $\rho = ,420$); y con compromiso de continuidad ($p = ,000$; $\rho = ,567$). También está el estudio de López (2018), que halla resultados entre burnout y compromiso afectivo ($p = ,000$, $\rho = -,819$), de continuidad ($p = ,000$, $\rho = -,926$) y normativo ($p = ,000$, $\rho = -,953$). Finalmente, está el estudio de Angulo (2017) con resultados hallados entre burnout y las dimensiones del compromiso organizacional, tales como con compromiso afectivo ($p = ,000$, $\rho = -,485$); de continuidad ($p = ,001$, $\rho = -,275$); y normativo ($p = ,000$, $\rho = -,340$).

Otra forma de correlacionar las variables la presenta Castaño (2015), quien realiza las correlaciones entre las dimensiones de ambas variables, teniendo como resultado 9 hipótesis. Otros investigadores realizan las correlaciones con las variables sociodemográficas.

La mayor parte de los estudios revisados, usan la prueba estadística de rho de Spearman, a diferencia del presente estudio que solo uso rho de Spearman para las correlaciones de las hipótesis específicas.

En cuanto a las teorías, la mayoría usa las bases teóricas de Maslach para síndrome de burnout, y en consecuencia usan el instrumento de su creación, el Maslach Burnout Inventory. De la misma manera, para compromiso organizacional, la teoría de Meyer y Allen es bastante aceptada, como también el uso del instrumento de su creación.

V. Conclusiones

Primera

No existe relación entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019. A través del análisis de la prueba estadística del chi cuadrado se aceptó la hipótesis nula de independencia entre las variables ($\chi^2 = 3,679$, $gl=2$, $p= ,159$).

Segunda

Los datos mostraron que el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y el compromiso organizacional los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019, no presentan relación entre ellas, es preciso indicar que la relación no es significativa, pero se observa una asociación inversa ($Rho= -,124$, $p=,138$).

Tercera

Los valores hallados, nos muestran que entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019, presentan correlación escasa e inversa ($Rho= -,215$, $p=,009$), por lo cual se acepta la hipótesis alterna.

Cuarta

Por los valores hallados en los resultados podemos determinar existe correlación escasa y directa entre el síndrome de Burnout en su realización personal y el compromiso organizacional de los trabajadores de una Microred de salud del callao en el año 2019 ($Rho= ,023$, $p=,015$), por lo que aceptamos la hipótesis alterna.

VI. Recomendaciones

Primera

Ya que no se encontró asociación entre las variables Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional, y dado que existe evidencia previa de asociación no identificada en el presente estudio, se sugiere replicar el estudio con un alcance muestral mayor, pero luego de haber realizado intervenciones para mejorar los índices hallados de burnout o de compromiso organizacional de manera general como por dimensiones deficientes.

Segunda

De manera individual, se recomienda trabajar a través del servicio de psicología con los colaboradores que presenten burnout, entrenándolos en el afrontamiento a diversas situaciones estresoras que se presentan dentro de centro laboral. Y de manera grupal, realizar talleres de psicoeducación en relación a síndrome de burnout y fomentar la salud general.

Tercera

Para prevenir el agotamiento emocional, se recomienda distribuir el trabajo de manera equitativa y adecuada para cada colaborador, colocar personal de apoyo en las áreas de mayor demanda o críticas, donde se enfrenten a carga de estrés excesivo y tener apoyo psicológico para el afrontamiento de los mismos.

Cuarta

Para evitar la presentación de la despersonalización, se recomienda realizar talleres orientados al desarrollo de habilidades sociales, inteligencia emocional, habilidades blandas, con la finalidad de desarrollar capacidad de resiliencia en los trabajadores y mejora en el trato a los usuarios.

Quinta

Se recomienda a las autoridades de la microred y de los centros de salud implementar estrategias organizacionales para la identificación de los estresores organizacionales, y trabajar en la disminución de estos. Además, fomentar el compromiso en sus colaboradores para la mejora de los servicios que se brindan en los centros de salud, para el beneficio de la comunidad, promover el trabajo de manera colectiva y fomentar la unión de los trabajadores, sumando actividades de integración.

Referencias

- Alarcón, M. (2017). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Alex, B. (2019). Stress. *Discover*, 40(6), 54–57. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=136397805&lang=es&site=eds-live>
- Aliaga, O. (2017) *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Angulo (2016) *Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Aon (2018). *Trends in global employee engagement*. Recuperado de: https://insights.humancapital.aon.com/talent-rewards-and-performance/engagement-2018?utm_source=Ceros.
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia de México*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Aviad Bar-Haim. (2019). *Organizational Commitment: The Case of Unrewarded Behavior*. World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd. ISBN: 981323217X, 9789813232174.
- Barboza, L. (2015) *Educational research and field Issues: basic, applied and evaluative research and implications for Uruguay. Investigación básica, aplicada y evaluativa: cuestión es de campo e implicancias para Uruguay*. <https://doi.org/10.22235/pe.vlil.711>.
- Baez, R. A., Zayas, P. M., Velázquez, R., y Lao, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*. 40(1), 14–23. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=134349316&lang=es&site=eds-live>

- Bersin, J. (20 de febrero del 2015). A new model for employee engagement: weekend reading *The Wall Street Journal*. Recuperado de <https://deloitte.wsj.com/riskandcompliance/2015/02/20/a-new-model-for-employee-engagement-weekend-reading/>
- Capa, W. (2016). *Estrés laboral en los profesionales de la salud*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú.
- Castaño, M. (2015) *Relación entre burnout y compromiso organizacional en una muestra de trabajadoras de una empresa del sector salud de la ciudad de Pereira*. Tesis de Grado Psicología. Pereira - Colombia <http://hdl.handle.net/10785/5396>
- Celina, H. y Campo, A (2015) Aproximación al uso del coeficiente alfa de *Cronbach* *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), pp. 572-580, disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Cespedes, S. (2017) *Compromiso organizacional y síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, año 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Conislla, J. (2018). *Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial del Centro Materno Infantil Rímac. Lima, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Dávila de León, C., y Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Psicología* (02549247), 32(2), 272–302. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=102928607&lang=es&site=eds-live>
- Demirel, Y., Tohum, E. y Kartal, Ö. (2017). *The effect of burnout on organizational commitment: A study on nurses in a university hospital. Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 444.-460 Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edside&AN=edside.IDEAL.60240&lang=es&site=eds-live>
- Džubur, A., et al (2018). Burnout syndrome in primary healthcare professionals. *Journal of Health Sciences*, 8(2), 122–127. Disponible en <https://doi.org/10.17532/jhsci.2018.543>
- El-Sahili, L (2015). *Burnout consecuencias y soluciones*. México: Manual Moderno.
- Eletskiy, N , Özcan, E , Turhan, T . (2019). The effect of burnout and stress on organizational commitment: example of health workers. *Avrasya Sosyal ve*

- Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6 (6), 22-36. Recuperado de: <https://dergipark.org.tr/en/pub/asead/issue/47256/595365>
- Gallup (2013) *State of the American Workplace, employee engagement insights for u.s. business leaders.* USA. Recuperado de: <https://www.gallup.com/workplace/insights.aspx>
- Gorgulu, O., y Akilli, A. (2016). The determination of the levels of burnout syndrome, organizational commitment, and job satisfaction of the health workers. *Nigerian Journal of Clinical Practice.* 48-56 Disponible en <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.CE3D0BBE&lang=es&site=eds-live>
- Goss-Sampson, M. (2019). *Statistical Analysis in JASP: A guide for students.* JASP v0.10.2.
- Guevara, E. (2017) *Compromiso organizacional en profesionales de la salud de la unidad de cuidados intensivos neonatales y servicio de medicina pediátrica del instituto nacional de Salud del niño.* Lima 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Guseva, I., et al. (2019). Burnout syndrome in Europe: towards a harmonized approach in occupational health practice and research. *Industrial Health, advpub.* <https://doi.org/10.2486/indhealth.2018-0159>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014), *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill Education.
- Herrerías, J. (2019). El estrés laboral. *Logos Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 2, 6(11).* Recuperado a partir de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/article/view/364>
- Jiménez, E., Alayola, A., Mancebo, A., y Campos, M. (2018). Eventos adversos y burnout en profesionales de una clínica de atención primaria. *Revista CONAMED*, 23(2), 66–72. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=131958289&lang=es&site=eds-live>.
- Kiliç, S. (2016). Cronbach'ın Alfa Güvenirlik Katsayısı. *Journal of Mood Disorders* Volume: 6, Number: 1. P 47-48. <http://pubsciences.org/pdf/EN-JMOOD-8bf949ed.pdf>.

- Leiter, M. P., y Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Reserch*. 3(4), 89-100, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.04.003>
- Lichner, V., Halachová, M., y Lovaš, L. (2018). The Concept of Self-Care, Work Engagement, and Burnout Syndrome among Slovak Social Workers. *Czech & Slovak Social Work / Sociální Práce / Sociálna Práca*, 18(4), 62–75. disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=131552984&lang=es&site=eds-live>
- Loli, A., Montgómery, W., Cerón, F., Del Carpio, J., Navarro, V., y Llacho, K. (2016). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista De Investigación En Psicología*, 18(1), 105-123. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v18i1.11781>
- López, J. (2018) *Compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Loya, K., Valdez, J., Bacardí, M. Jiménez, A. (2018). Burnout síndrome among health personnel in Latinamerica: systematic review. *Journal of Negative and No Positive Results*, 3(1), 40-48. DOI: 10.19230/jonnpr.2060
- Marsollier, R. G. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente* 22(41), 1-18. <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.331119>
- Martínez, R., et al. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Rev haban cienc méd* [online], 8 (2) ISSN 1729-519X.
- Maslach, C (2009) Comprendiendo el burnout, *Ciencia y Trabajo*. 11(32). 37-43. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/41126168_Comprendiendo_el_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000.pdf#page=21
- Maticorena, J., Beas, R., Anduaga, A., y Mayta, P. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, En *Susalud 2014. Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Pública*, 33(2), 241-247. Disponible en :<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.332.2170>
- Menéndez, M. y Papasidero, M. (2019). Stress factors associated with burnout syndrome in a Hospital Emergency Service: an observacional study. *Journal of acute*

- MINSA (2004) Norma técnica categorías de establecimientos de sector salud, *Dirección General de Salud de las Personas Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud.* Lima. Perú.
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y redacción de tesis.* Colombia: Ediciones de la U.
- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Marôco, J., y Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, p.2 (0). <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2407.3021>
- OMS (2018) *Clasificación internacional de enfermedades para estadística de mortalidad y morbilidad, CIE-11, undécima revisión.* Disponible en: <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http%3a%2f%2fid.who.int%2ficd%2fentity%2f129180281>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología.* Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.C75F3260&lang=es&site=eds-live>
- Pintado, P. (2014) *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y Liderazgo Conductivo del Talento Humano.* (4º edición) Lima, ISBN: 978-612-00-14998. Pp 567.
- Retamozo, V., (2016) *Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en odontólogos de la clínica dental Víctor Raúl Haya de la Torre, Lima 2016.* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Rios, M., Pérez, L., Sánchez, M. D. y Ferrer, J. (2017) Estrategias de compensación y su relación con el Compromiso Organizacional de las Instituciones de Educación Superior en México. *Revista Iberoamericana de estrategia.* 16(2). Recuperado de: <https://www.revistaiberoamericana.org/ojs/index.php/ibero/article/iiew/2455>

- Salé, D. (2018) *Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Perú Corea Pachacútec - 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Silva, Y., Carena, M. y Canuto, M., (2013) Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios Un estudio exploratorio y descriptivo. *Boletín de Psicología*. 108. Argentina. ISSN 0212-8179.
- Suarez, R., (2017) *Compromiso organizacional según el personal del Centro de Salud Portada De Manchay Lima 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Tinoco, O. (2008). Una aplicación de la prueba chi cuadrado con SPSS. *Industrial Data*. 11(1), 73-77. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú.
- Torres, M. (2019) *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional del personal en el centro de Salud San Vicente Cañete 2018*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Ulloa (2019). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en profesionales de salud de un centro de salud público, año 2016* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Quero, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.822A4676&lang=es&site=eds-live>
- Vásquez, J., Maruy, A., Verne, E. (2014). Frecuencia del Síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. *Revista de Neuropsiquiatría*. 77(3). P. 168-174.
- Valero, M., Rivera, M., Magder, S., Gonzalez, P., Lozada, E., Valero, J. (2019) Incidencia del síndrome de Burnout en residentes de terapia intensiva en hospitales de tercer nivel estudio multicéntrico internacional (estudio INCIBUS). *Medicina Crítica*.;33(5), 238-244.
- Ventura, J. L. (2017). Population or sample?: A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4) Recuperado en 19 de julio de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=en.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar : recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.

Retrieved

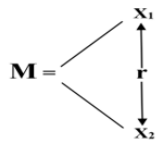
from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=847670&lang=es&site=eds-live>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Rango
Problema General ¿Cuál es la asociación que existe entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una microred de salud del callao en el año 2019?	Objetivo General Determinar la asociación que existe entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una microred de salud del callao en el año 2019.	Hipótesis General Existe asociación entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una microred de salud del callao en el año 2019.	Variable 1: Síndrome de Burnout: Inventario de Burnout de Maslach, Maslach y Jackson 3ª Edición				
			Agotamiento Emocional	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo. Cuando termino mi jornada de trabajo se me siento agotado. Cuando me levanto en la mañana y enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento frustrado por el trabajo. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me agota. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1 2 3 6 8 13 14 16 20	Escala: ordinal Nivel: Politómica	Alto: 21 a más puntos. Intermedio: 13 – 20 puntos. Bajo: 12 a menos puntos.
Despersonalización	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fueran objetos impersonales. Siento que me he hecho más duro con la gente. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a las personas a quienes tengo que atender profesionalmente.	5 10 11 15	Nunca (1) Algunas veces al año (2) Algunas veces al mes (3) Algunas veces a la semana (4) Diaria-Mente (5)	Alto: 10 a más puntos. Intermedio: 5 – 9 puntos. Bajo: 4 a menos puntos.			
Realización Personal	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a quienes tengo que atender. Siento que estoy influyendo efectivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo. Me siento muy enérgico en mi trabajo. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. Siento que en este trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	22 4 7 9 12 17 18 19 21			Alto: 37 a más puntos. Intermedio: 29 a 36 puntos. Bajo: 35 a menos puntos.		
Problemas Específicos Problema Específico 1 ¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y el compromiso organizacional en los trabajadores de una microred de salud del callao en el año 2019?	Objetivos Específicos Objetivo Específico 1 Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y el compromiso organizacional en los trabajadores de una microred de salud del callao en el año 2019.	Hipótesis Específicas Hipótesis Específica 1 Existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y el compromiso organizacional de los trabajadores de una microred de salud del callao en el año 2019.	Variable 2: 1996 Compromiso Organizacional: Encuesta Revisa Compromiso del Trabajador Laboral Meyer, Allen y Smith 1993				
Problema Específico 2 ¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el compromiso organizacional en los trabajadores de una microred de salud del callao en el año 2019?	Objetivo Específico 2 Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el compromiso organizacional en los trabajadores de una microred de salud del callao en el año 2019.	Hipótesis Específica 2 Existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el compromiso organizacional de los trabajadores de una microred de salud del callao en el año 2019.	Compromiso Afectivo	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización. En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran los míos. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización. No me siento emocionalmente ligado a la organización. No me siento como "parte de la familia" en esta organización. Esta organización tiene un gran significado personal para mí. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.	1 2 3 4 5 6 7	Escala: Ordinal Nivel: Politómica	CA Bajo: 0-11 Medio: 12-16 Alto: 17 a más
			Compromiso Normativo	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora. Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización. Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.	8 9 10 11 12		
Problema Específico 3 ¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y el compromiso organizacional en los trabajadores de una microred de salud del callao en el año 2019?	Objetivo Específico 3 Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y el compromiso organizacional en los trabajadores de una microred de salud del callao en el año 2019.	Hipótesis Específica 3 Existe relación entre el síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y el compromiso organizacional de los trabajadores de una microred de salud del callao en el año 2019.	Compromiso de Continuidad	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora. La organización donde trabajo merece mi lealtad. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo. Siento que le debo mucho a esta organización.	13 14 15 16 17 18	CC Bajo: 0-15 Medio: 16-19 Alto: 20 a más	
							Compromiso Total: Bajo: 43 a menos puntos Medio: 44 a 52 puntos. Alto: 53 a más puntos

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: Hipotético Deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Corte: Transversal</p>  <p>Dónde: M: Muestra poblacional X₁: Síndrome de Burnout X₂: Compromiso Organizacional r: Relación entre las variables</p>	<p>Población: Trabajadores de la Microred de Salud del Callao</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Por conveniencia.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 145 individuos</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout Técnicas: La técnica de recolección de datos es a través de aplicación de encuesta. Instrumentos: Maslach Burnout Inventory Autor: Maslach y Jackson.</p> <p>Variable 2: Compromiso Organizacional Técnicas: La técnica de recolección de datos es a través de aplicación de cuestionario. Instrumentos: Escala para el estudio del compromiso organizacional Autor: Meyer, Allen & Smith</p>	<p>Descriptiva: Para realizar la estadística descriptiva, se usaron tablas cruzadas de frecuencia y porcentajes.</p> <p>Inferencial: Para la determinación de la hipótesis general se usó la prueba estadística de chi cuadrado, mientras que para las hipótesis específicas se realizó a través de la correlación de Rho de Spearman.</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTOS

DATOS DEL ENTREVISTADO

EDAD:

SEXO: Masculino () Femenino ()

ESTADO CIVIL: Casado () Conviviente () Soltero () Separado o
Divorciado ()

NUMERO DE HIJOS:.....

TIPO DE CONTRATO: TERCERO () CAS () NOMBRADO () OTRO TIPO
DE CONTRATO ()

CARGO/ PUESTO:.....

Nº DE EMPLEOS ADICIONALES:.....

AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN EL CENTRO DE TRABAJO:.....

AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO:

MBI INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

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 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

	NUNCA	ALGUNA VECES AL AÑO	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE				
	1	2	3	4	5				
Nº	ENUNCIADO				1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente frustrado 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 algunos beneficiados, 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 as duro con la gente.								
11	Me preocupa que este trabajo me está 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 con 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 en forma adecuada.								
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.								

Inventario de Compromiso Organizacional

IMPORTANTE: Sus respuestas son confidenciales y quedarán en el anonimato. A continuación encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el número que corresponda a su opinión.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo					
1	2	3	4	5					
Nº	ITEMS				1	2	3	4	5
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.								
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.								
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.								
4	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.								
5	No me siento integrado a mi organización.								
6	Esta organización significa mucho para mí.								
7	Hoy pertenecer a esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.								
8	Sería tan duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.								
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en este momento.								
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar salir de mi organización.								
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajado en otro sitio.								
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.								
13	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.								
14	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.								
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.								
16	Esta organización merece mi lealtad.								
17	No abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.								
18	Estoy en deuda con la organización.								

Anexo 3: Certificados de Validación de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DE MASLACH PARA MEDIR BURNOUT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Agotamiento Emocional								
1	Me siento emocionalmente frustrado en mi trabajo.	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	X		X		X		
3	Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
Dimensión 2: Despersonalización								
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados, como si fuesen objetos impersonales.	X		X		X		
10	Siento que me hecho mas duro con la gente.	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	X		X		X		
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.	X		X		X		
Dimensión 3: Realización Personal								
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	X		X		X		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	X		X		X		
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	X		X		X		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados en forma adecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennis López Odear DNI: 10195553
 Especialidad del validador: Psicólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de Oct del 2019

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE MEYER Y ALLEN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Compromiso Organizacional		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	X		X		X		
2	Realmente siento como si los problemas del centro de salud fueran míos.	X		X		X		
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi centro de salud.	X		X		X		
4	No me siento ligado emocionalmente a mi centro de salud.	X		X		X	X	Evitar negociaciones
5	No me siento integrado a mi centro de salud.	X		X		X	X	
6	El centro de salud significa mucho para mí.	X		X		X	X	
Dimensión 2: Compromiso Normativo		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Hoy pertenecer a este centro de salud, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		
8	Sería tan duro para mí dejar este centro de salud, inclusive si lo quisiera.	X		X		X		
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir del centro de salud en este momento.	X		X		X		
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar salir del centro de salud.	X		X		X		
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en el centro de salud, pudiera haber considerado trabajar en otro sitio.	X		X		X	X	
12	Unas de las pocas consecuencias negativas de dejar el centro de salud, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	X		X		X		
Dimensión 3: Compromiso de Continuidad		Si	No	Si	No	Si	No	
13	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.	X		X		X	X	
14	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar el centro de salud ahora.	X		X		X		
15	Me sentiría culpable si dejara el centro de salud ahora.	X		X		X		
16	Este centro de salud merece mi lealtad.	X		X		X		
17	No abandonaría el centro de salud en estos momentos, por que tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	X		X		X	X	
18	Estoy en deuda con el centro de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Dennis Defeo Ocar*

DNI: *10195553*

Especialidad del validador: *Psicólogo*

10 de *06* del 20*19*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DE MASLACH PARA MEDIR BURNOUT

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Agotamiento Emocional								
1	Me siento emocionalmente frustrado en mi trabajo.	X		X		X		1, 6, 8, 13, 14, 16, 20 SENTIMIENTO o PERCEPCIÓN 2 y 3 (cambiar redacción).
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	X		X		X		
3	Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
Dimensión 2: Despersonalización								
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados, como si fuesen objetos impersonales.	X		X		X		5, 10, 15 (PERCEPCIÓN) 11 y 22 (cambiar redacción)
10	Siento que me hecho mas duro con la gente.	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	X		X		X		
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.	X		X		X		
Dimensión 3: Realización Personal								
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	X		X		X		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	X		X		X		
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	X		X		X		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados en forma adecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable** |

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Maria Rosal Chalagu Cipada DNI: 45548244
Especialidad del validador: ECONOMISTA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 20 de 06 del 2019


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE MEYER Y ALLEN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Compromiso Organizacional								
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	X		X		X		* CAMBIAR EL ORDEN DE LAS PREGUNTAS.
2	Realmente siento como si los problemas del centro de salud fueran míos.	X		X		X		
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi centro de salud.	X		X		X		
4	No me siento ligado emocionalmente a mi centro de salud.	X		X		X		
5	No me siento integrado a mi centro de salud.	X		X		X		
6	El centro de salud significa mucho para mí.	X		X		X		
Dimensión 2: Compromiso Normativo								
7	Hoy pertenecer a este centro de salud, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		
8	Sería tan duro para mí dejar este centro de salud, inclusive si lo quisiera.	X		X		X		
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir del centro de salud en este momento.	X		X		X		
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar salir del centro de salud.	X		X		X		
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en el centro de salud, pudiera haber considerado trabajar en otro sitio.	X		X		X		
12	Unas de las pocas consecuencias negativas de dejar el centro de salud, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	X		X		X		
Dimensión 3: Compromiso de Continuidad								
13	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.	X		X		X		* MEJORAR EL ORDEN DE LA DIMENSION
14	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar el centro de salud ahora.	X		X		X		
15	Me sentiría culpable si dejara el centro de salud ahora.	X		X		X		
16	Este centro de salud merece mi lealtad.	X		X		X		
17	No abandonaría el centro de salud en estos momentos, por que tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	X		X		X		
18	Estoy en deuda con el centro de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARÍA RAQUEL CHAFLOQUE CÉSPEDES
DNI: 45.548.344

Especialidad del validador: ECONOMISTA

..20...de..06...del 20..19

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DE MASLACH PARA MEDIR BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Agotamiento Emocional								
1	Me siento emocionalmente frustrado en mi trabajo.	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	X		X		X		
3	Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
Dimensión 2: Despersonalización								
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados, como si fuesen objetos impersonales.	X		X		X		
10	Siento que me hecho mas duro con la gente.	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	X		X		X		
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.	X		X		X		
Dimensión 3: Realización Personal								
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	X		X		X		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	X		X		X		
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	X		X		X		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados en forma adecuada.	X		X		X		

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mendoza, Juan Carlos Vicente DNI: 09364830
 Especialidad del validador: Psicología educativa

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 06 del 2019

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE MEYER Y ALLEN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Compromiso Organizacional								
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	X		X		X		
2	Realmente siento como si los problemas del centro de salud fueran míos.	X		X		X		
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi centro de salud.	X		X		X		
4	No me siento ligado emocionalmente a mi centro de salud.	X		X		X		
5	No me siento integrado a mi centro de salud.	X		X		X		
6	El centro de salud significa mucho para mí.	X		X		X		
Dimensión 2: Compromiso Normativo								
7	Hoy pertenecer a este centro de salud, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		
8	Sería tan duro para mí dejar este centro de salud, inclusive si lo quisiera.	X		X		X		
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir del centro de salud en este momento.	X		X		X		
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar salir del centro de salud.	X		X		X		
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en el centro de salud, pudiera haber considerado trabajar en otro sitio.	X		X		X		
12	Unas de las pocas consecuencias negativas de dejar el centro de salud, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	X		X		X		
Dimensión 3: Compromiso de Continuidad								
13	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.	X		X		X		
14	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar el centro de salud ahora.	X		X		X		
15	Me sentiría culpable si dejara el centro de salud ahora.	X		X		X		
16	Este centro de salud merece mi lealtad.	X		X		X		
17	No abandonaría el centro de salud en estos momentos, por que tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	X		X		X		
18	Estoy en deuda con el centro de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mendoza Herman U. S. K.
DNI: 89364820

Especialidad del validador: Psicólogo Educativo

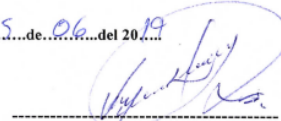
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 06 del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE MEYER Y ALLEN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Compromiso Organizacional								
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	X		X		X		
2	Realmente siento como si los problemas del centro de salud fueran míos.	X		X		X		
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi centro de salud.	X		X		X		
4	No me siento ligado emocionalmente a mi centro de salud.	X		X		X		
5	No me siento integrado a mi centro de salud.	X		X		X		
6	El centro de salud significa mucho para mí.	X		X		X		
Dimensión 2: Compromiso Normativo								
7	Hoy pertenecer a este centro de salud, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		
8	Sería tan duro para mí dejar este centro de salud, inclusive si lo quisiera.	X		X		X		
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir del centro de salud en este momento.	X		X		X		
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar salir del centro de salud.	X		X		X		
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en el centro de salud, pudiera haber considerado trabajar en otro sitio.	X		X		X		
12	Unas de las pocas consecuencias negativas de dejar el centro de salud, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	X		X		X		
Dimensión 3: Compromiso de Continuidad								
13	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.	X		X		X		
14	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar el centro de salud ahora.	X		X		X		
15	Me sentiría culpable si dejara el centro de salud ahora.	X		X		X		
16	Este centro de salud merece mi lealtad.	X		X		X		
17	No abandonaría el centro de salud en estos momentos, por que tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	X		X		X		
18	Estoy en deuda con el centro de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (Mg) ESPINOZA HERRERA MAGALI SUJELI
 DNI: 40624767

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... 17 de 06 del 2019


 Firma del Experto Magali Sujeli


Anexo 4: Prueba de Confiabilidad de los Instrumentos

Estudio Piloto: Síndrome de Burnout:

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	96,6
	Excluido ^a	1	3,4
Total		29	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,675	8

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
B1	2,0357	1,29048	28
B2	2,6786	1,24881	28
B3	1,9286	1,01575	28
B6	1,5714	,92009	28
B8	1,7143	1,11744	28
B13	1,4286	,92009	28
B14	2,3214	1,24881	28
B20	1,8571	1,23871	28

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	96,6
	Excluido ^a	1	3,4
Total		29	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,712	6

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
B5	1,3214	,86297	28
B10	1,7143	1,18187	28
B11	1,4286	,95950	28
B15	1,2143	,78680	28
B16	1,4286	,92009	28
B22	1,8929	1,39680	28

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	96,6
	Excluido ^a	1	3,4
Total		29	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	8

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
B4	4,4286	1,10315	28
B7	4,0357	1,40059	28
B9	4,2143	1,42354	28
B12	4,6786	,66964	28
B17	4,2857	1,11744	28
B18	4,4286	,87891	28
B19	4,2500	1,10972	28
B21	3,1429	1,45842	28

Estudio Piloto: Compromiso Organizacional:

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	29	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		29	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,640	6

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
C1	2,4483	1,02072	29
C2	2,5862	1,05279	29
C3	2,4828	,98636	29
C4	2,2414	,98761	29
C5	2,2069	1,11417	29
C6	1,8897	1,00369	29

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	29	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		29	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	6

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
C7	2,3103	1,03866	29
C8	2,5517	1,29797	29
C9	3,0000	1,38873	29
C10	3,7241	,99630	29
C11	2,8276	1,25553	29
C12	3,1034	1,01224	29

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	29	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		29	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,700	6

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
C13	2,3793	,97884	29
C14	2,8276	1,03748	29
C15	3,0690	1,22273	29
C16	1,8966	,93903	29
C17	2,7586	1,15434	29
C18	2,9655	1,23874	29

Anexo 5: Consentimiento de Aplicación de Instrumentos



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
ESTRATEGIA SANITARIA REGIONAL DE SALUD BUCAL



"Decenio de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres"
Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Callao, 20 de setiembre del 2018

Jefe de la Escuela de Post Grado Campus Lima Norte

Universidad Cesar Vallejo

Mediante la presente lo saludo cordialmente y a la vez hago de su conocimiento que el **CD. Luis Edilberto Guadalupe Torres**, con DNI09883126, se encuentra autorizado para realizar el estudio "**Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores en una micro red del Callao**", siendo aplicados dos cuestionarios para este estudio.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD BUCA
C.S. PLAYA BUCA

C.D. BLANCA ALIAGA MENA
R.S.
COP. 10460

Anexo 6: Resultados Descriptivos

Resultados descriptivos síndrome de burnout

Tabla de frecuencia

AEniv

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	18,6	18,6	18,6
	Medio	71	49,0	49,0	67,6
	Alto	47	32,4	32,4	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Dnivel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	,7	,7	,7
	Medio	104	71,7	71,7	72,4
	Alto	40	27,6	27,6	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

RPnivel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	34	23,4	23,4	23,4
	Medio	75	51,7	51,7	75,2
	Alto	36	24,8	24,8	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Resultados descriptivos compromiso organizacional

Tabla de frecuencia

CAN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	33	22,8	22,8	22,8
	Medio	103	71,0	71,0	93,8
	Alto	9	6,2	6,2	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

CNN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	15,9	15,9	15,9
	Medio	80	55,2	55,2	71,0
	Alto	42	29,0	29,0	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

CCN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	14,5	14,5	14,5
	Medio	86	59,3	59,3	73,8
	Alto	38	26,2	26,2	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Anexo 7: Resultados Inferenciales

Contrastación de Hipótesis General

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,679 ^a	2	,159
Razón de verosimilitud	4,187	2	,123
Asociación lineal por lineal	3,015	1	,083
N de casos válidos	145		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,84.

Contrastación de Hipótesis específicas

			AE	D	RP	CT
Rho de Spearman	AE	Coefficiente de correlación	1,000	,470**	-,236**	-,124
		Sig. (bilateral)	.	,000	,004	,138
		N	145	145	145	145
D	D	Coefficiente de correlación	,470**	1,000	-,328**	-,215**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,009
		N	145	145	145	145
RP	RP	Coefficiente de correlación	-,236**	-,328**	1,000	,203*
		Sig. (bilateral)	,004	,000	.	,015
		N	145	145	145	145
CT	CT	Coefficiente de correlación	-,124	-,215**	,203*	1,000
		Sig. (bilateral)	,138	,009	,015	.
		N	145	145	145	145

Anexo 8: Base de Datos

Sujeto	Edad	Sexo	Estado Civil	Tipo de Contrato	Año Antigüedad	Otro Empleo
1	30	2	3	1	1	1
2	24	1	3	1	0	1
3	40	1	1	2	4	2
4	31	2	3	1	4	2
5	29	1	1	2	4	1
6	28	1	1	1	2	1
7	51	2	4	3	0	2
8	24	1	3	1	2	2
9	32	2	2	2	9	1
10	30	1	2	2	2	2
11	24	1	3	1	0	2
12	28	1	1	1	3	2
13	61	2	3	3	30	2
14	65	1	1	2	6	2
15	24	1	3	1	0	2
16	32	1	1	3	7	1
17	21	2	3	1	0	2
18	21	1	3	3	0	2
19	31	1	1	1	0	2
20	34	1	3	1	1	2
21	45	2	1	2	3	2
22	32	1	3	2	3	1
23	43	2	3	2	1	2
24	30	2	3	1	0	2
25	42	2	2	1	0	1
26	29	1	1	1	0	2
27	41	1	1	1	2	2
28	34	2	1	1	2	2
29	61	2	1	1	3	2
30	41	1	1	1	2	2
31	51	2	1	3	2	2
32	50	1	1	3	5	2
33	46	1	1	3	12	2
34	40	1	4	3	12	2
35	30	1	1	2	6	2
36	49	2	1	1	1	1
37	48	2	4	3	8	1
38	52	1	3	3	28	2
39	45	1	1	3	20	2
40	28	1	3	1	2	2
41	50	2	1	4	3	1
42	60	2	1	3	39	1

43	38	2	3	1	0	2
44	34	1	1	1	0	2
45	30	2	3	1	0	2
46	29	1	2	1	2	2
47	52	1	1	3	27	2
48	38	1	1	3	9	2
49	38	1	3	3	1	2
50	33	2	1	1	0	2
51	45	2	1	3	13	2
52	29	2	3	1	2	2
53	44	1	4	1	6	2
54	34	2	2	1	5	2
55	28	1	3	4	1	2
56	32	1	2	1	1	2
57	25	1	3	1	2	2
58	35	1	1	2	4	1
59	60	1	1	3	20	2
60	29	1	3	1	0	2
61	36	1	1	1	1	2
62	51	1	1	3	11	2
63	33	1	4	1	1	2
64	53	2	1	3	15	2
65	44	1	1	3	15	2
66	50	1	1	1	1	2
67	34	1	3	1	16	1
68	36	1	3	3	8	2
69	38	1	1	3	6	1
70	36	1	1	1	0	2
71	53	1	3	3	18	2
72	52	2	1	2	10	2
73	37	1	1	3	8	2
74	39	1	1	3	7	2
75	57	2	2	3	20	2
76	38	2	2	1	13	2
77	34	2	2	2	10	2
78	53	2	1	3	19	2
79	44	1	1	3	10	2
80	39	1	1	1	2	2
81	58	2	5	3	9	1
82	27	1	1	2	2	2
83	26	1	3	1	0	1
84	29	2	3	1	0	2
85	52	2	4	1	2	2
86	33	2	3	1	0	2
87	45	2	1	2	9	2
88	26	1	3	1	1	2

89	60	1	1	3	30	2
90	33	1	2	2	4	2
91	57	1	4	3	16	2
92	35	1	3	3	5	2
93	30	2	3	1	2	2
94	41	2	3	2	4	2
95	31	2	1	2	8	2
96	43	1	2	3	12	2
97	55	1	1	1	0	2
98	60	2	1	1	5	2
99	37	1	2	1	5	2
100	43	2	3	1	0	2
101	54	2	2	2	10	2
102	54	2	4	3	34	2
103	56	1	2	3	5	2
104	41	1	1	1	4	2
105	52	1	1	2	3	4
106	60	1	4	3	16	2
107	59	1	2	3	28	2
108	52	2	1	3	16	1
109	35	1	2	1	0	2
110	25	1	3	2	5	2
111	39	1	3	3	10	2
112	27	1	3	4	0	2
113	38	1	1	1	4	2
114	38	1	3	3	6	2
115	30	1	2	4	0	2
116	28	2	1	2	3	2
117	38	1	1	3	6	1
118	27	1	4	1	3	2
119	31	1	1	2	4	2
120	29	2	3	1	0	1
121	21	2	2	1	2	2
122	45	1	2	3	18	2
123	34	1	3	3	7	2
124	25	1	1	1	0	2
125	24	1	2	1	0	2
126	29	1	2	1	0	2
127	62	1	1	1	3	2
128	34	1	1	1	0	2
129	28	1	3	1	1	2
130	42	1	3	1	1	1
131	37	1	3	1	1	1
132	38	2	3	1	5	2
133	32	2	3	1	1	1
134	27	1	3	1	0	2

135	26	1	2	1	0	2
136	30	2	3	1	1	2
137	28	1	2	1	2	1
138	28	1	4	2	3	1
139	27	1	2	1	1	1
140	22	1	3	4	1	1
141	22	1	1	4	1	1
142	18	1	3	4	0	2
143	22	1	2	4	1	1
144	44	2	1	3	5	1
145	50	2	3	3	6	1

Síndrome de Burnout

B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22
2	3	2	5	3	2	4	2	3	2	4	5	3	5	3	3	5	4	5	4	3	2
5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	2	5	2	5	2	3	5	4	5	5	2	2
2	3	3	5	1	3	4	3	5	2	2	4	2	1	1	3	5	4	4	2	2	1
5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
1	3	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	2	1
2	4	2	5	1	1	4	2	3	4	1	4	2	2	1	2	4	4	5	2	3	3
2	2	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	2	1	1	5	5	5	2	5	1
1	4	3	5	1	4	5	4	4	4	1	5	1	1	5	4	4	4	4	1	1	2
3	5	3	5	1	1	5	3	5	1	2	5	2	5	1	1	5	4	5	4	5	2
2	4	2	5	1	2	4	4	5	1	1	4	1	4	1	1	5	5	5	1	4	2
1	1	1	5	1	1	4	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	4
1	4	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	4	1	1	5	5	5	1	5	1
5	3	1	5	1	3	5	1	2	3	4	5	2	3	1	1	5	5	5	1	1	5
5	5	2	5	1	1	1	3	1	5	2	5	1	2	1	1	2	4	5	5	1	2
4	5	4	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	5	1	1	4	4	5	3	4	1
1	3	3	5	1	3	4	1	2	1	1	4	1	1	1	4	4	4	4	3	4	1
3	3	4	4	1	3	1	4	3	3	1	2	3	5	1	3	5	1	4	3	4	3
4	4	1	4	5	3	2	1	1	5	5	5	2	5	1	3	1	5	5	4	5	3
1	4	1	5	5	4	4	4	3	1	3	2	1	1	1	2	2	1	5	1	1	2
2	3	2	5	1	1	5	1	5	2	2	5	1	4	1	2	5	5	3	2	4	2
2	1	1	1	1	1	4	3	3	3	3	5	1	2	1	1	4	2	3	3	2	2
1	4	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5	1	2	1
3	1	1	5	1	1	2	3	5	1	1	5	5	5	1	1	4	1	2	1	5	1
1	2	4	5	1	1	5	1	5	1	1	4	1	3	1	1	4	5	5	5	3	2
1	4	1	5	1	1	5	2	5	2	1	5	2	2	1	2	5	5	5	1	5	1
3	1	1	2	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	4	5	1	4	1
3	3	2	5	1	2	5	1	5	1	1	5	1	1	1	4	5	5	5	1	5	1
1	5	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1
1	3	3	2	1	1	5	4	1	1	1	5	1	3	1	1	5	4	5	3	5	1
1	4	1	5	1	1	3	1	5	1	1	5	1	1	1	2	5	5	5	3	4	1
1	3	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	5	1	5	1	5	1	3	3

1 2 1 5 1 1 5 1 5 1 1 5 1 1 1 1 5 5 5 1 2 1
 2 3 1 1 1 3 5 3 5 2 4 5 3 2 4 1 2 2 3 3 1 2
 1 2 1 5 1 1 5 1 5 1 1 4 1 1 1 1 4 5 5 2 2 1
 4 3 2 5 1 3 4 2 5 2 1 5 3 2 1 1 5 5 2 2 2 1
 5 2 1 5 1 1 5 1 4 1 2 5 1 2 1 1 5 5 5 5 5 2
 1 1 1 5 1 1 3 1 5 3 1 5 1 1 1 1 1 5 5 5 1 5 1
 1 4 1 5 1 2 4 1 2 2 1 5 1 2 1 1 1 3 3 3 2 1
 1 5 1 5 1 1 5 1 5 1 1 5 1 1 1 1 1 5 5 5 1 5 1
 1 2 2 3 2 2 5 1 5 2 2 5 1 2 2 2 5 5 5 5 2 1
 1 1 1 1 2 1 2 1 2 1 1 4 1 2 2 1 2 2 2 2 2 1
 1 2 2 5 1 2 5 2 5 2 1 5 1 4 1 1 5 5 5 1 2 2
 3 1 1 3 1 2 4 3 4 3 2 5 3 1 2 3 4 3 2 1 3 1
 1 2 1 5 1 1 5 1 5 1 1 5 1 1 1 1 1 5 5 5 1 5 1
 1 1 1 5 3 3 5 1 5 4 1 5 1 1 1 1 1 5 5 5 1 5 1
 1 4 1 4 1 4 4 1 4 1 1 5 1 1 4 1 5 4 5 5 5 3
 1 3 1 1 1 1 5 1 5 1 1 5 1 2 1 1 5 5 5 1 5 1
 1 4 2 2 4 4 4 4 3 3 3 4 1 3 2 2 3 2 2 3 2 1
 1 4 1 5 1 1 2 1 5 1 2 5 1 1 1 1 1 5 4 5 1 3 1
 2 3 1 5 1 1 5 1 5 1 1 5 1 2 1 1 5 4 5 1 1 1
 2 2 2 5 1 2 5 1 5 1 1 5 2 2 1 1 3 5 5 2 2 1
 2 3 4 5 2 4 4 1 4 1 1 4 2 3 1 2 5 4 5 2 4 1
 4 3 4 5 4 2 5 2 3 1 1 5 1 1 5 5 1 1 1 5 5 5
 4 4 1 4 1 4 4 4 5 1 1 4 5 4 1 4 4 4 1 2 3 1
 1 3 3 5 2 1 4 2 4 2 1 5 1 1 1 1 1 5 5 2 1 4 1
 1 4 1 5 1 1 1 1 1 2 4 5 1 1 1 1 1 1 5 1 1 1
 1 4 3 5 1 1 5 1 5 1 1 5 1 1 1 1 1 5 5 5 1 5 1
 1 3 1 5 1 2 1 1 5 1 1 1 1 1 1 1 1 5 5 5 1 3 1
 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 5 1 5 5 1 5 5 5 4 1
 1 4 3 3 1 1 4 1 2 1 2 2 1 1 1 1 3 5 2 3 1 3
 2 2 1 2 1 2 5 3 5 5 3 5 2 1 1 1 1 5 5 5 5 3 1
 1 2 1 2 1 1 4 1 5 1 1 5 1 1 1 1 1 5 5 2 1 2 1
 5 5 3 5 4 5 5 5 5 4 5 5 5 3 5 5 1 1 1 1 1 5
 2 3 2 4 1 1 5 1 5 2 2 5 2 2 1 1 5 2 4 1 2 1
 2 2 2 4 1 1 5 1 5 2 2 5 2 2 1 1 3 4 4 2 2 1
 1 4 4 5 1 1 5 2 4 3 3 4 2 5 2 4 4 4 5 4 5 1
 2 4 3 5 1 4 4 3 4 3 3 3 2 2 1 5 4 3 3 2 2 1
 1 4 3 5 1 2 5 2 1 1 3 5 1 3 1 1 2 2 4 2 1 5
 3 3 2 5 1 1 5 1 4 2 3 5 1 4 1 1 5 5 5 1 1 1
 1 3 1 5 1 1 2 1 5 1 1 5 1 2 1 1 5 5 5 1 2 1
 2 2 2 5 1 2 3 2 5 2 2 4 2 2 1 2 4 3 3 2 3 2
 3 1 4 5 1 4 5 1 5 1 1 5 3 1 1 3 5 4 3 1 5 5
 3 3 2 5 1 3 5 1 5 1 2 5 3 3 3 1 4 4 5 4 4 2
 2 4 2 5 3 4 5 3 4 2 2 3 2 2 1 2 5 4 4 2 4 2
 2 3 2 5 2 2 5 1 5 1 1 5 1 1 1 1 5 5 5 1 5 1
 1 1 1 5 2 1 2 3 2 1 1 5 1 3 3 1 5 1 5 5 4 4
 2 5 1 5 3 3 4 3 5 2 2 4 1 3 1 2 5 2 2 2 1 1

1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1		
3	4	5	5	3	5	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2	4	5	2	2	3	4	
1	2	2	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	2	1	
2	2	3	5	3	3	5	4	5	3	2	5	1	1	1	2	5	1	1	2	2	2	
3	3	3	5	1	1	5	2	5	1	1	5	1	3	1	1	5	5	5	5	5	2	
1	3	3	3	1	1	5	3	5	1	1	4	1	4	1	1	5	5	5	3	3	1	
1	3	3	5	1	2	4	3	4	1	1	4	1	2	1	2	4	3	4	1	2	1	
1	3	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1	
1	3	1	5	1	1	5	1	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1	
2	1	4	4	1	1	3	1	4	1	1	4	1	3	1	1	4	2	4	1	3	1	
1	1	1	5	1	1	5	1	1	4	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	
1	3	2	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	2	
1	2	2	5	1	2	5	1	5	1	1	4	1	1	1	1	4	5	4	2	3	2	
4	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	4	5	5	1	5	5	
5	5	5	4	1	4	5	5	5	4	5	2	5	5	1	2	4	2	2	5	3	5	
1	3	3	4	1	2	4	1	3	1	1	5	1	3	1	1	5	5	5	2	4	2	
1	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
5	4	2	5	2	1	5	4	5	2	2	5	5	4	1	1	5	5	2	4	2	5	
1	3	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	2	1	
1	3	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	2	1	
5	4	1	5	1	4	5	4	1	1	1	5	3	1	1	1	5	5	1	5	5	2	
3	2	1	4	1	1	5	1	4	1	1	5	2	1	1	2	5	3	2	4	1	4	
1	4	3	5	1	2	4	2	2	2	2	4	1	4	1	2	4	3	4	2	4	3	
3	1	1	3	1	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	1	4	2	2	1	2	1	
1	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	
1	3	1	5	1	3	5	1	5	2	1	5	1	1	1	1	4	5	5	2	5	2	
2	4	2	5	1	1	1	2	5	1	1	5	2	1	1	1	5	5	5	1	2	2	
1	4	3	4	3	2	5	3	5	3	1	4	2	3	2	2	4	4	4	2	3	1	
1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	3	1	3	3	1	
1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	1	3	3	1	
2	2	4	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	2	1	1	5	5	5	3	5	2	
5	2	2	1	5	4	1	5	1	5	5	2	5	3	5	5	3	2	2	5	3	5	
1	1	3	5	5	5	1	4	5	1	5	5	1	2	2	2	5	2	5	2	5	2	
2	2	1	5	1	2	5	2	5	2	4	5	1	1	1	4	3	5	5	1	3	2	
1	2	1	5	1	2	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	3	1	
1	4	3	5	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	2	5	3	2	1	
1	3	1	5	1	1	5	1	5	3	2	5	1	3	1	1	5	5	5	3	5	1	
1	4	1	1	2	1	5	3	5	1	1	5	1	4	1	1	5	5	5	2	5	1	
4	4	1	3	4	3	4	3	3	3	3	5	1	4	3	1	5	3	3	3	3	3	
1	4	3	5	1	3	2	2	5	2	1	4	2	4	1	1	5	4	5	3	5	1	
1	1	1	5	1	3	3	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	3	
3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	
3	3	3	5	1	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	1	4	1
4	4	4	5	1	1	5	4	5	1	1	5	3	4	1	4	5	5	1	4	1	1	
3	5	1	5	4	1	5	5	3	1	2	3	1	3	3	1	2	1	2	5	1	5	
2	3	2	5	3	3	5	4	5	3	3	5	3	3	1	3	2	5	5	1	5	4	

1	4	1	5	1	1	5	3	5	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4	5	5
1	4	1	5	3	1	5	1	3	1	1	5	1	3	1	1	3	5	4	1	3	1
1	2	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	4	1	1	5	5	5	1	5	1
3	4	4	4	1	3	3	3	3	4	4	3	1	3	1	1	3	3	3	4	4	1
1	1	1	5	1	3	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1
1	4	3	3	1	2	1	2	3	1	1	5	1	1	2	1	5	4	5	1	5	1
1	4	1	2	1	1	3	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	2	5	1
3	4	3	5	1	2	5	3	4	3	1	5	3	3	1	2	5	5	5	4	2	3
1	2	2	5	3	2	5	4	3	2	5	5	3	5	1	2	3	3	2	1	1	3
2	2	1	5	2	2	4	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	4	4	2	2	1
2	1	2	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	2	1	1	5	5	5	2	3	1
1	3	1	1	1	1	5	1	5	2	1	5	1	3	1	1	5	4	5	1	4	1
5	5	5	1	1	5	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1
1	3	5	4	3	1	5	2	5	2	1	4	1	2	1	1	5	3	3	4	2	1
1	3	4	5	1	1	5	1	5	1	1	4	1	3	1	1	5	4	5	2	2	1
2	3	4	5	1	2	5	1	5	1	1	4	1	2	1	3	4	5	4	2	2	1
4	4	4	4	1	4	4	3	4	1	1	4	1	1	1	1	4	3	5	1	3	1
1	5	4	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	2	1	1	5	5	5	1	5	1
3	1	1	5	2	1	2	1	3	1	1	5	1	4	1	1	5	4	5	1	2	1
1	5	5	5	1	1	2	1	3	1	1	5	1	4	1	1	5	4	5	1	2	1
1	2	2	5	1	2	5	2	5	2	2	5	1	1	1	1	5	5	5	2	2	1
1	3	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5

Compromiso Organizacional

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18
3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3	2	3	2	2
1	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	1	3	3
4	5	3	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4
3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3	2	4	4	5	5	3	3	4	5	3	5	4	5	3	3	3	4
2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3
3	2	4	5	5	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4
4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	5	5
1	1	4	2	3	1	1	2	2	1	3	1	3	2	3	1	2	3
4	3	2	4	4	2	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
3	1	5	5	5	1	3	2	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5
4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	3	4	3	2
3	4	3	3	3	4	5	5	5	2	2	3	3	4	1	2	2	1
3	4	3	4	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	4	1	2	3
3	5	3	3	3	3	2	2	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4
3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3
3	2	2	4	2	1	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3

2	3	3	3	4	2	2	3	1	4	2	3	4	2	3	1	2	3
2	3	4	5	5	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4
1	1	4	4	4	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	4
3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4
4	2	3	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	1	1	4
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
3	2	3	2	3	1	1	3	3	5	3	3	2	3	2	2	2	2
2	2	2	4	4	1	4	2	2	3	3	3	4	2	2	2	1	1
2	2	4	3	4	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4
2	2	4	5	5	3	5	1	1	2	2	2	5	2	2	2	2	2
1	4	4	4	3	1	1	1	1	3	1	2	4	2	4	1	2	1
1	2	5	5	5	2	2	2	2	5	5	3	4	3	2	1	3	1
1	2	2	1	5	1	2	1	3	5	5	3	5	1	5	1	3	5
2	3	3	4	5	2	4	5	3	5	3	2	3	4	4	2	3	3
2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	1	2	4	2	4	3	4	4
4	3	2	4	4	1	2	4	2	4	4	2	4	4	4	1	4	4
4	3	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	1	3	4
2	3	5	5	5	2	2	3	2	2	3	3	5	3	4	2	3	3
2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2
1	3	1	4	5	1	1	2	1	1	2	2	3	2	4	2	3	3
1	1	5	1	5	1	2	1	2	5	1	5	5	2	5	1	5	5
2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	4
2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	3	5	4	1	1	5	1
1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	2	2	1	1	1	1	1
2	5	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4
1	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	2
3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3
3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
2	2	4	5	5	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4
3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3
3	2	4	4	5	2	4	2	5	5	5	3	4	2	3	3	3	5
2	2	4	3	5	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3
3	2	2	4	4	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3
3	2	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2
1	4	2	1	1	1	4	4	4	3	2	2	4	1	5	5	3	1
3	4	2	3	4	2	3	2	1	3	4	4	2	1	2	2	1	4
2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
4	4	3	3	3	1	4	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	5
1	1	5	5	5	1	3	2	2	4	3	4	5	3	3	2	2	3
1	2	4	4	4	4	2	5	5	4	4	3	2	4	5	1	4	4
2	2	3	3	2	1	2	1	1	3	4	3	3	2	2	2	2	3
3	2	5	2	3	1	1	2	5	5	3	2	3	4	2	1	1	5
1	1	5	5	5	1	1	1	2	5	3	3	1	2	1	1	1	2
2	2	4	4	4	1	4	1	3	2	2	4	4	4	3	2	3	3
4	1	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
2	2	5	5	2	1	1	1	1	4	2	4	4	4	4	1	4	2

2	2	5	5	2	1	1	1	1	4	2	4	4	4	4	1	4	2
2	2	3	4	4	2	1	2	4	3	2	5	5	2	3	2	3	2
3	5	3	3	2	3	4	4	5	5	3	3	3	3	5	3	4	3
3	2	4	4	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	2	2
1	3	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
3	3	3	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	2	3	2	2	3
2	3	2	4	4	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	2	3	4
1	2	3	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3
4	3	2	2	2	3	4	1	3	4	3	4	4	2	2	1	2	3
3	3	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	4
2	2	5	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2
4	3	2	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	4	1	1	4
2	2	5	5	5	2	1	2	2	4	2	3	5	1	1	1	2	5
2	2	2	4	4	1	2	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4
4	3	2	3	2	1	2	4	3	3	2	4	2	2	4	2	4	5
3	4	3	4	4	1	3	2	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3
4	4	2	2	1	4	1	3	4	2	2	2	3	2	1	1	4	4
2	2	3	4	4	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2
2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	2	4	1	2	4
3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	5
2	3	4	4	5	2	3	3	4	4	2	4	5	2	4	1	4	4
2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2
4	4	3	2	3	1	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4
1	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	2	4
4	1	3	5	5	1	3	1	3	5	4	4	2	4	5	1	4	3
3	5	5	5	5	1	2	4	4	5	4	4	4	3	4	1	2	3
2	1	3	5	5	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	2
4	2	4	4	3	5	3	3	3	4	2	2	4	3	4	2	2	3
1	2	5	4	4	1	1	2	3	2	4	3	5	2	2	1	1	1
2	2	2	4	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2
4	3	4	4	4	1	2	4	2	3	2	2	3	2	3	4	2	4
1	1	5	5	3	1	4	2	1	2	2	3	5	1	2	1	2	3
1	1	5	5	3	1	4	2	1	2	2	3	5	1	2	1	2	3
2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	3	5	2
1	1	3	1	2	1	1	2	1	4	1	2	5	4	2	1	3	2
2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3
1	1	5	5	1	1	1	1	1	4	2	1	5	5	1	1	1	1
1	1	5	5	5	1	1	1	1	3	2	3	5	1	1	1	1	3
1	2	5	5	5	2	2	2	1	3	2	4	5	2	4	1	1	2
4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4
2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4
1	2	1	1	3	1	2	2	1	4	3	2	4	2	4	1	2	5
1	2	1	1	3	1	2	2	1	4	3	2	3	3	2	2	3	5
3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
2	3	3	3	5	1	1	3	3	5	2	3	5	3	3	1	3	3
3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	2	4

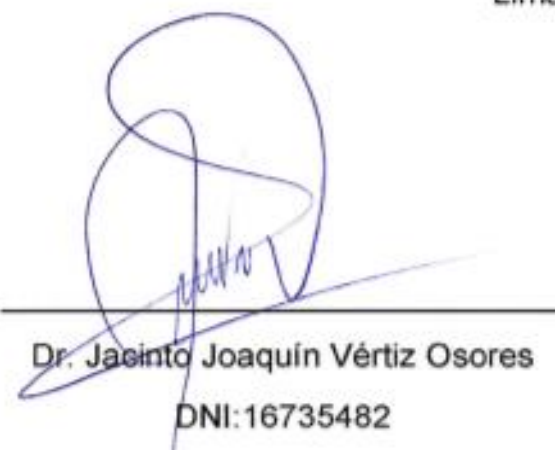
3	2	4	4	4	1	2	1	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2
3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3
1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	4	1	1	1
4	2	4	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	4	3
3	5	5	4	4	1	2	3	4	4	4	4	5	5	4	1	2	4
3	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	4	4	3	5	4	1
3	2	5	5	5	1	2	2	3	3	2	2	4	4	4	3	3	1
1	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3
1	3	4	4	4	1	2	2	1	2	3	3	4	1	3	2	3	4
2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	1	2	4	4	2	1	4	2
1	4	5	4	4	1	2	2	3	4	4	4	4	2	4	2	2	2
1	2	4	4	5	1	4	2	2	4	3	3	4	2	3	2	2	4
1	2	4	3	3	1	3	4	3	4	5	3	4	2	3	2	4	5
1	2	3	4	5	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	5
2	2	4	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4
1	1	4	4	4	1	5	1	2	2	5	5	5	2	2	5	5	5
2	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4
2	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	1	2	3
1	1	4	2	1	1	1	2	3	2	3	1	3	1	3	1	2	1
3	2	3	2	4	2	4	3	4	4	1	2	4	1	4	2	1	4
3	1	5	5	5	2	2	3	2	4	3	2	4	3	1	1	1	2
2	3	4	2	2	3	2	4	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4
2	2	4	4	4	2	3	3	5	4	3	3	4	2	4	2	3	3
2	4	3	5	3	1	1	1	1	5	1	5	5	1	1	1	1	1
2	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4
3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	2	2	2	4	4
3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	2	4	2	2	1	3	4
2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4
3	4	4	4	5	1	2	4	3	5	4	3	4	3	1	1	1	1
3	2	4	4	4	1	2	3	5	4	3	3	4	3	4	2	3	4
3	2	4	4	4	1	2	3	5	4	3	3	4	3	4	2	3	4
2	2	5	5	5	1	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	5	5	1	1	1	1	3	1	5	5	1	1	1	1	1

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Jacinto Joaquín Vértiz Osores, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte señalo que:

La tesis titulada "**Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en los trabajadores de una Microred de Salud del Callao, año 2019**" del estudiante **Luis Edilberto Guadalupe Torres**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin. La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 04 de enero del 2020



Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
DNI:16735482

ESUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en los trabajadores de una
Microred de Salud del Callao, año 2019

TESTES PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:
Dr. Luis Filiberto Guadalupe Torres
(ORCID: 0000-0001-9208-4349)

ASESOR:
Dr. Jacinto Joaquín Véliz Osorio
(ORCID: 0000-0002-7006-476X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Lima - Perú
2019

Resumen de coincidencias

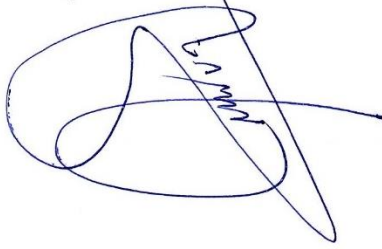
23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	10 %
2	repositorio ucvedu.pe	7 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	docplayer.es	1 %
5	Entregado a Universida...	<1 %
6	Entregado a Universida...	<1 %



Página: 1 de 34

Número de palabras: 10068

Text-only Report

High Resolution

Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GUADALUPE TORRES LUIS EDILBERTO

D.N.I. : 09983126

Domicilio : Jr. Rio Blanco 1423 S.M.P.

Teléfono : Fijo : Móvil: 987747904

E-mail : luis.guadalupe@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GUADALUPE TORRES LUIS EDILBERTO

Título de la tesis:

SINDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL
EN LOS TRABAJADORES DE UNA MICRORED DE SALUD
DEL CALLAO, AÑO 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 11 MARZO 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LUIS EDILBERTO GUADALUPE TORRES

INFORME TÍTULADO:

SINDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO

ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA

MICRORED DE SALUD DEL CALLAO, AÑO 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 25 DE ENERO DEL 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN