



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

COMPROMISO LABORAL Y NIVELES DE BURNOUT EN LOS
SERVIDORES OPERATIVOS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciados en Psicología.

Autores:

Alencastro Vaca Milton Ariel

Tello Chilingua Danny Alexander

Tutor:

Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo, MSc.

AMBATO – ECUADOR

2024

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotros, Alencastro Vaca Milton Ariel y Tello Chiliquina Danny Alexander, declaramos ser autores del Trabajo de Integración Curricular con el nombre “COMPROMISO LABORAL Y NIVELES DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES OPERATIVOS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA”, como requisito para optar al grado de Licenciado en Psicología y autorizamos al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional(RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, aceptamos que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 25 días del mes de enero de 2024, firmamos conforme:

Autor: Alencastro Vaca Milton Ariel
Firma:



Número de Cédula: 0504236050
Dirección: Latacunga, Barrio Toacaso
Correo Electrónico:
alencastro98@gmail.com
Teléfono: 0962977566

Autor: Tello Chiliquina Danny Alexander
Firma:



Número de Cédula: 0504297466
Dirección: Salcedo, Barrio Ulivi
Correo Electrónico:
danny99alexander@gmail.com
Teléfono: 0983269539

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “COMPROMISO LABORAL Y NOVELES DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES OPERATIVOS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA” presentado por Alencastro Vaca Milton Ariel y Tello Chiliquina Danny Alexander, para optar por el Título de Licenciados en Psicología.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Ambato, 25 de enero de 2024

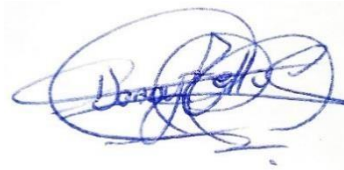


Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo, MSc.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciados en Psicología son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 25 de enero de 2024.



Danny Alexander Tello Chiliquina

0504297466



Milton Ariel Alencastro Vaca

0504236050

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **COMPROMISO LABORAL Y NOVELES DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES OPERATIVOS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA**, previo a la obtención del Título de Licenciados en Psicología, reúnen los requisitos de fondo y forma para que los estudiantes puedan presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 30 de enero de 2024.



Firmado electrónicamente por:
**PAUL BLADIMIR
ACOSTA PEREZ**

Ps. Ind. Paúl Bladimir Acosta Pérez, Mg.
LECTOR

Ps. Ind. José Miguel Acuña Mayorga, Mg.
LECTOR

DEDICATORIA

Danny Alexander Tello Chiliquina

Quiero dedicar este trabajo en primera instancia a mis esfuerzos y dedicación que he realizado a lo largo de mi carrera, extendiendo sobre todo a mis padres que han velado por mi futuro, mi salud y bienestar, estando siempre presentes para ayudarme en mis buenos y malos momentos, siendo incondicionales con su apoyo y presencia, en especial agradezco a mi madre quien ha sido y será mi motivo para esforzarme cada día, siendo mi amiga y principal mentora en la vida quien es mi orgullo y modelo a seguir, quien ha dado todo de sí para lograr forjarme como una persona ética, correcta, siendo mi gran modelo a seguir, al igual agradezco de corazón a aquellas personas que fueron mi apoyo y estuvieron para escucharme y brindarme ese consejo para sobrellevar mis problemas, así también a aquellos docentes que se convirtieron en ese ejemplo de lo que deseo convertirme, dando todo de ellos para formar a grandes profesionales.

Milton Ariel Alencastro Vaca

Quiero dedicar este trabajo a aquellos que han sido mi mayor inspiración y apoyo en este camino. A mi familia querida, en especial a mi madre Mariela y a mi hermana Marialex quienes siempre han estado a mi lado, brindándome su amor incondicional, su paciencia y su aliento constante en la carrera, cuya dedicación y sacrificio me han permitido perseguir mis sueños y alcanzar este logro. En los momentos más difíciles, mis hermanos, cuyas risas, consejos y complicidad han sido un alivio. A mis queridos maestros y tutores, quienes han compartido conmigo su sabiduría, su entusiasmo por el conocimiento y su conocimiento técnico. Gracias por creer en mí, desafiarme y enseñarme a ser un pensador crítico y riguroso. Así mismo, a esa persona especial en esta etapa de mi vida gracias por estar ahí en los momentos de alegría y también en los momentos de duda, por brindarme su apoyo incondicional y su valiosa compañía.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento más sincero va a nuestro tutor personal, el Psi. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo MSc., por brindarnos la orientación necesaria que nos ha permitido completar exitosamente el presente proyecto de investigación. De igual manera agradecemos a la Prefectura de Cotopaxi por permitirnos llevar a cabo investigaciones científicas en sus instalaciones, así como con el personal operativo de esta institución.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: COMPROMISO LABORAL Y NIVELES DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES OPERATIVOS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA.

AUTORES:

Danny Alexander Tello Chiliquinga

Milton Ariel Alencastro Vaca

TUTOR:

Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo, MSc.

RESUMEN EJECUTIVO

El compromiso laboral se refiere a la implicación y dedicación de un empleado hacia su trabajo y los objetivos de la institución. Igualmente, el síndrome de burnout puede generar agotamiento emocional, falta de motivación, la disminución del rendimiento laboral es así como los problemas de salud física y mental y las dificultades en las relaciones personales pueden ser consecuencias para los trabajadores. A propósito que, la presente investigación tuvo como objetivo correlacionar los niveles de compromiso laboral y los niveles del síndrome de burnout, en servidores operativos de una entidad pública. Como metodología se consideró el paradigma positivista y enfoque cuantitativo, manteniendo un diseño no experimental, de corte transversal, en el cual fue empleado un alcance correlacional. Donde la muestra empleada fue conformada por 60 participantes, los cuales fueron integrados mediante un muestreo de carácter no probabilístico por conveniencia. Para lo cual, los medios de recopilación de datos aplicados fueron el test de compromiso laboral de Mayer y Allen (CCO), y el MBI test de Maslach para el síndrome de Burnout. Resultando de esta manera, la dimensión del compromiso laboral normativo predomina sobre los demás, por otro lado, en el síndrome de Burnout las personas tienen un nivel de cansancio emocional bajo, es decir no se evidencia la presencia de este síndrome. Concluyendo de esta manera, tampoco se descarta la posibilidad de que influencias externas puedan generar factores predisponentes de este síndrome que de manera directa afectaría al compromiso laboral de los trabajadores.

DESCRIPTORES: Compromiso laboral, entidad pública, psicología organizacional, servidores operativos, síndrome de burnout.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: WORK COMMITMENT AND BURNOUT LEVELS IN THE OPERATIVE EMPLOYEES FROM A PUBLIC ENTITY.

AUTORES:

Danny Alexander Tello Chiliquinga

Milton Ariel Alencastro Vaca

TUTOR:

Psc. Ind. . Luis Fernando Taruchain Pozo, MSc.

ABSTRACT

Work commitment refers to an employee's involvement and dedication to their work and the institution's goals. Likewise, burnout syndrome can generate emotional exhaustion, lack of motivation, decreased work performance, as well as physical and mental health problems ,and difficulties in personal relationships can be consequences for workers. Therefore, the current research aimed to correlate the levels of work commitment and the levels of burnout syndrome in operating servers of a public entity. The positivist paradigm and quantitative approach were considered as the methodology, maintaining a non-experimental, cross-sectional design, in which a correlational scope was used. The sample used was made up of 60 participants, who were integrated through a non-probabilistic convenience sampling. For this purpose, the data collection tools applied were the Mayer and Allen Work Commitment Test (CCO), and the Maslach Burnout Inventory (MBI) for Burnout Syndrome. As a result, the normative work commitment dimension predominates over the others. On the other hand, in the Burnout Syndrome, people have a low level of emotional exhaustion, that is, the presence of this syndrome is not evident. In this way, it is not ruled out that external influences can generate predisposing factors for this syndrome that would directly affect the work commitment of workers.

KEYWORDS: Burnout syndrome, operating services, organizational psychology, public entity, work commitment.

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR	III
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	IV
APROBACIÓN DE LECTORES	V
RESUMEN EJECUTIVO	VIII
ABSTRACT.....	IX
INDICE DE CONTENIDOS	X
INDICE DE TABLAS	XI
INDICE DE GRÁFICOS	XII
INTRODUCCIÓN	3
MARCO METODOLÓGICO	8
RESULTADOS.....	11
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	20
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23
ANEXOS	28

INDICE DE TABLAS.

TABLA 1.....	11
TABLA 2.....	12
TABLA 3.....	12
TABLA 4.....	13
TABLA 5.....	13
TABLA 6.....	14
TABLA 7.....	14
TABLA 8.....	14
TABLA 9.....	15
TABLA 10.....	15
TABLA 11.....	16
TABLA 12.....	16
TABLA 13.....	17
TABLA 14.....	17
TABLA 15.....	18
TABLA 16.....	18
TABLA 17.....	18
TABLA 18.....	18
TABLA 19.....	19
TABLA 20.....	19
TABLA 21.....	19

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.....	12
GRÁFICO 2.....	12
GRÁFICO 3.....	13
GRÁFICO 4.....	13
GRÁFICO 5.....	14
GRÁFICO 6.....	14
GRÁFICO 7.....	15
GRÁFICO 8.....	15
GRÁFICO 9.....	16
GRÁFICO 10.....	16
GRÁFICO 11.....	17

COMPROMISO LABORAL Y NIVELES DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES OPERATIVOS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA

Work commitment and burnout levels in the operative employees of a public entity.

RESUMEN

ABSTRACT

Autor: Milton Ariel Alencastro Vaca
malencastro@indoamerica.edu.ec

Autor 2. Danny Alexander Tello Chilinginga
dtello5@indoamerica.edu.ec

Tutor. Ps.Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo MSc.
fernandotaruchain@uti.edu.ec

Lector 1. Ps.Ind. José Miguel Acuña Mayorga, Mg.
joseacuña@uti.edu.ec

Lector 2. Ps.Ind. Paúl Bladimir Acosta Pérez, Mg.
paulacosta@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

Ambato, Ecuador.
Febrero de 2024.

El compromiso laboral se refiere a la implicación y dedicación de un empleado hacia su trabajo y los objetivos de la institución. Igualmente, el síndrome de burnout puede generar agotamiento emocional, falta de motivación, la disminución del rendimiento laboral es así como los problemas de salud física y mental y las dificultades en las relaciones personales pueden ser consecuencias para los trabajadores. A propósito que, la presente investigación tuvo como objetivo correlacionar los niveles de compromiso laboral y los niveles del síndrome de burnout, en servidores operativos de una entidad pública. Como metodología se consideró el paradigma positivista y enfoque cuantitativo, manteniendo un diseño no experimental, de corte transversal, en el cual fue empleado un alcance correlacional. Donde la muestra empleada fue conformada por 60 participantes, los cuales fueron integrados mediante un muestreo de carácter no probabilístico por conveniencia. Para lo cual, los medios de recopilación de datos aplicados fueron el test de compromiso laboral de Mayer y Allen (CCO), y el MBI test de Maslach para el síndrome de Burnout. Resultando de esta manera, la dimensión del compromiso laboral normativo predomina sobre los demás, por otro lado, en el síndrome de Burnout las personas tienen un nivel de cansancio emocional bajo, es decir no se

Work commitment refers to an employee's involvement and dedication to their work and the institution's goals. Likewise, burnout syndrome can generate emotional exhaustion, lack of motivation, decreased work performance, as well as physical and mental health problems and difficulties in personal relationships can be consequences for workers. Therefore, the present research aimed to correlate the levels of work commitment and the levels of burnout syndrome in operating servers of a public entity. The positivist paradigm and quantitative approach were considered as the methodology, maintaining a non-experimental, cross-sectional design, in which a correlational scope was used. The sample used was made up of 60 participants, who were integrated through a non-probabilistic convenience sampling. For this purpose, the data collection tools applied were the Mayer and Allen Work Commitment Test (CCO), and the Maslach Burnout Inventory (MBI) for Burnout Syndrome. As a result, the normative work commitment dimension predominates over the others. On the other hand, in the Burnout Syndrome, people have a low level of emotional exhaustion, that is, the presence of this syndrome is not evident. In this way, it is not ruled out that external influences can generate predisposing factors for this syndrome that would directly affect the work commitment of workers.

evidencia la presencia de este síndrome. Concluyendo de esta manera, tampoco se descarta la posibilidad de que influencias externas puedan generar factores predisponentes de este síndrome que de manera directa afectaría al compromiso laboral de los trabajadores.

Keywords: *work commitment, public entity, organizational psychology, operating servers, burnout syndrome.*

Palabras Clave: *compromiso laboral, entidad pública, psicología organizacional, servidores operativos, síndrome de burnout.*

1. INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación, situada en el campo de la psicología organizacional, disciplina en la cual el autor Zepeda (1999) describió que representa a la rama centrada en el continuo estudio de los diversos fenómenos de la sociedad, tanto individuales como grupales, en un contexto empresarial. A su vez, mantiene el objetivo de comprender cómo el personal de una empresa va a actuar. Dicho proceder estará relacionado con factores motivacionales, experiencias, y actitudes. Por otro lado, se encarga de la valoración de la cultura institucional, al igual que procesos de selección, inducción, capacitación, evaluación y seguimiento de los colaboradores, salvaguardando los intereses institucionales (Valero, 2019).

La psicología organizacional al enfocarse en el estudio del comportamiento de las personas en el contexto empresarial, donde sus aplicaciones enmarcan una importancia en la atribución del bienestar de los empleados y su desarrollo en la empresa, institución o entidad tanto privada como pública en general (Acosta - Carrillo, 2021). Por otra parte, en mucho de los casos las organizaciones no toman en cuenta el invaluable impacto que genera en los trabajadores que buscan otras alternativas para incrementar sus ingresos y productividad; sin embargo, omiten que la psicología organizacional tiene la capacidad y el objetivo de mejorar el ambiente laboral promoviendo la comunicación y el fortalecimiento del espíritu en equipo.

Del mismo modo, ayuda a identificar y resolver problemas que por medio de especialistas en el área, que tienen la

capacidad y la predisposición de analizar o comprender la función y la dinámica que se maneja tanto en lo individual como en grupo (Maestre & Bracho, 2019).

Por consiguiente, el presente proyecto investigativo consideró el enfoque epistemológico humanista, que se basa en el reconocimiento que las personas son seres activos, autónomos, aptos de tomar decisiones y con capacidad de superación. Donde enfatizó la importancia de la comprensión a base de experiencia subjetiva de los participantes, y la promoción del crecimiento y desarrollo personal (Oyarzún - Andrades, 2019). Basándose en la teoría clásica de Abraham Maslow que, mediante el avance del significativo potencial humano, así como el crecimiento personal, tomando en cuenta la teoría de la jerarquía de necesidades que deben satisfacerse en un orden primordial y específico para poder alcanzar el último peldaño de dicha pirámide que es la autorrealización (Escandón Franco & Vélez Mendoza, 2021).

En cuanto a una más reciente manera de definir el humanismo Viktor Frankl reconoce la experiencia como pilar fundamental para conseguir la autorrealización no como un objetivo de vida, sino, como el camino a la mejor versión de uno mismo. Por otro lado, se considera el creador de teorías que proponen el darle sentido a la vida gracias al reconocimiento autónomo, además fundó el análisis existencial con un enfoque fenomenológico basado en la persona y la plena armonía entre él y todo lo que lo rodea, es decir que pueda desarrollarse de manera íntegra y que reconozca apruebe su propia manera de actuar (Maestre & Bracho,

2019).

La perspectiva humanista para esta investigación tiene relación debido a las extensiones relacionadas con la búsqueda de afirmación y desarrollo del ser humano mediante; su avance personal, sentirse bien consigo mismo y en el continuo esfuerzo que tiene para alcanzar la autorrealización. En el contexto de la psicología organizacional, el enfoque humanista aportó una serie de beneficios. En primer lugar, posibilitó a los investigadores a comprender mejor las motivaciones, las experiencias y las necesidades de los empleados. En segundo lugar, consiguió ayudar a los investigadores a desarrollar intervenciones que promuevan el bienestar y el desarrollo de los empleados. En tercer lugar, a causa de la implementación de las propuestas se creó un ambiente de trabajo más humano y enriquecedor (Briones-Jácome, 2020).

A nivel mundial, el compromiso laboral es un tema de creciente preocupación. Un estudio de Gallup (2022) encontró que solo el 23% de los trabajadores del mundo están comprometidos con su trabajo. Esto significa que la mayoría de los trabajadores no están motivados, ni involucrados en su trabajo y no se sienten conectados con su organización.

Acotando con lo anterior, a nivel de Latinoamérica se realizó un estudio con 16 empresas de 7 países, en el cual se evaluó el compromiso laboral realizando una comparación con estudio anterior realizado por Aon Hewitt (2018), donde se reflejó que se elevó el nivel de compromiso laboral en un 4%, pasando de un 74.6% a un 79%, que pese a existir un aumento de compromiso

laboral a nivel general, a nivel individual existen países que llegaron a bajar su promedio de compromiso laboral, como es el caso de Colombia, que de un 82% se redujo a un 78%, de igual manera se describió a nivel de Latinoamérica que las personas en edades entre 45 a 54 años son quienes poseen mayor compromiso laboral con un 89.2% en comparación de los trabajadores de 25 a 34 años, quienes evidenciaron un 75.8% de compromiso laboral, donde dicho estudio tuvo una muestra de 264 participantes de los cuales 242 fueron mujeres y 22 hombres (Soria - Barreto et al., 2021).

Un estudio realizado por Salazar - Cueva, (2018) el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) sobre el compromiso laboral de esta institución se registró que fue del 69,91% por lo cual, una parte de los empleados no están de acuerdo con los trabajos que realizan, esto se debe a diferentes factores o los motivos como: baja remuneración, mejores oportunidades laborales, problemas personales, tipo de contrato que sustenta y un ambiente laboral entre otros.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) más de 12000 millones de días de trabajo se pierden a causa del estrés laboral, en este informe se ha mostrado que mil millones de personas que viven en el mundo y que presentan algún trastorno mental se evidencio que en el 2019, el 15% son adultos laboralmente activos acorde a su edad, describiendo que las cargas laborales excesivas influyeron negativamente en su salud mental y recayeron su manera de desempeñar sus tareas.

Durante los últimos años, el estrés laboral

ganó cada vez más atención por su fuerte conexión con el rendimiento laboral, el absentismo y la deserción. Es un fenómeno psicológico que depende de la ocupación, sin embargo, tras el primer año de pandemia se contempló un aumento de trastornos relacionados al estrés en un 25% aproximadamente (OMS, 2021).

En el 2019 con la participación de 6 países de América Latina se efectuó un estudio donde mostró que el 29% de los trabajadores presentaron estrés laboral de los cuales la mayor prevalencia se situaba en mujeres antes que en hombres imponiéndose con un 44.8% frente a un 37.6%, que afectó de manera directa al compromiso organizacional que las empresas buscaban obtener y mantener la armonía dentro de sus departamentos de empleados (Mejía et al., 2019).

México experimentaba niveles significativos de fatiga en sus trabajadores, asociados a estrés dentro de su entorno laboral, siendo existente mucho antes de la COVID-19. Se describe que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) presentó que el 75% de los trabajadores mantenían esta condición. Superando tanto a China como a Estados Unidos con 73% y 59%, respectivamente (Juárez, 2022).

Ahora bien, las cifras del síndrome de Burnout en el Ecuador a través de la investigación de Torres Toala et al., (2021) encontró una prevalencia de este síndrome, especialmente elevada en los componentes de agotamiento emocional (47%) y la cifra más alta en despersonalización (95%) y en un menor porcentaje la realización personal (11%), un dato importante es que no se halló

ninguna relación con el género, pero si se presentó una mayor probabilidad de aparición en edades menores, por temas generacionales.

Siguiendo esta línea, la gestión de talento humano tomó el papel fundamental desde la revolución industrial del siglo XX de hecho, Maestre & Bracho (2019) mencionan el impacto que ha tenido el departamento de talento humano (TTHH) en las empresas debido a la mejora representativa por parte de los colaboradores, no solo enfocados en la contratación y despidos, sino, el desarrollo continuo de este departamento, que se centra en el progreso de las capacidades, destrezas y conocimiento de las personas de una organización por objetivos en común.

Del mismo modo, la gestión de talento humano se diseñó con el objetivo de atraer, motivar y mantener al nombrado capital humano, desde la teoría descrita por Chiavenato, (2009) buscó recalcar que la administración reconocida como gestión de recursos humanos, es la entidad destinada a la planeación, coordinación, desarrollo y el control de las técnicas aplicadas al personal con la necesidad de obtener un desempeño deseado, encaminado con los objetivos del perfil del puesto y del trabajador.

Por otro lado Gaspar - Castro, (2021), postuló la importancia de la unidad de talento humano como un elemento fundamental dentro de una organización, la cual administra de manera eficiente el potencial humano, sus capacidades y eficiencia al desempeñar las obligaciones pertinentes de cada puesto de trabajo, sin dejar de lado que se cree un compromiso con la empresa y los objetivos

organizacionales.

De igual manera se contempló dentro de la gestión de talento humano la importación de mantener un compromiso organizacional o laboral, esta característica necesaria en gestión de talento humano busca abordar una de las necesidades institucionales, teniendo como finalidad que los colaboradores generen valores hacia la empresa, creando con ella una pertenencia involucrándose con la misión, visión y objetivos empresariales (García - García et al., 2023).

Una teoría que la explica de manera simple el compromiso laboral, menciona la presencia de tres componentes psicológicos fundamentales, el primero describe a ese deseo por parte del colaborador de permanecer en la empresa, la cual se describe como continuidad, el segundo relaciona la sensación de obligación de mantenerse en la empresa, también denominada normatividad, y por último, el sentimiento ferviente del colaborador de identificarse con la empresa generando un apego a la misma, conocida como afectividad (Meyer et al., 1998).

Por otra parte, existen problemas dentro de las empresas uno de ellos es conocidos como riesgos laborales, siendo la unión de factores culturales, físicos, ambientales, psíquicos, sociales y químicos, los cuales van a tener una incidencia dentro de uno o varios colaboradores, dando como resultado la presencia de una enfermedad ocupacional (Pilar, 2023).

Deslindando de los riesgos laborales se

encuentran los riesgos psicosociales, originados dentro del entorno laboral, llegando a generar repercusiones a nivel físico y psicológico en los colaboradores de una empresa, sucintándose por características de economía, cambios tecnológicos, cambios del mercado laboral en sí, vinculándose a problemas en la salud de los colaboradores, como estrés, depresión, ansiedad, consumo de sustancias y problemas musculoesqueléticos, que ocasionó una productividad decadente afectando de gran manera el rendimiento laboral y por tal razón se mostró comprometida la calidad de vida de las y los colaboradores (Castiblanque, 2023).

Es importante llamar la atención sobre el síndrome de burnout uno de los factores psicosociales que dentro de un ambiente laboral mantiene una posibilidad de evidenciarse, donde Bracho - Paz, (2020) estipuló como la existencias de una serie de características que afligen a los colaboradores, donde van a llegar a suscitarse conflictos entre compañeros, cargas excesivas de trabajo, limitaciones ya sean a nivel comunicativo o de recursos mediante la intensidad o persistencias de los mismos, en otras palabras, el mantenerse en continua exposición de estresores laborales, van a generar la presencia del síndrome de burnout, dando como consecuencia una atrofia en la salud.

Zuin et al., (2020) describe que las consecuencias llegan a ser de tipo físicas, en las cuales se encuentran problemas como obesidad, hipertensión, cefalea, fatiga prolongada, dislipidemia, diabetes mellitus tipos 2, trastornos musculoesqueléticos, etc., en las de tipo psicológicas se

encuentran consecuencias como trastornos del sueño como el caso de insomnio, síntomas depresivos, hospitalización en centros de rehabilitación, y los tipos ocupacionales, en los cuales se evidencian en gran incidencia insatisfacción laboral, ausentismo, demanda laborales, errores laborales y en ciertos casos se llega a generar pensiones por incapacidad.

Por otro lado, se contempla que una persona al estar sometida constantemente a un estímulo inmanejable, llega a ocasionar dentro de las personas sentimientos de angustia, creando un desfase entre la mente y lo físico, haciendo con que una persona no llegue a responder de manera óptima a sus obligaciones conocido como distrés, mientras que, el eustrés es el termino empleado donde la adecuada salud física en conjunto a la estabilidad mental sean necesarios para que una persona logre obtener su máximo potencial, contemplado de una manera distinta, el eustrés surge de la armonía física y mental del cuerpo humano para superar posibles conflictos (Naranjo Pereira, 2019).

Por consiguiente, frente a las dificultades que llega a ocasionar el estrés en los trabajadores Buitrago - Orjuela et al., (2021) postulan que es de suma importancia el tener medidas enfocadas en prevención, detección y la intervención del síndrome de burnout, desde la formación de autoconocimiento para el afrontamiento de conflictos, como también, el identificar factores protectores necesarios para reducir el estrés, estructurando que exista, roles bien definidos dentro de la empresa, así como, mantener adecuados recursos, líneas de comunicación entre otros.

Por lo anterior mencionado, el compromiso laboral a nivel global está considerado como una temática de preocupación, evidenciada por el estudio de Gallup (2022), que un reducido porcentaje de la población laboral demuestra un compromiso con lugar de trabajo. Resultando en que la mayor población de trabajadores se describe como desmotivados y no involucrados con su trabajo, sintiendo una desconexión con los objetivos de la empresa. Pasando desde la perspectiva del colaborador hacia la organización, para la psicología organizacional uno de los elementos fundamentales para encaminarse al éxito de las organizaciones es el compromiso laboral, donde al existir colaboradores comprometidos, se evidencia mayor productividad, innovación y menor probabilidades de una rotación de personal.

En lo que esta investigación concierne sobre el compromiso laboral y los niveles de burnout, mantendrá una importancia para las organizaciones, las cuales tengan como punto de interés el comprender factores relacionados a un desarrollo organizacional mejorando el compromiso y pertenencia de los colaboradores hacia la empresa. A su vez, al centrarse en un contexto ecuatoriano desde una perspectiva humanista enfatizando en interpretar las motivaciones, experiencias y necesidades de los empleados, considerando el síndrome de burnout como factor correlacional buscando determinar una afectación directa en el desempeño y la eficacia de los trabajadores.

Por tanto, en la investigación se contemplaron las siguientes preguntas de investigación ¿Cómo se relaciona el

compromiso laboral y los niveles de burnout en los servidores operativos de una entidad pública? ¿Cuáles son los datos sociodemográficos de los servidores operativos de una entidad pública? ¿Cuáles son los niveles de compromiso laboral en los servidores operativos de una entidad pública? ¿Cuáles son los niveles de burnout en los servidores operativos de una entidad pública? Así como los siguientes objetivos, de tipo general. Relacionar el compromiso laboral y los niveles de burnout en los servidores operativos de una entidad pública. Y por parte de los objetivos Específicos. Describir los datos sociodemográficos de los servidores operativos de una entidad pública. Estimar los niveles de compromiso laboral en los servidores operativos de una entidad pública. Estimar los niveles de burnout en los servidores operativos de una entidad pública.

2. MARCO METODOLÓGICO.

Para la elaboración de esta investigación se adoptó un paradigma positivista visto desde la epistemología según Miranda Beltrán et al., (2020) proyecta los medios de alcanzar la verdad a orden de los problemas que se aborda y establece distancia entre el investigador y el objeto de estudio es decir, se marca una línea neutral de quien investiga y del objetivo a estudiar sin influenciar los resultados. De igual manera, Fernández Altamirano & Vela Meléndez (2021) atribuyen características sobre el conocimiento que debe poseer el sujeto en cuanto a experiencia que permitirá realizar investigaciones y a su vez la comprobación mediante hipótesis recurriendo a métodos estadísticos para su posterior validación. Es

así como el paradigma positivista aporta varios factores con el objetivo de conocer la naturaleza sobre las variables planteadas.

En consiguiente, va a aportar una postura al mantener un aspecto racional, empírico analítico, logrando explicar ciertos fenómenos o en su defecto el llegar a predecirlos, mediante la verificación de teorías y a su vez métodos y técnicas basadas en los cuantificable.

Debido a las variables del estudio se optó por el enfoque cuantitativo, este proceso dispone de orientación a la realidad objetiva, secuencial y sobre todo comprobatorio por medio de mediciones estadísticas para llegar a los resultados (Padilla-Avalos et al., 2021). Asimismo, Amaiquema - Marquez et al., (2019) describe que este enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base al análisis estadístico y recaudación de datos numéricos para realizar el procesos detallado de comprobar teorías y establecer patrones de comportamiento. En suma, este enfoque nos facilitara el análisis de información a recolectar y proporciona mediciones precisas a esta investigación en específico.

En cuanto al diseño de investigación utilizado fue el no experimental, caracterizada por la ausencia de una variable independiente, según Yauri Condor et al., (2022) explica que es una investigación que se ejecuta de manera deliberada y sin manipulación de variables y de esta manera solo se observan los objetos a estudio en su entorno natural luego de su análisis. Así mismo Guzmán Yucta & Yauripoma Guillín (2020) aclaran que el objetivo de este tipo de investigación se realiza bajo ninguna

manipulación de la variable sobre la cual se está investigando. Quiere decir que se aparta los sesgos producidos por la administración del investigador sobre el objeto a analizar dejando resultados objetivos que ayuden a la veracidad del estudio.

Sobre el corte transversal, Collado y Lucio, (2011) exponen que permite realizar una recolección de información únicamente en un instante determinado, descrito de otra manera, en un tiempo único, siendo empleado para realizar una descripción de las variables a estudiar, en la cual se podrá estudiar la correlación de las variables en un instante específico. A su vez Cvetkovic - Vega et al., (2021) refiere que además de realizar un análisis en un momento específico del tiempo, estos pueden ser de tipo descriptivo centrándose en la asociación de varias variables para contemplar una prevalencia, o analítica la cual busca determinar una asociación causal de dos o más variables.

A su vez, este tipo de corte facilitó la recolección de información de la muestra en los operadores dentro en un momento en específico, lo que fue fundamental para el análisis realizado de las variables con los resultados obtenidos.

Esta investigación empleó un alcance correlacional la misma que aparece frente a la necesidad de elaborar una hipótesis mediante la cual se contemple una relación causal entre varias variables, y desde un grado cuantitativo con la ayuda de procesos estadísticos explorar los resultados y beneficiar a la sociedad (Ramos - Galarza, 2020). A lo que Silva - Treviño et al., (2021)

describe que se ve enfocada en la relación de las variables para la descripción de fuerza, dirección y correlación, sin tener en consideración el crear una causalidad.

Por tal motivo, el alcance correlacional brindó una manera con la cual, identificar si existió una correlación positiva, negativa o no existió correlación entre las variables compromiso organizacional y niveles del síndrome de burnout.

Con los 60 participantes se empleó un muestreo de tipo no probabilístico, donde los participantes o muestra son seleccionados por afinidad ya sea por algún criterio específico, conocimientos, experiencias o a su vez la ubicación, la cual a su vez está centrada en el tipo de muestreo por conveniencia, donde la muestra como Míguez Álvarez (2021) definió que permite estudiar una parte selecta de una población que va a ser representativa para la misma, con el objetivo de poder generalizar los resultados que se obtengan de la información recolectada. Es tomada acorde a las necesidades o conveniencia del investigador, teniendo la libertad de optar por el tipo de población, departamentos, cargos, e inclusive el número de participantes para la investigación (Hernández - González, 2021).

Con lo descrito, además es conveniente mencionar los criterios de selección (inclusión – exclusión) según Arias - Gómez et al., (2016) mencionan que los criterios de inclusión son las características esenciales que un participante va a poseer para lograr ser parte de la investigación, dentro de los cuales se pueden considerar una serie de características como el género, edad,

condición social, tipos de enfermedad, escolaridad. Mientras que los criterios de exclusión también aplicaron las características que poseen los participantes, las cuales pueden afectar el estudio creando un sesgo de información o llegar a modificar significativamente los resultados de la investigación, por lo cual son considerados no aptos para la investigación. Con lo cual, dentro de la investigación se contempló lo siguiente; a) personal operativo de la entidad pública que posean un mínimo de 2 años de trabajo, b) presenten nombramiento, c) tengan 20 años en adelante, d) posean su contrato bajo el código de trabajo, e) encontrarse activos laboralmente, f) quienes hayan firmado el consentimiento informado, g) mantengan disposición de colaborar. Mientras que se excluirán; a) personal administrativo o directivo, b) personal con contrato por prestación de servicios, c) contrato bajo la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), d) servidores bajo nombramiento de libre remoción, e) personal que no haya formado el consentimiento informado.

Para la técnica de producción de datos se realizó mediante la implementación de una ficha sociodemográfica mediante la cual se recolectó información, evidenciando como se encuentra estructurada la muestra de investigación, considerando aspectos generales como la edad, el sexo, la ciudad de residencia, el sector o zona domiciliaria, con que etnia se identifica, el estado civil, existencia de problemas en la salud físicos o psicológicos, el nivel académico, situación socioeconómica, el tipo de jornada laboral y el tipo de contrato que mantiene con la empresa, y con los resultados se obtuvo la manera en la que algún aspectos

sociodemográfico va a intervenir en los datos obtenidos.

Al igual que la implementación de la escala de compromiso organizacional (CCO), realizada por John Meyer y Natalie Allen, buscando la evaluación del grado de compromiso que presentan los colaboradores con la institución, con las 3 dimensiones que presenta este instrumento, el compromiso afectivo, donde el colaborador va a sentirse identificado y apegado emocionalmente con la empresa, el compromiso continuo, el colaborador describe una percepción sobre mantener demasiado compromiso como para abandonar la organización, y el compromiso normativo siendo donde se ve relacionado el compromiso junto a la moral, encontrándose obligado a mantenerse en la empresa. Se encuentra implementado por 24 preguntas distribuidas en las 3 dimensiones, la cual se encuentra estructurada a manera de Likert de 7 puntos, donde *1 equivale a totalmente desacuerdo, hasta, 7 que equivale a totalmente de acuerdo*, presentando una confiabilidad para la dimensión afectiva de 0.88, en continuidad registro 0.77, y en el compromiso normativo de 0.81, mediante la implementación del estadístico alfa de Cronbach (Fonseca - Herrera et al., 2019).

Por otra parte el Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado por Christina Maslach, es un instrumento que mide los niveles del síndrome de burnout en el contexto laboral, está constituido de 22 reactivos, realizados en una escala de tipo Likert conformada de 7 puntos, donde, *0 es nunca a 6 que es siempre*, teniendo como finalidad el evaluar 3 dimensiones que la autora postula, el primero es el cansancio emocional (CE) con

9 preguntas, la segunda describe la despersonalización (D) con 5 preguntas, y la realización personal (RP) con 8 preguntas, contemplando que presento una confiabilidad para CE de 0.89, D de 0.77 y RP de 0.74, siendo calculado con el estadístico alfa de Cronbach, a su vez, por la acogida del instrumento ha sido adaptado dando como resultado varias versiones del mismo como el MBI-Human Services Survey (MBI-HSS) y el MBI-Educators Survey (MBI-ES) (Cañadas-de la Fuente et al., 2019).

Al considerar la técnica de análisis de datos, se optó por la aplicación del estadístico Rho de Spearman, misma que es una medida de asociación lineal, implementando para correlacionar dos variables, buscando determinar la existencia de una dependencia o independencia, explicando que los resultados que lleguen a puntuar con valores cercanos al +1.0 determinaran una fuerte correlación positiva, donde si los valores de una variable aumentan, los valores de la segunda variable van a aumentar de igual manera, mientras que si el resultado se encuentran cercanos al -1.0, existirá de igual manera una fuerte correlación pero negativa, donde una variable va a aumentar y la otra variable va a decrecer, mientras que si el resultado en cuestión se encuentran cercano a 0.0 se va a describir como inexistencia de correlación (Roy - Garcia et al., 2019).

Considerando el consentimiento informado parte desde la consideración de Helsinki, donde se consideró la existencia de una aprobación por parte de los participantes para poder ser considerados como voluntarios para la investigación, siendo entregado de manera obligatoria la

información detallada de la investigación, mismas que incorporará los objetivos, métodos, beneficios, riesgos y demás aspectos que sean de suma importancia para la participación, a su vez, la información entregada deberá ser adaptada acorde a las necesidades que el participante llegue a tener, y posterior a la comprensión será necesario que el consentimiento sea de manera escrita, de existir casos donde la persona no pueda brindar su consentimiento por factores incapacitantes será el representante legal quien brinde dicho consentimiento (Piñera-Castro & Saborit-Rodríguez, 2023).

3. RESULTADOS.

En el siguiente apartado se destinó a evidenciar los resultados obtenidos referente a las variables de investigación, siendo presentados los resultados de los objetivos específicos para paso a los resultados del objetivo general.

Descripción de los datos sociodemográficos de los servidores operativos.

Se presentaron los resultados obtenidos por parte de la ficha sociodemográfica, descritos mediante cada ítem correspondiente planteado.

En la tabla 1 se describen los resultados de las edades de los servidores públicos,

Tabla 1

Rangos de edad de los trabajadores

	Media	Mínimo	Máximo
Edad	46.7	27	80

De la muestra de 60 personas se logra identificar que la media de edad oscila en los 46.7 años, teniendo una edad mínima de 27 años y una máxima de 80 años.

Con respecto al sexo, en la tabla 2 y gráfico 1, se describe los resultados obtenidos.

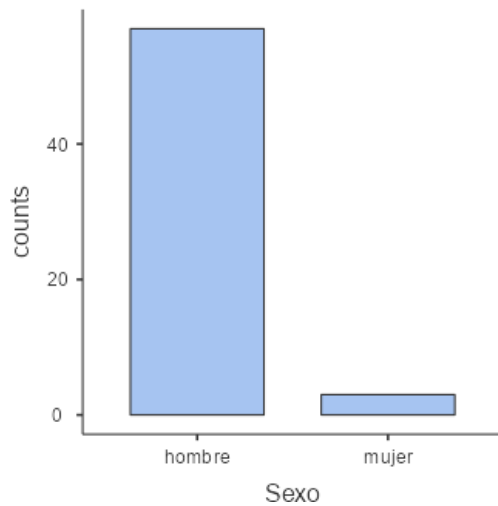
Tabla 2

Variable de identificación del Sexo

Sexo	Frecuencias	% del Total
hombre	57	95.0 %
mujer	3	5.0 %
Prefiero no decir	0	0.0%

Gráfico 1

Variable de identificación del sexo



Con un 95.0% de la muestra o 57 encuestados de 60 se describieron como hombres, mientras que, los últimos 3 se describieron como mujeres siendo el 5.0% de la muestra.

En la tabla 3 y gráfico 2, se mostró los resultados de las ciudades de residencia de los operarios.

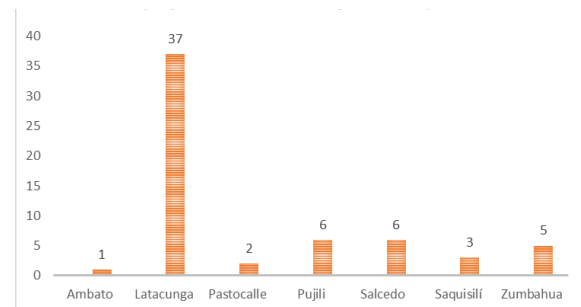
Tabla 3

Variable de la ciudad de residencia

Ciudad de residencia	Frecuencias	% del Total
Ambato	1	1.7 %
Latacunga	37	61.7 %
Pastocalle	2	3.3 %
Pujilí	6	10.0 %
Salcedo	6	10.0 %
Saquisilí	3	5.0 %
Zumbahua	5	8.3 %

Gráfico 2

Variable de la ciudad de residencia

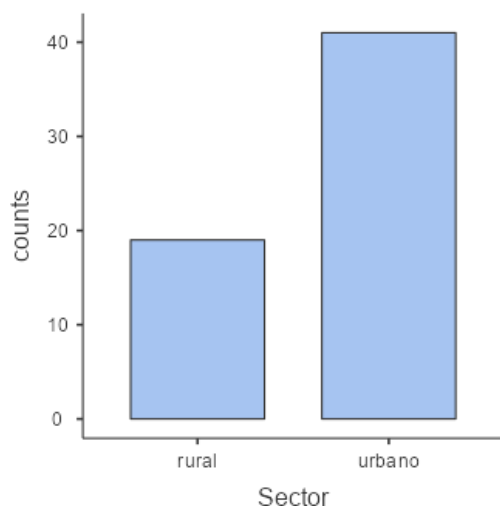


Con 37 evaluados que corresponde al 61.7%, Latacunga se mostró como la mayor ciudad en la cual residen los operarios, seguido de Pujilí y Salcedo con el 10.0% cada una, mientras que con el 1.7% Ambato es la ciudad de menor residencia siendo solo una persona.

En la tabla 4 y gráfico 3 se describió los resultados del sector de residencia.

Tabla 4*Variable del sector de residencia*

Sector	Frecuencias	% del Total
rural	19	31.7 %
urbano	41	68.3 %

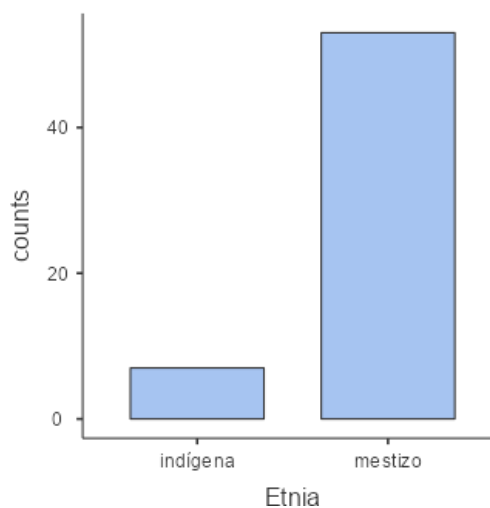
Gráfico 3*Variable del sector de residencia*

Se muestra que, de los sectores rural y urbano, predomina el sector urbano con un 68.3% o 41 respuestas frente al 31.7% rural.

En la tabla 5 y gráfico 4, se evidenció las respuestas obtenidas sobre cómo se identificaron los operarios.

Tabla 5*Variable de identificación étnica*

Etnia	Frecuencias	% del Total
indígena	7	11.7 %
mestizo	53	88.3 %
afro	0	0.0%
blanco	0	0.0%

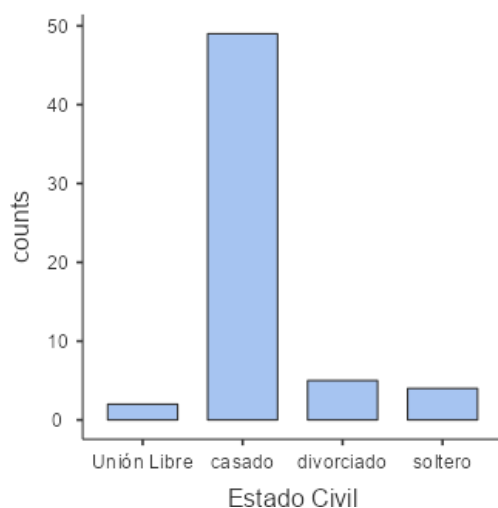
Gráfico 4*Variable de identificación étnica*

De la muestra de los 60 operarios el 88.3% se identificaron con la etnia mestiza siendo 53 operarios, mientras que el 11.7% que restó se identificaron con la etnia indígena y un total de 7 operarios.

En la tabla 6 y gráfico 5 se obtuvo los resultados del estado civil de los operarios

Tabla 6*Variable del estado Civil*

Estado Civil	Frecuencias	% del Total
Unión Libre	2	3.3 %
casado	49	81.7 %
divorciado	5	8.3 %
soltero	4	6.7 %

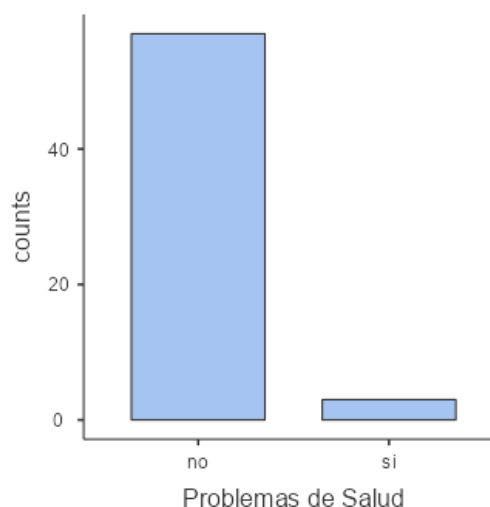
Gráfico 5*Variable del estado civil*

De la muestra de los 60 operarios 49 de ellos o lo que corresponde al 81.7% se encuentran casados, seguidos por 5 operarios o el 8.3% que se encuentran divorciados, 4 de ellos están solteros siendo el 6.7% de la muestra y 2 de ellos, o el 3.3% de la muestra mantienen una unión libre.

En la tabla 7 y gráfico 6 se describió los resultados de las dificultades en la salud

Tabla 7*Variable de los problemas de salud*

Problemas de Salud	Frecuencias	% del Total
no	57	95.0 %
si	3	5.0 %

Gráfico 6*Variable de los problemas de salud*

De la muestra obtenida 57 o el 95.0% de operarios describieron no tener ningún dificultad o enfermedad mientras que 3 o 5.0% de operarios describieron presentar alguna dificultad.

En la tabla 8 y gráfico 7, se describió los resultados del nivel de escolaridad

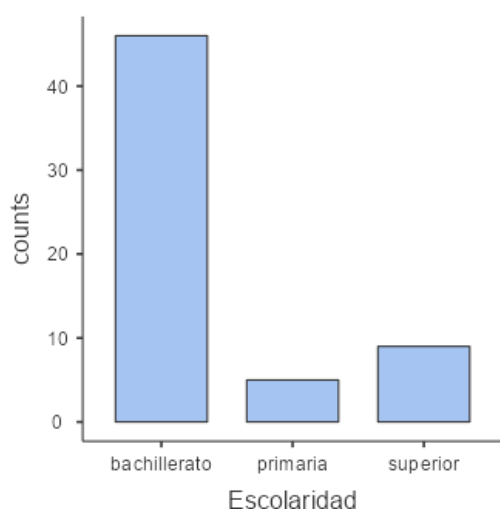
Tabla 8*Variable del nivel de escolaridad*

Escolaridad	Frecuencias	% del Total
Analfabeto	0	0.0%

Escolaridad	Frecuencias	% del Total
Primaria	5	8.3 %
bachillerato	46	76.7 %
superior	9	15.0 %
posgrado	0	0.0%

Gráfico 7

Variable del nivel de escolaridad



De la muestra se evidenció que el 76.7% que corresponde a 46 operarios solo solo son bachilleres, el 15.0% llegaron a poseer un título superior que corresponde a los 9 operarios, y el 8.3% que equivale a 5 operarios solamente poseen una escolaridad de la primaria.

En la tabla 9 y gráfico 8, se describió los resultados de la situación socio económica

Tabla 9

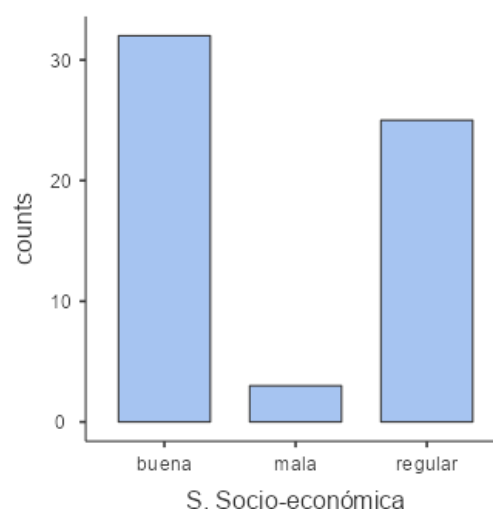
Variable de la situación socio-económica

S. Socio-económica	Frecuencias	% del Total
muy buena	0	0.0%

S. Socio-económica	Frecuencias	% del Total
Buena	32	53.3 %
regular	25	41.7 %
Mala	3	5.0 %

Gráfico 8

Variable de la situación Socio-económica



Se evidenció que de los 60 operarios 32 de ellos consideran poseer una buena situación socio económica mientras que 25 de ellos describen una situación regular y 3 de ellos poseer una mala situación, representando el 53.3%, el 41.7% y el 5.0% respectivamente.

En la tabla 10 y gráfico 9, se describió los resultados de los años de antigüedad

Tabla 10

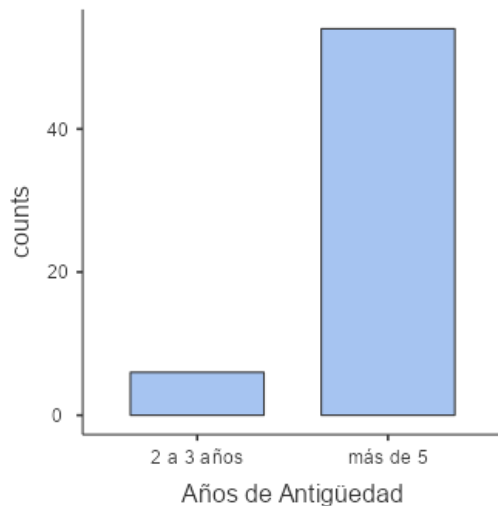
Variable de los años de antigüedad

Años de Antigüedad	Frecuencias	% del Total
0 a 1 año	0	0.0%
2 a 3 años	6	10.0 %

Años de Antigüedad	Frecuencias	% del Total
4 a 5 años	0	0.0%
más de 5	54	90.0 %

Gráfico 9

Variable de los años de Antigüedad



Se describe que 54 de los operarios han permanecido 5 o más años dentro de la empresa significando el 90.0% de la muestra, mientras que 6 de ellos se encuentran de 2 a 3 años en la empresa significando el 10.0% de la muestra.

En la tabla 11 y gráfico 10, se describió los resultados del tipo de contrato

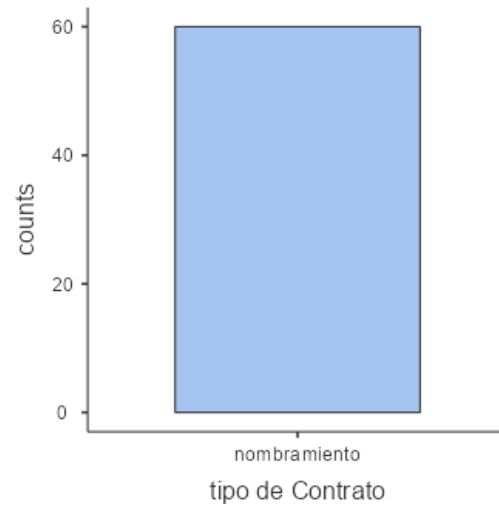
Tabla 11

Variable del tipo de contrato

tipo de Contrato	Frecuencias	% del Total
Nombramiento indefinido	60	100.0 %

Gráfico 10

Variable del tipo de contrato



Se describe que el 100% o los 60 operarios mantienen un mismo tipo de contrato.

En la tabla 12 y gráfico 11, se describió los resultados de la jornada de trabajo

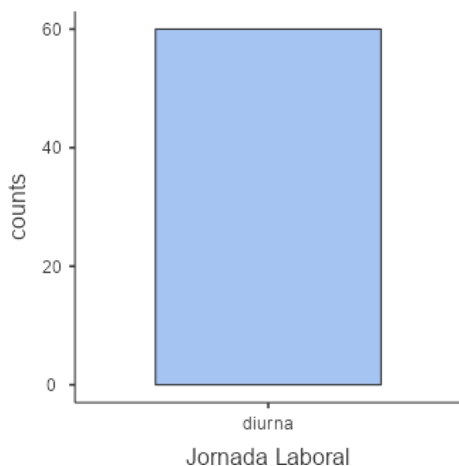
Tabla 12

Variable de la jornada de trabajo

Jornada Laboral	Frecuencias	% del Total
diurna	60	100.0 %

Gráfico 11

Variable de la jornada Laboral



Se describe que el 100% o los 60 operarios mantienen una misma jornada de trabajo diurna.

Estimación de los niveles de compromiso laboral

Por otro lado, se describió los resultados obtenidos de los niveles de compromiso laboral, el cual fue descrito desde el compromiso global hasta los compromisos afectivo, de continuidad y normativo.

En la tabla 13 se describió los resultados de la jornada de trabajo.

Tabla 13

Variable del compromiso laboral global

COMPROMISO LABORAL	Frecuencias	% del Total
ALTO	2	3.3 %
MEDIO	25	41.7 %

COMPROMISO LABORAL	Frecuencias	% del Total
BAJO	33	55.0 %

Se evidenció que con un 55.0% dentro de la institución los operarios perciben un nivel bajo de compromiso laboral mientras que 41.7% lo perciben como un compromiso medio, y solamente un 3.3% contempla que en la institución existe un nivel alto de compromiso laboral.

En la tabla 14 se describió los resultados del nivel de compromiso afectivo.

Tabla 14

Dimensión de compromiso afectivo

Compromiso afectivo	Frecuencias	% del Total
ALTO	2	3.3 %
MEDIO	35	58.3 %
BAJO	23	38.4 %

Se evidenció que con un 58.3% dentro de la institución los operarios perciben un nivel medio de compromiso laboral mientras que 38.4% lo perciben como un compromiso bajo, y solamente un 3.3% contempla que en la institución existe un nivel alto de compromiso laboral.

En la tabla 15 se describió los resultados del nivel de compromiso de continuidad.

Tabla 15*Dimensión de compromiso de continuidad*

Compromiso de Continuidad	Frecuencias	% del Total
ALTO	2	3.3 %
MEDIO	32	53.3 %
BAJO	26	43.4 %

Se registro que con un 53.3% dentro de la institución los operarios perciben un nivel medio de compromiso de continuidad mientras que 43.4% lo perciben como un compromiso bajo, y solamente un 3.3% contempla que en la institución existe un nivel alto de compromiso de continuidad.

En la tabla 16 se describió los resultados del nivel de compromiso normativo.

Tabla 16*Dimensión de compromiso normativo*

NIVEL Compromiso Normativo	Frecuencias	% del Total
ALTO	2	3.3 %
MEDIO	18	30.0 %
BAJO	40	66.7 %

Se registro que con un 66.7% dentro de la institución los operarios perciben un nivel bajo de compromiso normativo mientras que 30.0% lo perciben como un

compromiso medio, y solamente un 3.3% contempla que en la institución existe un nivel alto de compromiso normativo.

Estimación los niveles de burnout en los servidores operativos.

De la misma forma se interpretó los resultados de las dimensiones obtenidos sobre los niveles de burnout.

En la tabla 17 se describió los resultados del nivel de cansancio emocional.

Tabla 17*Nivel de cansancio emocional*

Cansancio Emocional	Frecuencias	% del Total
ALTO	6	10.0 %
MEDIO	14	23.3 %
BAJO	40	66.7 %

Se registro que con un 66.7% dentro de la institución los operarios perciben un nivel bajo de cansancio emocional mientras que 23.3% lo perciben como un cansancio emocional medio, y solamente un 10.0% contempla que en la institución existe un nivel alto de cansancio emocional.

En la tabla 18 se describió los resultados del nivel de despersonalización.

Tabla 18*Nivel de despersonalización*

Despersonalización	Frecuencias	% del Total
ALTO	22	36.7 %

Despersonalización	Frecuencias	% del Total
MEDIO	18	30.0 %
BAJO	20	33.3 %

Se registro que con un 36.7% dentro de la institución los operarios perciben un nivel alto de despersonalización mientras que un 33.3% lo perciben como una despersonalización baja, y un 30.0% contempla que en la institución existe un nivel medio de despersonalización.

En la tabla 19 se describió los resultados del nivel de realización personal.

Tabla 19

Nivel de realización personal

Realización Personal	Frecuencias	% del Total
ALTO	14	23.3 %
MEDIO	16	26.7 %
BAJO	30	50.0 %

Se registro que con un 50.0% dentro de la institución los operarios perciben un nivel bajo de realización personal, mientras que un 26.7% lo perciben como una realización personal media, y un 23.3% contempla que en la institución existe un nivel alto de realización personal.

Relación del compromiso laboral y los niveles de burnout en los servidores operativos.

En la tabla 20 se describió la prueba de normalidad.

Tabla 20

Prueba de Normalidad

	Compromiso Laboral	Niveles del síndrome de burnout
N	60	60
Media	64.5	53.4
Desviación estándar	18.2	18.7
W de Shapiro-Wilk	0.969	0.966
Valor p de Shapiro-Wilk	0.124	0.088

En consideración los resultados obtenidos por las variables en la prueba de normalidad las variables no cumplen con las condiciones de puntuación, se utiliza la correlación no paramétrica Rho de Rangos de Spearman (tabla 21)

En la tabla 21 se describió la correlación del compromiso laboral con los niveles de burnout.

Tabla 21

Correlación

	Compromiso Laboral
Niveles del síndrome de burnout	Rho de Spearman
	0.174
	58

	Compromiso Laboral
valor p	0.184

Con un 95% de confianza se observa que existe una correlación positiva muy baja entre compromiso laboral hacia los niveles de burnout ($Rho=0.174$, $p<0.5$).

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Dentro de la investigación realizada se buscó relacionar el compromiso laboral frente a los niveles de burnout en servidores operativos de una entidad pública, misma que se ejecutó gracias los objetivos específicos empleados, como describir la ficha sociodemográfica, el estimar los niveles de compromiso laboral y niveles de burnout en los servidores operativos.

Por lo cual, al describir los datos sociodemográficos de los servidores operativos, mediante la ficha sociodemográfica revelan una diversidad significativa en la edad con una media de 46 años y más aún se presencia una mayor cantidad de hombres con el (95%) referente al género, al contrario del estudio que muestra Torres Toala et al. (2021) con una mayoría de mujeres (53%) a comparación de los hombres (37%). Estos datos difieren a la investigación de Naranjo y Delgado (2021) que presentaron en sus variables sociodemográficas, que la mayoría son mujeres (69,6%), mestizas (96,1%), de 46 a 55 años (31,4%), casados (58,8%), y trabajadores matutinos (53,9%). El 61,8% de la muestra no mostró síntomas, según la evaluación de la presencia del síndrome. En cuanto a la identificación étnica el (88,3%) de esta investigación se identificaron con la

etnia mestiza siendo 53 operarios, mientras que el (11,7%) se identifica como indígena, sobre el tipo de contrato y jornada laboral de los servidores públicos el (100%) trabaja en la jornada diurna. Por otro lado, en la ciudad

que residen se presenta que el (61,7%) viven en Latacunga y el restante (38,3%) son de lugares aledaños, cabe recalcar que el estado civil de 49 participantes (81,7%) es casado, en cuanto al nivel de escolaridad el (76,7%) ha terminado el bachillerato, en la situación socioeconómica representando el (53,3%) buena, el (41,7%) regular y el (5,0%) mala respectivamente, por otro lado en los años de antigüedad los operarios han permanecido 5 o más años dentro de la empresa significando el (90,0%) y de dos años en adelante el (10,0%).

Donde esto puede llegar a ser causante por políticas institucionales, por lo cual se difiere en gran medida la cantidad de hombres frente al escaso número de mujeres, que, a su vez, esto también podría llegar a ser por el trabajo de alto impacto desempeñado.

Otro objetivo fue estimar los niveles de compromiso laboral mediante el test de Mayer y Allen (OCQ) que mide los componentes del compromiso como el afectivo, continuidad y normativo, obteniendo resultados de bajo compromiso laboral con un 55,0% siendo más de la mitad de los colaboradores, lo cual es un detonante que puede influir a la decisión de continuidad o abandono de la institución. En la misma línea el estudio divergente a esta investigación, Maricela Carolina Peña Cárdenas (2020) posee un nivel más alto de compromiso efectivo, lo que sugiere que el empleado tiene una relevancia para la

empresa lo que muestra un nivel de compromiso alto.

Para lo cual puede llegar a ser influenciado por varios aspectos, donde los resultados describen que simplemente se encuentran en la empresa por obligación moral, más no por un sentimiento de pertenencia.

En cuanto al último de los objetivos específicos fue estimar los niveles de burnout donde, los resultados arrojados por el test aplicado Maslach el cual evalúa las dimensiones como: cansancio emocional que presentó un nivel bajo con el (66.7%), en despersonalización se evidenció niveles altos con un (36.7%), y en la dimensión de realización personal se representó un nivel bajo con un (50.0%) de esta manera según la interpretación y manual de evaluación del mismo test, no existe síndrome de burnout dentro de la institución. Estos datos convergen con los resultados establecidos por Fausto Gomes Rodrigo Toala (2021) donde hubo una alta prevalencia del síndrome de burnout, particularmente en los componentes de despersonalización (95%) y cansancio emocional (47%), y un porcentaje menor en realización personal (11%). A su vez se contempló que no se encontró ningún tipo de relación con el sexo, pero si existía mayor probabilidad con edades menores, número mayor de pacientes y en los residentes. Que esto puede describir que dentro de las instituciones que no se llegan a interesar por el crecimiento profesional de los trabajadores, creando con esto una barrera para la autorrealización y creando una falta de compromiso dentro de su puesto de trabajo.

Para posterior dar paso al objetivo general de relacionar el compromiso laboral y los niveles de burnout en los servidores operativos de una entidad pública, que se ha determinado que presenta una correlación positiva muy baja ($Rho=0.174$, $p=0.184$), entre el compromiso laboral y los niveles de burnout, que en concordancia a los resultados obtenidos por Villamizar (2023) en su estudio realizado a 61 participantes, en el que se detectó que el síndrome de burnout afecta significativamente al compromiso laboral u organizacional ($Rho=0.612^{**}$, $p=0.000$). Donde esto puede ser debido a que el estudio empleado fue realizado en el mismo país, donde ideologías, culturas, lenguaje y demás aspectos, son los mismos y que la muestra utilizada es la misma.

Es así que, de esta manera se ha identificado que en el presente estudio se presentó una correlación positiva baja entre estas dos variables, y que pese a no mostrar la existencia exacta de presencia del síndrome de burnout dentro de la institución, se evidencia la incubación de ciertos factores los cuales, pueden llegar a generar complicaciones en años posteriores, y que a su vez se llegó a contemplar que no existió una relación referente al sexo, además que el permanecer en una institución por varios años, no representa que sea un signo de compromiso o de satisfacción, siendo esto reflejado en los resultados ya obtenidos.

Dentro de las limitaciones que se presentaron fueron dentro de la muestra, la cual por temor a posibles represalias se negaban a participar o no tener la disposición de participación, también se encontró una ínfima dificultad en ciertas personas que no sabían leer y los problemas

internos de la institución, mientras que en las investigaciones la limitada información actual referente a las variables correlacionadas en el mismo estudio.

Es así que, se contempló el realizar más investigaciones dentro del contexto ecuatoriano, el cual se llegue a incrementar el número de la muestra realizado, sobre todo que las investigaciones se lleguen a enfocar dentro del contexto organizacional, además de realizar investigaciones considerando la variable de compromiso laboral.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Acosta Carrillo, M. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2569>
- Amaiquema Marquez, F. A., Vera Zapata, J. A., Zumba Vera, I. Y., Amaiquema Marquez, F. A., Vera Zapata, J. A., & Zumba Vera, I. Y. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Conrado*, 15(70), 354-360.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i.2.181>
- Bracho Paz, D. C. (2020). Síndrome de burnout y fatiga laboral. *CIENCIAMATRIA*, 6(Extra 1), 264-294.
- Briones-Jácome, I. E. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), Article 3. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1272>
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Cañadas-de la Fuente, G. A., San Luis, C., Lozano, L. M., Vargas, C., García, I., & de la Fuente, E. I. (2019). Evidencia de validez factorial del Maslach Burnout Inventory y estudio de los niveles de burnout en profesionales sanitarios. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 46(1), 44-52.
- Castiblanque, R. P. (2023). *El impacto de la participación de los trabajadores en la prevención de riesgos psicosociales en el medio laboral español*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo/han>

- dle/54000/1143
- Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*.
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., López, L. E. C., Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & López, L. E. C. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Escandón Franco, M. A., & Vélez Mendoza, M. E. (2021). Clima laboral en la Policía Nacional del Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(9), 2390-2407.
- Fernández Altamirano, A. E. F., & Vela Meléndez, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: Una breve revisión*. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/119978>
- Fonseca Herrera, J. M. G., Cruz Torres, C. E., & Chacón Gutiérrez, L. (2019). Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: Evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de Psicología (PUCP)*, 37(1), 7-29.
- <https://doi.org/10.18800/psico.201901.001>
- García García, L., Aja Valle, J., Vázquez García, M. J., & Hernández Ascanio, J. (2023). *Compromiso laboral*. 110-135.
- Gaspar-Castro, M. F. (2021). *La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas*. 12.
- Guzmán Yucta, P. M., & Yauripoma Guillín, D. O. (2020). Empatía en los adolescentes de la unidad educativa “21 de abril” período abril – agosto 2019. *Revista de Psicología GEPU*, 11(1), 59-70.
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Juárez, B. (2022, enero 5). *El burnout es oficialmente una enfermedad de trabajo reconocida por la OMS*. El Economista. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/El-burnout-es->

- oficialmente-una-enfermedad-de-trabajo-reconocida-por-la-OMS-20220104-0056.html
- Maestre, B. E., & Bracho, K. J. (2019). Control Sistémico de Gestión y Competencias Gerenciales del Directivo Docente en el Manejo del Talento Humano. *Bistua Revista De La Facultad De Ciencias Basicas*, 17(3 (2019)), 133-142. <https://doi.org/10.24054/01204211.v3.n3.2019.3573>
- Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., García-Espinosa, Y. A., & Mejía, C. R. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*. 28.
- Meyer, J. P., Irving, P. G., & Allen, N. J. (1998). Examination of the combined effects of work values and early work experiences on organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 19(1), 29-52. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199801\)19:1<29::AID-JOB818>3.0.CO;2-U](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199801)19:1<29::AID-JOB818>3.0.CO;2-U)
- Míguez Álvarez, C. M. (2021). *Habilidades cognitivas y metacompreensión lectora en lengua española: Estudio del alumnado de educación primaria de entre 8 y 11 años* (p. 1) [Http://purl.org/dc/dcmitype/Text, Universidade de Vigo]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=307876>
- Miranda Beltrán, S., Ortiz Bernal, J. A., Miranda Beltrán, S., & Ortiz Bernal, J. A. (2020). Los paradigmas de la investigación: Un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Naranjo, P. E. F., & Delgado, J. R. M. (2021). Síndrome de Burnout en docentes de la Unidad Educativa Hispano América. *METANOIA: REVISTA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN*, 7(1), Article 1.
- Naranjo Pereira, M. L. (2019). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.511>
- Organización Mundial de la Salud [OMS],

- O. M. de la S. [OMS]. (s. f.). *Informe mundial sobre salud mental: Transformar la salud mental para todos*. Recuperado 28 de octubre de 2023, de <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240050860>
- Oyarzún - Andrades, P. (2019). *Las capacidades humanas según el enfoque de Martha Nussbaum: El caso de estudiantes de obstetricia y puericultura de la Universidad de Valparaiso (Chile)* [Universidad de Valparaiso]. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/667835/POA_TESIS.pdf?sequence=1
- Padilla-Avalos, C.-A., Marroquín-Soto, C., Padilla-Avalos, C.-A., & Marroquín-Soto, C. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Revista Estomatológica Herediana*, 31(4), 338-340. <https://doi.org/10.20453/reh.v31i4.4104>
- Pilar, D. Z., María. (2023). *Prevención de riesgos laborales. Seguridad y salud laboral 3ª edición*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Piñera-Castro, H. J., & Saborit-Rodríguez, A. (2023). Práctica de la comunicación científica en alumnos ayudantes de la Facultad de Ciencias Médicas “Victoria de Girón”. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 22(3), Article 3.
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Roy - Garcia, I., Rivas - Ruiz, R., Pérez - Rodríguez, M., & Palacios - Cruz, L. (2019). *Correlación: No toda correlación implica causalidad*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000300354
- Salazar Cueva, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un estudio en una entidad pública ecuatoriana* [masterThesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.

- Soria-Barreto, K., Zuniga-Jara, S., Contreras, F., Soria-Barreto, K., Zuniga-Jara, S., & Contreras, F. (2021). Empresas B en Latinoamérica: Un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Información tecnológica*, 32(3), 113-120. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>
- Torres Toala, F. G., Irigoyen Piñeiros, V., Moreno, A. P., Ruilova Coronel, E. A., Casares Tamayo, J., Mendoza Mallea, M., Torres Toala, F. G., Irigoyen Piñeiros, V., Moreno, A. P., Ruilova Coronel, E. A., Casares Tamayo, J., & Mendoza Mallea, M. (2021a). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 8(1), 126-136. <https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2021.08.01.126>
- Torres Toala, F. G., Irigoyen Piñeiros, V., Moreno, A. P., Ruilova Coronel, E. A., Casares Tamayo, J., & Mendoza Mallea, M. (2021b). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 8(1), 126-136. <https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2021.08.01.126>
- Valero, E. J. R. (2019). Psicología Organizacional como Componente Determinante de la Gerencia Interdisciplinaria. *Revista Científica*, 4(14), 101-119.
- Villamizar, A. (2023). Evaluación del compromiso y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública en el Ecuador. *COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(2), 92-101.
- Yauri Condor, M. R., Ramos Serrano, R. F., & Medina Castro, D. E. (2022). Ejecución de gasto público y el índice de desarrollo humano en distritos de Huancavelica, 2019. *LLamkasun: Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 3(2), 30-49.
- Zepeda, F. (1999). *Psicología Organizacional* (Segunda Edición). Person.
- Zuin, D. R., Peñalver, F., & Zuin, M. P. (2020). Síndrome de burnout o de agotamiento profesional en la

Neurología argentina. Resultados de una encuesta nacional. *Neurología Argentina*, 12(1), 4-12.

<https://doi.org/10.1016/j.neuarg.2019.09.005>

6. ANEXOS.

Oficio Autorizado para realizar la investigación.

https://drive.google.com/file/d/1NLB0NE9f6j8O3rjTKNWrW_PTx_ejRcZ7/view?usp=sharing

Consentimientos informados

<https://drive.google.com/file/d/1y-j5zDpYM7pamidpIX7lp895uVZT9XN3I/view?usp=sharing>

Instrumentos

https://drive.google.com/file/d/1I3TSecfkn1i4XpxJ7HdXy2993Fm_9X4N/view?usp=sharing

<https://drive.google.com/file/d/1eOIoZ7D4gcBaT4fumfgS2SWPZDppkRli/view?usp=sharing>