



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**PRINCIPALES EFECTOS DEL SÍNDROME BURNOUT  
QUE INFLUYEN EN EL COMPROMISO LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE  
EMERGENCIA MUJER DE LIMA CENTRO AÑO 2023**

**PRESENTADO POR  
NESTOR ALEJANDRO BENITES SAAVEDRA**

**ASESOR  
JOSÉ ENRIQUE LAOS LÓPEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ  
2024**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Instituto de  
Gobierno y de  
Gestión Pública

## **INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN APLICADA:  
PRINCIPALES EFECTOS DEL SÍNDROME BURNOUT QUE INFLUYEN EN  
EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS  
DE EMERGENCIA MUJER DE LIMA CENTRO AÑO 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:  
NESTOR ALEJANDRO BENITES SAAVEDRA**

**ASESOR:  
DR. JOSÉ ENRIQUE LAOS LÓPEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

## RESUMEN

Las exigencias laborales contemporáneas en un entorno globalizado han destacado la importancia del talento humano en el logro de los objetivos de la gestión pública, en este contexto, donde se proporciona atención a víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, los profesionales desempeñan un papel crucial en el proceso de atención, enfrentando un alto nivel de estrés debido a las intensas emociones de los usuarios y el riesgo inherente a la situación de las víctimas, surge como una preocupación significativa, que el trabajo con casos de violencia puede conllevar al estrés crónico y agotamiento, afectando negativamente el compromiso laboral y la calidad de la atención. La investigación se centra en identificar los principales efectos del síndrome de burnout que influyen en el compromiso laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer de Lima Centro. Utilizando un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y alcance explicativo, se busca comprender las relaciones causales entre variables. La población de estudio consiste en profesionales de los centros mencionados, con una muestra de 96 trabajadores seleccionados. Los resultados muestran una correlación inversa significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso laboral, destacando la desmotivación como un factor central en esta relación. Además, se identifica que las dimensiones analizadas como el absentismo laboral, el trabajo bajo presión y la desmotivación influyen negativamente en el compromiso laboral de los trabajadores de forma independiente. Los hallazgos respaldan la idea de que el síndrome de burnout ejerce un impacto negativo en el compromiso laboral y proporcionan una explicación adecuada de la variabilidad observada en dicho compromiso.

**Palabras clave:** Síndrome burnout, compromiso laboral, centro emergencia mujer.

## **ABSTRACT**

Contemporary labor demands in a globalized environment have underscored the importance of human talent in achieving public management objectives. In this context, where attention is provided to victims of violence against women and members of the family group, professionals play a crucial role in the care process, facing a high level of stress due to the intense emotions of the users and the risk inherent to the victims' situation, emerges as a significant concern that working with cases of violence can lead to. Chronic stress and exhaustion, negatively affecting work commitment and quality of care. This research focuses on identifying the main effects of burnout syndrome on the work engagement of workers at Women's Emergency Centre's in Lima Centro. Using a quantitative approach, non-experimental design, and explanatory scope, the study aims to understand causal relationships between variables. The study population consists of professionals from the mentioned centers, with a sample of 96 selected workers. Results show a significant inverse correlation between burnout syndrome and work engagement, with demotivation standing out as a central factor in this relationship. Additionally, dimensions such as absenteeism, working under pressure, and demotivation independently influence workers' work engagement negatively. Findings support the idea that burnout syndrome has a negative impact on work engagement and provide an adequate explanation for the observed variability in work engagement.

**Keywords: Burnout syndrome, Work engagement, Women's Emergency Centre.**

## PAPER NAME

PRINCIPALES EFECTOS DEL SINDROME DE BURNOUT QUE INFLUYEN EN EL COM PROMISO LABORAL DE LOS TRABAJAD ORES DE LOS CENTROS DE EMERGENCI A MUJER DE LIMA CENTRO AN%CC%83 O 2023 - Nestor Benites Saavedra.docx

## AUTHOR

NESTOR ALEJANDRO BENITES SAAVED RA

## WORD COUNT

**15920 Words**

## CHARACTER COUNT

**91941 Characters**

## PAGE COUNT

**65 Pages**

## FILE SIZE

**143.6KB**

## SUBMISSION DATE

**Apr 16, 2024 11:20 AM GMT-5**

## REPORT DATE

**Apr 16, 2024 11:26 AM GMT-5**

● **18% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 17% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 10% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 11 words)