

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad De Psicología**

**RIESGO PSICOSOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS  
TRABAJADORES DEL CENTRO MÉDICO MUNICIPAL DE  
CAJAMARCA, 2022**

**Autoras:**

Aguilar Bustamante, Doris Amelia

Huaccha Vásquez, Ruth Magaly

**Asesora:**

Mg. Cynthia Daniela Peña Muñoz.

**Cajamarca – Perú**

**Diciembre - 2022**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad De Psicología**

**RIESGO PSICOSOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN  
LOS TRABAJADORES DEL CENTRO MEDICO MUNICIPAL  
DE CAJAMARCA, 2022**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el título de  
Licenciadas en Psicología.

**Autoras:**

Aguilar Bustamante, Doris Amelia

Huaccha Vásquez, Ruth Magaly

**Asesora:**

Mg. Cynthia Daniela Peña Muñoz.

**Cajamarca – Perú**

**Diciembre - 2022**

COPYRIGHT © 2022 by

AGUILAR BUSTAMANTE, DORIS AMELIA

HUACCHA VÁSQUEZ, RUTH MAGALY

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO  
PROFESIONAL**

**“RIESGO PSICOSOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN  
LOS TRABAJADORES DEL CENTRO MÉDICO MUNICIPAL  
DE CAJAMARCA, 2022”**

**Presidente:** Dr. Luz Esther Chávez Toledo

**Secretario:** Dr. Lucía Milagros Esaine Suárez

**Asesor:** Mg. Cynthia Daniela Peña Muñoz.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, las bachilleres de la Facultad de Psicología: Doris Amelia Aguilar Bustamante y Ruth Magaly Huaccha Vásquez quienes han elaborado el informe de tesis denominado RIESGOS PSICOSOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO MÉDICO MUNICIPAL DE CAJAMARCA, 2022, como medio para optar el título profesional de Licenciadas en psicología otorgado por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Por lo que, declaramos bajo juramento, que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por los bachilleres y no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo presentado por cualquier persona ante cualquier otra Universidad o Institución.

Dejamos expresa constancia que, las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como propias las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes primarias y secundarias encontradas por medio de escritos o por internet.

Del mismo modo, asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y somos conscientes que este compromiso de fidelidad de la tesis tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

Cajamarca, Diciembre de 2022



-----

-----

**Bach. Doris Aguilar Bustamante  
Vásquez**

**Bach. Ruth Huaccha**

## **DEDICATORIA:**

A mis padres, mi hijo, familiares y seres queridos  
que acompañaron este proceso tan importante  
para mi vida personal y académica.

***Ruth***

Dedico esta tesis a mi familia;  
principalmente a mi madre quien estuvo  
apoyándome en todo momento.  
Agradecer los valores, perseverancia y  
humildad que me ha inculcado,  
así como la fortaleza para afrontar  
las dificultades sin perderme en el proceso  
de culminar satisfactoriamente mi carrera profesional.

***Doris***

## **AGRADECIMIENTO:**

A Dios por darme la vida y permitirme culminar mi carrera profesional con éxito.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi asesora y maestros quiénes supieron inculcar valores y conocimientos importantes para mi desarrollo personal y académico.



## **RESUMEN:**

El estudio de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre los factores de Riesgo Psicosociales y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022, es preciso indicar que el estudio fue básico, cuantitativo y descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, donde la muestra estuvo conformada por 40 trabajadores; los principales resultados mostraron que existe correlación directa entre factores de Riesgo Psicosociales y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022 ( $\rho = ,875$ ), asimismo, el 65% del personal evaluado presenta nivel alto de factores de Riesgos Psicosociales y el 75% de los evaluados presenta nivel alto de Síndrome de Burnout, de acuerdo con la dimensión predominante de los factores de Riesgos Psicosociales se observa que es la dimensión exigencias psicológicas con 58% y la dimensión predominante del síndrome de burnout es agotamiento emocional con 43%, finalmente se observan correlaciones directas entre las dimensiones de Síndrome de Burnout y factores de Riesgos Psicosociales.

***Palabras clave:*** Factores de Riesgo Psicosociales, Síndrome de Burnout, trabajadores.

## **ABSTRACT:**

The main objective of this research study was to determine the relationship between Psychosocial Risk factors and Burnout syndrome in the workers of the municipal medical center of Cajamarca, 2022, so the study was basic, quantitative and correlational descriptive with a non-specific design. cross-sectional experimental study, with a sample made up of 40 workers, the main results showed that there is a direct correlation between psychosocial risk factors and Burnout syndrome in the workers of the municipal medical center of Cajamarca, 2022 ( $\rho = .875$ ), Likewise, 65% of the evaluated personnel present a high level of psychosocial risk factors and 75% of those evaluated present a high level of burnout syndrome, according to the predominant dimension of psychosocial risk factors, it is observed that it is the dimension demands psychological with 58% and the predominant dimension of the burnout syndrome is emotional exhaustion with 43%, finally direct correlations are observed between the dimensions of burnout syndrome and psychosocial risk factors.

***Keywords:*** Psychosocial risk factors, burnout syndrome, workers.

# ÍNDICE

DEDICATORIA:	6
AGRADECIMIENTO:	7
RESUMEN:	8
ABSTRACT:	9
ÍNDICE	10
ÍNDICE DE TABLAS	12
INTRODUCCION	15
CAPITULO I : EL PROBLEMA E INVESTIGACION	17
1.1. Planteamiento del problema:	18
1.2. Enunciado del problema	19
1.3. Justificación	20
1.4. Objetivos de investigación	21
1.4.1. <i>Objetivo General</i>	21
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i>	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la Investigación:	24
2.1.1. <i>Internacionales:</i>	24
	11

2.1.2.	<i>Nacionales</i>	27
2.1.3.	<i>Locales</i>	30
2.2.	Bases teóricas	33
2.2.1.	<i>Riesgos psicosociales</i>	33
2.2.2.	<i>Síndrome de Burnout</i>	46
2.3.	Definición de términos básicos	50
2.3.1.	<i>Factores de riesgo psicosociales:</i>	50
2.3.2.	<i>Síndrome de Burnout:</i>	50
2.4.	Hipótesis de investigación	50
2.4.1.	<i>Hipótesis de investigación:</i>	50
2.4.2.	<i>Hipótesis nula</i>	50
2.5.	Definición operacional de variables:	51
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN		54
3.1.	Tipo de Investigación:	55
3.2.	Diseño de investigación	55
3.3.	Población, muestra y unidad de análisis	56
3.4.	Instrumentos para la recolección de la información	58
3.5.	Procedimiento de recolección de datos	59
		12

3.6.	Análisis de datos:	61
3.7.	Consideraciones éticas:	63
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		64
4.1.	Análisis de Resultados:	64
4.2.	Discusión de resultados:	70
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		76
Conclusiones:		77
Recomendaciones:		78
Referencias:		79
ANEXOS		84
ANEXO A:		85
ANEXO B:		87
ANEXO C:		88
ANEXO D		89
ANEXO E		90
ANEXO F		91
ANEXO		G

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de las variables de estudio	52
<b>Tabla 2</b> Datos sociodemográficos de los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca	58
<b>Tabla 3</b> Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de factores de riesgo psicosociales	59
<b>Tabla 4</b> Estadísticas de fiabilidad del Maslach Burnout Inventory	60
<b>Tabla 5</b> Tabla de normalidad de la variable Riesgos sicosociales	62
<b>Tabla 6</b> Tabla de normalidad de la variable Síndrome de Burnout	62
<b>Tabla 7</b> Correlación entre Riesgos Psicosociales y Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022	65
<b>Tabla 8</b> Nivel de riesgos psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022	66

<b>Tabla 9</b> Nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022	67
<b>Tabla 10</b> Nivel de las dimensiones de Riesgos Psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022	68
<b>Tabla 11</b> Nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022	69
<b>Tabla 12</b> Correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y Riesgos Psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022	70

## INTRODUCCIÓN

El personal de salud es aquel personal que se encuentra laborando dentro de un establecimiento destinado a salvaguardar la vida de las personas, actualmente, a raíz de la pandemia ocasionada por el COVID -19, la salud mental y física de las personas se ha visto amenazada constantemente por diversos factores de riesgo psicosociales generando en ellos nivel alto de síndrome de burnout.

Teniendo en cuenta la importancia del trabajo que realiza el personal de salud, se ha considerado necesario realizar el presente estudio de investigación que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre los factores de Riesgo Psicosocial y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del centro médico municipal de Cajamarca 2022, es así que la presente investigación se relata en capítulos de manera detallada para mayor comprensión, dividido de la siguiente manera:

Dentro del Capítulo I se expone el planteamiento del problema, los objetivos tanto general como específicos y la justificación.

Dentro del Capítulo II se dieron a conocer los antecedentes importantes dentro de los ámbitos: internacionales, nacionales y locales, la fundamentación teórica y definición de términos básicos, hipótesis y la matriz de operacionalización.



Dentro del Capítulo III se detalla lo concerniente al tipo y diseño de la investigación, los instrumentos utilizados, la población, muestra, unidad de análisis y el procedimiento de recolección y análisis de datos, asimismo.

Dentro del Capítulo IV se detalla el análisis y discusión de resultados, se muestran los resultados y la discusión de estos teniendo en cuenta los objetivos, antecedentes y fundamentación teórica.

Finalmente, dentro del Capítulo V se exponen las conclusiones y recomendaciones generales para la investigación.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema:**

El bienestar emocional es el equilibrio que le permite al individuo realizar sus ejercicios con total normalidad, siendo esta una condición de bienestar físico, mental y social (OMS, 2020). En consecuencia, el bienestar emocional es lo que sucede cuando el individuo se encuentra en una situación estable, donde la persona percibe sus capacidades y se adapta a la presión ordinaria que implica su trabajo y es capaz de contribuir a la comunidad trabajando en sus emociones y aptitudes fructíferamente (OMS, 2006), así el estrés puede ser cualquier circunstancia que le provoque una respuesta negativa, ante la cual el individuo no tiene una reacción rápida y el cuerpo se siente indefenso a pesar de ello (Selye, 1979).

Tal como lo indica la OMS (2020) través de su ficha técnica de mayo de 2019, el avance de los procedimientos de trabajo es lucrativo para el bienestar psicológico ideal; sin embargo, asumiendo que el clima donde el personal desarrolla su trabajo está en una condición de inmersión, causa daño y provoca ajustes físicos y mentales en el especialista, las personas que experimentan los efectos nocivos de un problema psicológico son las personas que han encontrado un acontecimiento perturbador, que propicia el establecimiento de un clima cargado de inquietud, nerviosismo, episodios emocionales inesperados y profunda carencia laboral (Lozano, 2020).

La pandemia ocasionada por el virus COVID-19 ha cobrado la importancia de salvaguardar el bienestar psicológico del personal de salud, cuya intención principal es realmente concentrarse y salvar la vida de las personas que están al mando, satisfaciendo las necesidades del paciente. No obstante, la atención que se le da a los pacientes provoca circunstancias perturbadoras en el personal de salud ya que su vida queda en sus manos, es aquí en donde se muestra que el trabajo activo, las exigencias psicológicas, la doble presencia, las compensaciones y el apoyo social se presentan como factores de riesgo para generar estrés en el personal de salud (Flores, 2020).

Así pues, considerando la naturaleza del trabajo del personal de salud, con los estudios previos realizados y la literatura expuesta, se crea la necesidad de estudiar la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en el personal de salud del Centro Médico Municipal, teniendo en cuenta adicionalmente, que es una población que hasta el momento no ha sido considerada ya que los estudios previos a nivel local se han centrado únicamente en los establecimientos de salud especializados de la ciudad de Cajamarca, es así que se genera el siguiente enunciado de investigación.

## **1.2. Enunciado del problema**

¿Cuál es la relación entre los factores de Riesgo Psicosociales y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022?

### **1.3.Justificación**

Desde el punto de vista Organizacional, el estudio tendrá un beneficio puesto que, nos centraremos en las teorías de Maslach para la variable Síndrome de Burnout y para la variable Factores de Riesgo Psicosociales la definición de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), la cual permitirá ampliar mayor conocimiento y literatura acerca de estas variables de estudios, adicionando nuevos conocimientos acerca del tema.

Asimismo, desde el plano psicológico, dichas variables de estudio son temas fundamentales de comprender, tanto para los profesionales en salud y trabajo como también para la población en general y para las propias investigadoras; dando a conocer la importancia de mantener un buen desarrollo emocional dentro y fuera del trabajo, donde exista una relación entre los factores de Riesgo Psicosocial y el Síndrome de Burnout.

De igual forma, desde el plano social, el estudio puede avanzar en la mejora de otros estudios en esta índole. Al compartir los datos recopilados y recibidos, puede ayudar a los profesionales en sector salud, en el bienestar emocional aportando información actual para enfrentar la negativa de dicha problemática.

En el año 2011 se creó la Ley 297383 en el Perú, ley que hace referencia a la seguridad y salud en el trabajo, indicando que toda organización debe de reconocer cuales son los agentes psicosociales que causen riesgos dentro de sus empresas, ello

con la finalidad de poder ser identificados pudiendo posteriormente prevenir efectos negativos en la salud de sus colaboradores, de modo que este estudio hace referencia a aquellas consecuencias negativas en la salud emocional del trabajador por un déficit en el conocimiento del tema en las diversas Instituciones o Empresas de Cajamarca.

Esperando de esta manera, la presente investigación pueda aportar la información y datos necesarios con los que cuenta el personal de salud en el Centro Medico Municipal considerándolo de gran importancia para el desarrollo de estrategias de afrontamiento ante las variables mencionadas.

#### **1.4.Objetivos de investigación**

##### ***1.4.1. Objetivo General***

Determinar la relación existente entre factores de Riesgo Psicosociales y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022.

##### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Identificar el nivel de factores de Riesgo Psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022.
- Identificar el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022.
- Identificar la dimensión con predominio de las dimensiones de Riesgo Psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca,

2022.

- Identificar la dimensión con predominio de las dimensiones de Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022.
- Determinar la correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y Riesgos Psicosociales.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**



## **2.1. Antecedentes de la Investigación:**

### **2.1.1. Internacionales:**

Acevedo (2022), el cual tuvo como objetivo identificar la relación entre el síndrome de Burnout, los datos sociodemográficos y laborales en el personal de enfermería que trabajan en dos unidades hospitalarias (Unidad Hospitalaria de Taxo y Unidad Hospitalaria de Iguala). La muestra estuvo constituida por 138 profesionales de enfermería elegidos por muestreo de turno. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo correlacional, método descriptivo de corte transversal. Se le aplicó el MBI y para las variables sociodemográficas y laborales, se aplicó una cédula breve, tuvieron como conclusión que en las dos Instituciones se encontró un nivel medio de Burnout con un 78% y 67%. Se encontró significancia con las variables perfil profesional y turno de trabajo, cuando se relaciona el síndrome de Burnout con las características laborales y sociodemográficas.

Vásquez (2021), tuvo como objetivo identificar el grado de Estrés Laboral - Síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital Regional de Sogamoso. La muestra estuvo constituida por 130 trabajadores del área de la salud. El estudio fue de corte transversal, descriptivo, observacional y analítico, y llegaron a la conclusión que la prevalencia del síndrome de Burnout es de 47.7%. Entre los factores de riesgo que presentan los trabajadores del Hospital Regional de Sogamoso y que lo predisponen a presentar Síndrome de Burnout, los que tuvieron mayor asociación

fueron: el estar vinculado por tercerización, la percepción de un ambiente salarial regular y el trabajar en el área de consulta externa.

Rodríguez et al. (2021) en su trabajo de investigación titulado “Síndrome de Burnout y Factores de Riesgos Psicosociales en personal de salud en tres instituciones de Bogotá”, para optar la especialidad en epidemiología en la Universidad del Rosario en Bogotá, Colombia; tuvo como objetivo determinar la prevalencia de Síndrome de Burnout, sus dimensiones y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá. La muestra estuvo constituida por 184 trabajadores de la salud (enfermeras, médicos y personal técnico). El estudio fue de corte transversal, descriptivo. Tuvieron como conclusión que existe relación directa entre Síndrome de Burnout y Factores de Riesgo Psicosociales ( $\rho = ,822$ ), del mismo modo se muestra que el nivel de factores de Riesgo Psicosociales es alto con 67% al igual que el nivel de Síndrome de Burnout con 59%, con respecto a las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales se muestra que existe predominio de la dimensión exigencias psicológicas con 48%, mientras que la dimensión con la mayor predominio de Síndrome de Burnout fue agotamiento emocional con 67%, además se observa una correlación directa entre las dimensiones de Síndrome de Burnout y Factores de Riesgo Psicosocial.

Aldrete et. al. (2021), en su estudio tuvo como objetivo identificar la relación entre los Factores Psicosociales Laborales y el Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. La muestra estuvo

constituida por 163 personas. La investigación fue un estudio observacional, transversal y analítico. Se utilizó el instrumento de Factores Psicosociales de Silva y el Inventario de Maslach Burnout (MBI), y llegaron a la conclusión que 47.5% refiere que en su área laboral existen Factores Psicosociales negativos, siendo los que se presentan con mayor frecuencia; la remuneración del rendimiento, condiciones inadecuadas en su área y exigencias laborales. Respecto al Síndrome de Burnout, el 33.3% tenía agotamiento emocional, 17.9% despersonalización y 50.8% baja realización personal. Además, se comprobó la relación entre los Factores Psicosociales Laborales y el Síndrome de Burnout.

Esteban et. al. (2018) en su estudio titulado “Apuestas psicosociales en el grupo de bienestar de clínicas públicas de la zona de Córdoba, Argentina, pretendían exponer los grados de probabilidad psicosocial a los que se encuentran expuestas las facultades de bienestar de una comunidad de clínicas públicas. El examen fue inequívoco y transversal, considerando un ejemplo de 844 expertos en bienestar, quienes fueron controlados por el SUSESO ISTAS-21. Los resultados mostraron que las oportunidades psicosociales más predominantes fueron las solicitudes mentales (57,7%), la calidad de la ayuda e iniciativa social (56,2%) y la doble presencia (64%). Los expertos informan que los expertos evaluados presentan un alto grado de riesgos psicosociales en los lugares donde trabajan, por lo que es importante reconocer las causas que condicionan estos riesgos psicosociales y, a la luz de dichos

datos, planificar actividades que permitan disminuir o disminuir las mismas. deshacerse de ellos avanzando en áreas de trabajo más competentes.

### ***2.1.2. Nacionales***

Poma (2021), Determinar los factores asociados al síndrome de Burnout en internos de Obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2019. Materiales y Métodos: Estudio observacional, analítico y de corte transversal con una muestra censal correspondiente a 57 internos de Obstetricia que cumplieron con los criterios de selección. Se emplearon el cuestionario de Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey y una ficha de factores asociados, que incluyó el cuestionario de Apgar Familiar y el inventario de satisfacción con la profesión elegida. Se obtuvo como resultado que La frecuencia del síndrome de Burnout es 43,9%. En relación con los factores socio personales, del total de internos con burnout el 2% tiene hijos, 8% cuenta con trabajo remunerado adicional, 12% tiene carga familiar, 4% tuvo mala relación con el equipo de salud, en funcionalidad familiar el 24% presenta disfunción leve y 28% disfunción moderada; con respecto a la satisfacción con la profesión elegida, 36% tiene una satisfacción adecuada, 28% ambivalente y 36% insatisfacción. Por otro lado, en factores académicos, el 28% de estos desaprobó alguna materia, 100% realizaba más de 10 horas hospitalarias diarias y menos de 6 horas de sueño diario, asimismo el 8% manifiesta inadecuación

profesional y el 12% pensamiento de deserción del internado. Conclusión: La funcionalidad familiar, la satisfacción con la profesión elegida y las horas hospitalarias diarias fueron los factores asociados al burnout.

Quintana (2019), en Perú, realizó un estudio en internos de medicina humana de tres nosocomios del departamento del Cusco. Se encontró una prevalencia total del síndrome de Burnout de 28,4% dónde el 45,5% pertenecía al “Hospital Adolfo Guevara Velasco”, el 35,1% eran del “Hospital Antonio Lorena” y el 11,5% al “Hospital Regional de Cusco”. En relación con las horas de sueño menores a 6 horas, el 38,6% presentó burnout y del total de internos sólo el 50% dedicaba tiempo a actividades de esparcimiento. Concluyendo que el síndrome se asocia significativamente con las variables: tiempo de esparcimiento, horas de sueño y sede hospitalaria. Asimismo, se infiere que existe mayor probabilidad de presentar el síndrome al no realizar actividades de esparcimiento (OR = 5,75) y dormir menos de seis horas diarias (OR = 5,65).

Silva (2018), tiene como objetivo principal determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia 2017. Es una investigación de tipo correlacional, aplicada, cuantitativa y transversal. El diseño es no experimental, de tipo correlacional. La muestra está representada por el total de la población, equivalente a 47 enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia. Para la recolección de

datos se utilizaron dos instrumentos para medir cada una de las variables. Dichos instrumentos consisten en dos cuestionarios tipo Likert, los resultados muestran que existe síndrome de Burnout relación inversa entre síndrome de burnout y factores de riesgo psicosociales ( $\rho = -,843$ ), del mismo modo se muestra que el nivel de factores de riesgo psicosociales es alto con 54% al igual que el nivel de síndrome de burnout es alto con 62%, con respecto a las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales se muestra que existe predominio de la dimensión exigencias psicológicas con 55%, mientras que la dimensión con la mayor predominio de síndrome de burnout fue agotamiento emocional con 60%, se observan correlaciones inversas entre las dimensiones de síndrome de burnout y factores de riesgo psicosocial.

Gastelo et. al. (2018), encontraron que el 28% de los internos de medicina presentaron síndrome de Burnout de los cuáles el 48,7% percibió un clima educativo hospitalario malo relacionándose con el síndrome de una manera inversa y baja ( $r = -0,19$ ); de igual forma, las horas de sueño ( $\rho = -0,22$ ). Mientras que las horas de trabajo tuvieron una correlación directa y baja ( $\rho = 0,28$ ). Se concluyó que las horas de trabajo, el clima educativo hospitalario y las horas de sueño se asocian significativamente con el síndrome de Burnout.

### **2.1.3. Locales**

Cueva y Malca (2021), tuvo como objetivo del estudio se planteó en los siguientes términos: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima laboral; la muestra fue de tipo censal y lo conformaron 41 profesionales de la salud del centro de salud Pachacútec de Cajamarca; para evaluar la variable síndrome de Burnout se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory y para la variable percepción del clima laboral, la escala clima laboral. Los resultados indican que existe una correlación negativa (Rho de Spearman=-0,314) entre el síndrome de Burnout y el clima laboral; el 58,5% no tiene Burnout, 41,5% presenta indicios de Burnout y el 42% consideran el clima laboral muy favorable o favorable, 7% la perciben muy desfavorable o desfavorable.

Caruajulca y Sánchez (2020), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los factores y el estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Tito Villar Cabezas, Bambamarca, 2020. El estudio de tipo descriptivo, transversal y de nivel relacional, la población de estudio fue; 38 profesionales de enfermería, quienes respondieron a un cuestionario con variables de caracterización y un instrumento tipo escala de 14 ítems para la variable factores laborales y de 22 ítems para la variable estrés laboral. Los resultados fueron presentados descriptivamente y se utilizó la prueba Rho de Spearman, para la comprobación de las hipótesis. El 36.84% de los participantes percibe a los factores laborales en un

nivel malo, 31.58% regular y 31.58% bueno. En su dimensión ambiente laboral el 36.8% lo percibe como regular, en su dimensión tecnología el 34.2% como regular también y en su dimensión organización el 39.5% regular. Así mismo, el 42.11% presenta estrés laboral en un nivel bajo, 28.95% medio y 28.95% de nivel alto. En su dimensión cansancio emocional el 47.4% presentó un nivel medio de estrés, en la despersonalización el 57.9% bajo, en la realización personal hubo un 39.5% medio. Por otro lado, según la correlación de Spearman se halló un valor de 0.627, además de ser significativo ( $p=0.000$ ). Conclusiones: Existe relación directa entre los factores y el estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Tito Villar Cabezas, Bambamarca, Cajamarca. 2020. Concluyendo que existe relación directa entre las variables en los profesionales de enfermería del Hospital Tito Villar Cabezas, Bambamarca, 2020.

Quiliche y Sánchez (2020), tuvo como objetivo determinar la relación entre las dimensiones del Riesgo Psicosocial y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020, los resultados indican la existencia de correlaciones moderadas según el coeficiente de correlación rho Spearman entre las dimensiones de exigencias psicológicas ( $\rho = ,382$ ) inseguridad sobre el futuro ( $\rho = -,510$ ), calidad de liderazgo ( $\rho = -,215$ ) y el síndrome de burnout. Por otro lado, no se reportaron correlaciones significativas entre las dimensiones de control sobre el trabajo ( $\rho = ,107$ ) y estima ( $\rho = ,050$ ). Con estos resultados se concluye que; exceptuando las dimensiones de control sobre el trabajo



y estima, la exposición de los trabajadores a los Riesgos Psicosociales si guardan correlaciones estadísticamente significativas con el Síndrome de Burnout.

Pando y Tapia (2019), tuvo como objetivo determinar la relación entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A. de la ciudad de Cajamarca. La muestra consta de 56 colaboradores del área de ventas y operativa. (51 varones y 5 mujeres). La investigación fue correlacional, cuantitativa y de tipo descriptivo, así como la relación y el nivel entre ambas variables. Se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de Desempeño Laboral. Para el procesamiento de datos se utilizó el software IBM SPSS versión 24, el programa Excel como una base de datos y el coeficiente de correlación de Spearman. La correlación es significativa al 95% de confiabilidad. Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se confirma la hipótesis de investigación (H1): existe correlación negativa significativa entre el nivel de Síndrome de Burnout y el nivel de Desempeño Laboral. La magnitud de esta correlación es 71,1 % (0,711), correspondiente a una correlación negativa media. El coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) indica que la variable Síndrome de Burnout explica a la variable Desempeño Laboral en 69,2 %, y el 30,8 % restante se debe a otras variables intervinientes.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Riesgos Psicosociales**

#### **– Definiciones:**

Los factores de Riesgo Psicosocial aluden a aquellas metas o circunstancias abstractas que influyen en la fuerza laboral de los trabajadores. Una primera acepción de esta variable la hace la Organización Internacional del Trabajo (2018), en los siguientes términos:

Los factores psicosociales se imaginan como la cooperación entre solicitud y límite. Desde un punto de vista, se combinan las cualidades de la obra realizada, el clima, los grados de cumplimiento y la condición autoritaria; por el otro lado, las habilidades, necesidades, cultura y circunstancia individual del trabajador. El resultado muestra grados específicos de discernimiento o experiencia que impactan en el bienestar, la ejecución y la realización (p. 3).

En este sentido, se podría decir que las circunstancias de funcionamiento que pueden convertirse en factor de apuesta están relacionadas con circunstancias jerárquicas como el lugar de trabajo, como el entorno, la realización; y estados individuales del propio especialista, como los supuestos y necesidades, los límites y el nivel social creado. La importancia de la definición propuesta por la OIT (1984), es que estos Factores de Riesgo Psicosocial no garantizan que se relacionen con la idea absoluta de la condición, sino con las visiones que el especialista tiene de ella.

Por lo tanto, una condición específica puede influir en los individuos de manera poco clara.

Según, Gil-Monte (2019) caracterizó los factores de riesgo psicosocial de la siguiente manera:

Son circunstancias que se dan en el lugar de trabajo y que ciertamente están conectadas con la organización, el modo de trabajar y la presentación de las tareas, y que tienen la capacidad de impactar en la fortaleza física, mental y social del personal y en la exhibición del establecimiento (p. 169).

En esta definición se acentúa el atributo del emprendimiento como aquella condición que puede convertirse en un factor de riesgo psicosocial, particularmente cuando se valora su sustancia y los sistemas asociados a su satisfacción; se diferencia de la definición propuesta por la OIT (1986), aquí se describen los círculos de bienestar que pueden ser impactados, es decir, el físico, mental y social.

Para Dollard et.al. (2017), cuando las asociaciones que emergen entre el trabajador y las circunstancias de funcionamiento son conscientes de manera pesimista, el bienestar físico y psicológico del individuo puede verse alterado, modificando su ejecución laboral, pareciendo desmotivado y, en consecuencia, alterando la vida cotidiana. además, su vida social, dándose a conocer como factores de Riesgo Psicosocial.

Por otra parte, es importante considerar que a pesar de que proactivamente se ha dicho que los elementos de Riesgo Psicosocial pueden perjudicar la fuerza de los

trabajadores, se debe considerar que esta no es la situación en general. El bienestar posiblemente podría verse afectado en un grado alternativo, dependiendo de los sistemas, límites y sensaciones del individuo para hacer frente, limitar e incluso prescindir de la apuesta que presenta el lugar de trabajo (Llorens et. al., 2018) Al final del día, el Riesgo Psicosocial puede estar visible entre los trabajadores, sin embargo, no genera presión, ya que cada entorno físico o social donde trabaja el asistente médico es específico y complejo.

**– Factores de Riesgo Psicosocial:**

Según, Bernardo, M. (2011) Los Factores de Riesgos Psicosociales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves.

Según Bocanegra (2019), las condiciones de trabajo, hacen referencia a la infraestructura, organización de los ambientes dentro de la organización, las herramientas y la tecnología necesaria para realizar el trabajo de manera adecuada. Refiere, que las principales condiciones laborales que influyen en el desarrollo de las

actividades del colaborador, son: el ruido, la iluminación, la temperatura, la higiene del área, equipos y materiales necesarios y hacinamiento.

Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984), refiere que los colaboradores dentro de una organización, atribuyen como causa principal de sus altos niveles de estrés, a los ruidos del exterior a los que están continuamente expuestos, la inadecuada temperatura dentro del ambiente laboral y las precarias condiciones en las cuales tienen que desarrollar sus actividades. Carga de trabajo. La OIT (1984), manifiesta que muchas veces, se les asigna a los colaboradores, tareas que requieren mucho más tiempo que el asignado para poder desarrollarlas con eficacia. Del mismo modo, afirma que, en ocasiones, se les asignan actividades con un nivel de dificultad mayor al de sus competencias, lo que ocasiona frustración en el colaborador.

Mientras que, Bocanegra (2019), asocia la carga de trabajo al exceso de actividades asignadas durante la jornada laboral, lo que implica que el colaborador emplee tiempo extra en el desarrollo de estas; a la demanda laboral, que no corresponde al nivel de competencias y habilidades, lo que va a generar altos niveles de frustración y desánimo en el colaborador; a la jornada de trabajo mayor a 8 hora diarias; y a las pocas tareas asignadas, lo que genera que el colaborador no se sienta útil para la organización y que perciba su trabajo como poco significativo, desencadenando desmotivación para realizar su labor. Contenido y características propias de la tarea.

Por su parte, Herrera y León (2019), manifiestan que, en ocasiones a los colaboradores se les asigna actividades repetidas y rutinarias, lo que ocasiona que estén expuestos a realizar el mismo trabajo, durante toda su jornada laboral, imposibilitando que desarrollen nuevas capacidades, lo que puede desencadenar agotamiento emocional y trastornos músculo esqueléticos. Del mismo modo, afirma que muchas veces, a los colaboradores, se les asignan tareas que no son compatibles con sus competencias, ocasionando frustración constante. Sobre esto, la OIT (1984), afirma que el trabajo rutinario realizado en un ambiente laboral que no invierte ni se preocupa en motivar al colaborador, genera desmotivación y altos niveles de estrés.

Exigencias laborales.

Para Herrera y León (2019), las exigencias laborales, constan de dos componentes: exigencias físicas y exigencias psicológicas. Con respecto a las exigencias psicológicas, refiere, que los colaboradores están continuamente expuestos a realizar actividades, que implican un alto grado de concentración y conocimientos, y muchas veces, las habilidades que se requieren para realizar la tarea, superan las capacidades del colaborador, experimentando un alto nivel de desgaste cognitivo. Por otro lado, manifiesta que las exigencias físicas, están relacionadas con el continuo esfuerzo visual que deben realizar para poder desarrollar sus tareas de manera óptima, manipulación de carga pesada, y las posturas incómodas en las que deben permanecer durante largas horas de jornada laboral, desencadenando trastorno músculo esqueléticos y lesiones.

Según Bocanegra (2019), afirma que es común que el estatus de puesto de trabajo no cubra las expectativas del colaborador, debido a que está sobrecalificado para el puesto, generando desgaste emocional. Del mismo modo, manifiesta que existen organizaciones donde no se le ofrecen oportunidades de desarrollo, crecimiento y capacitación, generando frustración. Por su parte, el Ministerio de la Protección Social de Colombia, como se citó en Herrera y León (2017), refiere que, generalmente en el personal adulto mayor, su formación profesional no es compatible con las exigencias tecnológicas actuales, eso sumado a la poca iniciativa por adaptarse a las nuevas tendencias, general un ambiente laboral tenso.

Interacción Social y Aspectos Organizacionales. Rizo, como se citó en Herrera y León (2017), señala que los aspectos organizacionales son todos los pasos y fases que se deben seguir, para cubrir las necesidades de la empresa y poder cumplir objetivos y metas planteadas por la organización. Del mismo modo, Neffa (2015), manifiesta que es indispensable para el colaborador, establecer relaciones interpersonales sanas dentro del ambiente laboral, para poder generar un clima de confianza, que lo motive y estimule en el desarrollo de sus actividades.

Mientras que, Herrera y León (2017), afirman que una correcta interacción social, garantiza el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Satisfacción con la remuneración del rendimiento. Según Herrera y León (2017), cuando el sueldo recibido por el colaborador no cumple sus expectativas, o existe impuntualidad constante en el pago, se genera un alto nivel de insatisfacción laboral.

– **Modelos explicativos de los factores de Riesgo Psicosociales:**

**1. Modelo demanda – autonomía y control.**

Neffa (2015), manifiesta que, en el año 1979, Karasek formuló el modelo demanda – autonomía y control, con la finalidad de explicar el estrés laboral en los colaboradores de las organizaciones, en base a la relación entre dos aspectos: las demandas emocionales, psicológicas y organizacionales del trabajo y el grado de control que tiene el colaborador sobre las actividades que desarrolla dentro de la empresa. Refiere, que una gran demanda de trabajo, asociada con las pocas posibilidades de control sobre las actividades y toma de decisiones por parte del colaborador, genera perturbaciones psiquiátricas, de humor y depresivas, concluyendo que el estrés laboral no está principalmente relacionado a la gran demanda de trabajo, sino al poco control y autonomía que el colaborador ejerce sobre las actividades que le son asignadas.

Posteriormente, Neffa (2015), refiere que Johnson y Hall, en el año 1988, adicionaron, al modelo ya establecido por Karasek, la dimensión “apoyo social”, para hacer referencia a la importancia del apoyo social en los colaboradores, tanto por parte de sus jefes o supervisores inmediatos, quienes ofrecen un apoyo técnico y de formación, como de sus compañeros de trabajo, que permite intercambiar



experiencias, conocimientos y dar ánimos en momentos emocionales difíciles. Llegó a la conclusión, que el apoyo social dentro de una organización, disminuye el nivel de tensión y estrés de los colaboradores y genera un clima laboral de armonía.

## **2. Modelo desequilibrio entre la intensidad de la demanda de trabajo y la recompensa recibida.**

Este modelo, planteado por J. Sigerist, se basa, según Neffa (2015), en el desequilibrio existente entre el esfuerzo y exigencia requerido para realizar una actividad, y la recompensa o motivación que le ofrece la organización a cambio de su trabajo. Afirma, que la exposición continua a situaciones que demanden altos niveles de exigencia psicológica y física, sumado a la percepción de recompensas que no cumplan las expectativas del colaborador, incrementa los niveles de estrés y desencadena desórdenes físicos y mentales, tales como depresión, agotamiento profesional e incluso tendencias al suicidio. Para Siegrist, las recompensas dentro de la empresa, no solo abarcan remuneraciones salariales, sino también, incluyen factores como el reconocimiento, trato justo, estima, estabilidad laboral, entre otras.

### **– Riesgo Psicosocial en personal de Salud**

El Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2007), refiere que el personal sanitario no solo está expuesto de manera continua a riesgos laborales causados por agentes químicos, físicos y biológicos, sino también, están expuestos a riesgos de carácter psicosocial. Afirma, que los Riesgos Psicosociales presentes en el personal de salud, están ligados principalmente a factores propios de la organización

del trabajo y del establecimiento de relaciones interpersonales tanto con sus compañeros, sus jefes inmediatos y los pacientes a los que prestan servicios diariamente.

El estar expuesto diariamente a estos factores, aumenta la probabilidad de desarrollar altos niveles de estrés, debido a la presión percibida por los pacientes y los altos niveles de exigencia psicológica que demanda su labor, generando insatisfacción laboral y percepción de falta de autonomía y control sobre la situación. Por otro lado, Aguado, et al. (2013), consideran al estrés, como uno de los principales Riesgos Psicosociales, presentes en el personal sanitario, afirmando que afecta notablemente su calidad de vida y el desempeño productividad del profesional dentro de la organización.

Del mismo modo, Mingote, como se citó en Cano y Quintana (2013), refiere que los profesionales que están más expuestos a factores estresores dentro del ambiente laboral donde se desarrollan, es el personal de salud, específicamente los médicos y las enfermeras.

Para Castro (2018), las organizaciones prestadoras de servicios de salud, son las que están más expuestas a riesgos psicosociales, principalmente a los riesgos asociados con las exigencias emocionales, lo que puede desencadenar problemas para establecer relaciones interpersonales dentro de la organización lo que genera comúnmente conflicto de roles. Debido a ello, concluye que la carga emocional, el

conflicto de rol y las altas exigencias psicológicas y físicas, desencadenan niveles de estrés que vuelven a la población más propensa a desarrollar Síndrome de Burnout.

Para El observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2007), la estructura rígida presente en el ámbito sanitario, desencadena un ambiente organizacional, en el cual, se fomenta muy poco el trabajo en equipo, por lo que los profesionales, perciben muy poco apoyo por parte de sus jefes inmediatos y de sus compañeros. Además, refiere que el personal sanitario, percibe muy poco reconocimiento y recompensas, hacia el trabajo que realizan, lo que repercute en la eficacia de los servicios que brindan. De igual manera, el personal de salud, está continuamente expuesto a agresiones tanto físicas como psicológicas, por parte, tanto de los pacientes, como de sus familiares cercanos, esto debido a, la desconfianza, falta de comunicación y falta de información por parte de los usuarios, sumando a ello que no disponen del tiempo suficiente para poder atender las necesidades y demandas de los pacientes de manera eficaz.

– **Dimensiones de los factores de Riesgo Psicosociales:**

De acuerdo con la OIT (2018) las siguientes son las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales:

- **Exigencias psicológicas:** Esta dimensión tiene dos elementos que la caracterizan: la primera tiene que ver con la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlas; la segunda tiene que ver con la tarea misma y si

esta guarda concordancia con los niveles de transferencia emocional que se producen con las personas para o con las que se trabaja.

- **Trabajo activo:** Esta dimensión está muy ligada al aprendizaje organizacional, ya que constituye la base para brindar libertad de que cada trabajador desarrolle sus capacidades y de esa manera encuentre su modo particular de enfrentar las diversas situaciones que constituye el proceso productivo o de servicio.
- **Apoyo social:** El apoyo social tiene que ver con las relaciones interpersonales, dado que el trabajo implica interacciones las cuales pueden llegar a ser complejas debido a que en las organizaciones existen niveles comunicacionales jerárquicos con los superiores y nivel horizontales con los colegas.
- **Compensaciones:** Se refiere a la interacción que subsiste entre la entrega de un gran esfuerzo y las compensaciones que se reciben como retribución.
- **Doble presencia:** Se refiere a las exigencias simultáneas que suceden desde el trabajo y el hogar. Este tipo de riesgo puede llegar a ser alto si es que el personal observa que la carga laboral no permite cumplir con las responsabilidades del hogar.

### ***2.2.2. Síndrome de Burnout***

#### **Definiciones:**

Freudenberger (1974) definió el Síndrome de Burnout como fatiga o depresión, este estado es causado por una razón dedicada a no producir el resultado deseado, es decir, la causa del síndrome es la inequidad entre el esfuerzo y el resultado obtenido en actividades profesionales.

Asimismo, Maslach (1976) señaló que el Síndrome de Burnout ha atraído la atención de la gente en la reunión anual de la Asociación Americana de Psicología (APA) y se está volviendo cada vez más común entre los trabajadores de los servicios de salud.

Por su parte, Price y Murphy (1984) definieron el desarrollo de síndromes, dentro de las profesiones de contacto social, como un idealismo, pérdida de energía provocada por metas y dificultades laborales. Igualmente, Farber (1983) mencionó que el síndrome de agotamiento es una respuesta al estrés laboral cuando no se pueden enfrentar con éxito diversas situaciones laborales negativas.

Según Gil-Monte (2005), el síndrome de burnout es el estrés ocasionado por el desgaste causado por el exceso de trabajo. Los términos relacionados al constructo, van desde fatiga o agotamiento hasta desgaste o caducidad.

### **Teorías explicativas sobre el Síndrome de Burnout:**

#### **- Teoría de la Perspectiva Psicosocial:**

Maslach y Jackson (1986, citado por Pita Y Quiroz, 2019) exponen que el Síndrome de Burnout se define por fatiga, agotamiento emocional y

despersonalización de las personas que trabajan y sus compañeros de trabajo, generando una falta de interés y motivación en el trabajo, una mayor insatisfacción personal y puede volverse inútil y frustrado.

Así también, señalan que los síntomas del Síndrome de Burnout se reflejan en la baja satisfacción personal en el trabajo, agotamiento emocional y altos niveles de despersonalización.

Por ello, los autores de la teoría, revelan que el síndrome prevalece en carreras que atienden directamente a otras personas como: maestros, trabajadores de la salud o miembros de las fuerzas armadas y policías.

#### **- Teoría Socio - Cognitiva del Yo:**

De acuerdo a Harrison (1983, citado por Pita y Quiroz, 2019), esta teoría enfatiza especialmente la capacidad de los individuos frente a la industria de servicios.

Por ello, su motivación es el primer factor en el desarrollo de este tipo de trabajo, pudiendo verse favorecida por elementos de ayuda (aptos para el trabajo, participación activa en la toma de decisiones y aportación de materiales adecuados para la práctica profesional) o por obstáculos (falta de objetivos, motivación insuficiente, recursos insuficientes, sobrecarga).

Por ende, las prevalencias del último conjunto de factores contribuyen a la aparición del Síndrome de Burnout.

**- Teoría del Intercambio Social:**

Según Bunk (1993, citado en Pita y Quiroz, 2019), esta teoría ha identificado tres fuentes de estrés relacionadas: la incertidumbre (falta de pensamiento sobre cómo se sienten y cómo piensan las personas), la percepción de equidad (percibida es una de las dos) y la falta de control (la capacidad de los individuos para controlar los resultados de su trabajo).

Dentro de las organizaciones de salud, el proceso de contacto social, la interacción entre compañeros puede contribuir a la expansión del síndrome o los compañeros de trabajo pueden adoptar, sin padecer, conductas y comportamientos de sus compañeros de trabajo cercanos.

Los síntomas del Síndrome de Burnout se regulan por el sentido de autoestima, el nivel de respuesta personal y la dirección del intercambio.

**- Teoría Organizacional:**

Para Winnubst (1993, citado por, Pita y Quiroz, 2019). Esta teoría pondera la relevancia de los antecedentes generales de la organización en el origen del Síndrome de Burnout.

Es así que, los antecedentes del posible síndrome de preferencia van desde la carencia de la organización hasta el trasfondo cultural y social de los miembros de la organización.

La unión e interacción de los factores en un tiempo y espacio específicos establecerán las características e intensidad del síndrome.

### **Síntomas del Síndrome de Burnout:**

De acuerdo a Buzzeti (2009), los síntomas del Síndrome de Burnout se dividen en tres categorías, las cuales se detallan a continuación:

#### **- Agotamiento emocional:**

Se caracteriza por síntomas como: Pérdida de energía, agotamiento mental, agotamiento físico, carencia de entusiasmo, carencia de placer para realizar las cosas que le gustaban, desmotivación general.

#### **- Despersonalización:**

Se caracteriza por síntomas como: actitudes negativas, trato apático, comportamiento deshumanizado, cinismo.

#### **- Frustración personal:**

Se caracteriza por: la valoración negativa de uno mismo, sensación de falta de conocimiento profesional, insatisfacción con el trabajo y el futuro.

### **Factores de riesgo para el desarrollo del Síndrome de Burnout:**

Gil-Monte (2003) indica que existen factores de riesgo para desarrollar el síndrome de burnout, los cuales se detallan a continuación:



- **Sexo:**

El sexo femenino presenta más vulnerabilidad a padecer el síndrome de burnout debido a los roles sociales que cumple, mientras que el sexo masculino tiende a solucionar los problemas de manera práctica.

- **Edad:**

Los profesionales del grupo etario de 50 años hacia adelante presentan menores niveles de síndrome de burnout que los profesionales del grupo etario de 25 a 49 años, quienes presentan altos niveles de síndrome de burnout debido a las altas expectativas que tenían con respecto al trabajo.

- **Personalidad:**

Los profesionales que presentan características de rigidez, inestabilidad emocional, inseguridad e inmadurez presentan niveles altos de Síndrome de Burnout.

**Dimensiones del Síndrome de Burnout:**

Para Maslach y Jackson (1986), las siguientes son las dimensiones que se consideran para la evaluación del Síndrome de Burnout:

- **Agotamiento Emocional:**

Su característica es la sensación de fatiga que se refleja en una disminución significativa de la capacidad de percepción. En la organización, se refleja en la carencia de empatía con el paciente.

- **Despersonalización:**

Se caracteriza por las actitudes de distanciamiento, incremento de la irritabilidad, disminución en los niveles de motivación por su labor, por lo que considera que el paciente es una cifra más de producción.

**- Realización Personal:**

Se caracteriza por el quiebre en la obtención de logros percibidos dentro de la vida profesional, por ello, siente rechazo hacia el puesto y la organización para la que labora.

**2.2.3. Centro Médico Municipal:**

La gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad de Cajamarca con el fin de asegurar la salud y calidad de vida de los propietarios y conductores de transporte público, brindan una atención médica accesible para mejorar sus condiciones de vida, buscando la tranquilidad económica y emocional ante cualquier tipo de eventualidad, este servicio gratuito que brinda la comuna local es para enfermedades no COVID.

Esta iniciativa surgió como parte del compromiso de la actual gestión edil de brindar atención primaria en salud a los cajamarquinos, teniendo en cuenta que los trabajadores de transporte público, especial y regular, normalmente, no cuentan con un seguro médico.

En ese sentido, el gerente de Vialidad y Transporte, Erlyn Salazar Huamán, después de destacar este importante servicio, invocó a los transportistas a seguir

ateniéndose a través de este seguro médico que durante el año pasado logró salvar muchas vidas no sólo a los conductores sino también a sus familiares.

El Centro Médico Municipal de Cajamarca está conformado por 40 trabajadores en salud de las diversas áreas de medicina general, odontología, psicología, enfermería, farmacia, laboratorio; así mismo cuenta con personal administrativo, vigilancia y personal de limpieza; siendo todos partícipes en el desarrollo de las pruebas psicológicas aplicadas para dicha investigación.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### ***2.3.1. Factores de Riesgo Psicosociales:***

Son aquellas metas o circunstancias abstractas que influyen en la fuerza de los trabajadores. (OIT, 2018).

#### ***2.3.2. Síndrome de Burnout:***

Fatiga o depresión, este estado es causado por una razón dedicada a no producir el resultado deseado, es decir, la causa del síndrome es la inequidad entre el esfuerzo y el resultado obtenido en actividades profesionales (Freudenberger, 1974).

### **2.4. Hipótesis de investigación**

#### ***2.4.1. Hipótesis de investigación:***

Existe relación directa entre los factores de Riesgo Psicosociales y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022.

#### ***2.4.2. Hipótesis nula***

No existe relación directa entre los factores de Riesgo Psicosociales y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022.

#### **2.5. Definición operacional de variables:**

En la siguiente tabla, se describe la operacionalización de variables de estudio:

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables de investigación:*

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
<b>FACTOR ES DE RIESGO PSICOSOCI ALES</b>	Son aquellas metas o circunstancias abstractas que influyen en la fuerza de los trabajadores. (OIT, 2018).	Exigencias psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Exigencias cuantitativas</li> <li>● Exigencias cognitivas</li> <li>● Exigencias sensoriales</li> <li>● Exigencias emocionales</li> <li>● Exigencias de esconder emociones</li> </ul>	1, 2, 3, 4 y 5	SUSES0/ISTAS21
		Trabajo activo y desarrollo de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Influencia</li> <li>● Control sobre el tiempo de trabajo</li> <li>● Posibilidades de desarrollo en el trabajo</li> <li>● Sentido del trabajo</li> <li>● Integración en la empresa</li> </ul>	6, 7, 8, 9 y 10	
		Apoyo social en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Claridad de rol</li> <li>● Conflicto de rol</li> <li>● Calidad de liderazgo</li> <li>● Calidad de la relación con superiores</li> </ul>	11, 12, 13, 14 y 15	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de la relación con compañeros de trabajo</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estima</li> <li>• Inseguridad respecto del contrato de trabajo</li> <li>• Inseguridad respecto de las características del trabajo</li> </ul>	16, 17 y 18	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo</li> <li>• Hogar</li> </ul>	19 y 20	
<p><b>SÍNDROME DE BURNOUT</b></p> <p>Fatiga o depresión, este estado es causado por una razón dedicada a no producir el resultado deseado, es decir, la causa del síndrome es la inequidad entre el esfuerzo y el resultado obtenido en actividades profesionales (Freudenberger, 1974).</p>	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga</li> <li>• Sentimiento de vacío</li> <li>• Cansancio</li> <li>• Frustración</li> <li>• Sobrecarga de trabajo</li> </ul>	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.	
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deshumanización</li> <li>• Confusión</li> <li>• Seguridad frente al paciente</li> </ul>	5, 10, 11, 15 y 22.	
	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoestima</li> <li>• Energía</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Interrelación</li> </ul>	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.	



## **CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**



### **3.1. Tipo de Investigación:**

La revisión será cuantitativa porque examinaremos las cualidades matemáticas para responder a nuestros objetivos, como dicen los autores Ato, López y Benavente (2013), quienes demuestran que el método utiliza una colección de datos para probar especulaciones en vista de estimaciones matemáticas y análisis de hechos.

El tipo de investigación será descriptiva básica, puesto que, se analizarán diversas teorías apoyándonos en la aplicación de un instrumento de recolección de datos (Ato et al, 2013).

Será de nivel correlacional debido a que tratamos de diseccionar el grado de relación entre ambos factores, como dicen Ato et al., (2013), su motivación es averiguar la conexión o nivel de examen de conexión entre al menos dos factores en una única circunstancia.

### **3.2. Diseño de investigación**

Tendrá un diseño no experimental, con el argumento de que los resultados no cambiarán de manera riesgosa, y no será controlado con el argumento de que se hará en un tiempo decente con respecto a las medidas de evaluación (Ato et al., 2013) aluden a que el uno se completa sin factores deliberadamente controlados. Por lo general, se basa en la percepción de las peculiaridades tal como ocurren en su

entorno normal y luego lo diseccionan. Será de corte transversal, puesto que se realizó el estudio en un solo periodo.

### **3.3. Población, muestra y unidad de análisis**

- **Población:** La población estará conformada por 40 trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022.
- **Muestra:** Fueron 40 trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022.
- **Tipo de muestreo:** No probabilístico por conveniencia, debido a que se tuvo la oportunidad de elegir la muestra en la que se realizará la investigación, tomándose en consideración los 40 trabajadores de la población.

“Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización.” (p.189) Fernández y Baptista (2014).

- **Unidad de análisis:** Un trabajador del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022.

#### **Criterios de inclusión:**

- Trabajadores que se encuentren laborando en el Centro Médico Municipal de Cajamarca.

- Trabajadores que se encuentren en pleno uso de sus facultades mentales.
- Trabajadores que deseen participar del presente estudio de investigación a través del consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que no se encuentren laborando en el Centro Médico Municipal de Cajamarca.
- Trabajadores que no se encuentren en pleno uso de sus facultades mentales.
- Trabajadores que no deseen participar del presente estudio de investigación y no contesten el consentimiento informado.

La muestra se conformó por 40 trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca; de los cuales, el 85% perteneció al sexo femenino y el 15% al sexo masculino; asimismo, de acuerdo con la especialidad se indica que el 13% refirió ser médico, el 25% refirió ser personal de enfermería y por último, el 63% refirió pertenecer a otros servicios.

**Tabla 2**

*Datos sociodemográficos de los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca*

<b>Variable</b>		<b>Recuento total</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>	Femenino	34	85%
	Masculino	6	15%
	Total	40	100%
<b>Especialidad</b>	Médico	5	13%
	Enfermera	10	25%
	Otros.	25	63%
	Total	40	100%

### **3.4. Instrumentos para la recolección de la información**

#### **3.4.1. Cuestionario SUSESO/ISTAS21**

El cuestionario SUSESO/ISTAS21 fue creado por Candía (2020) en Chile, con la finalidad de evaluar el nivel de los factores de riesgo psicosociales. El instrumento se encuentra dividido en cinco dimensiones, las cuales se mencionan a continuación:

- Exigencias psicológicas: A la cual pertenecen 3 ítems: del 1 al 3.
- Trabajo activo: A la cual pertenecen 5 ítems: del 6 al 10.
- Apoyo social: A la cual pertenecen 5 ítems: del 11 al 15.

- Compensaciones: A la cual pertenecen 3 ítems: del 16 al 18.
- Doble presencia: A la cual pertenecen 2 ítems: 19 y 20.

El instrumento cuenta con una confiabilidad con Alfa de Cronbach de ,793, asimismo, al no haber sido aplicado previamente en Cajamarca, se realizó una prueba piloto con una totalidad de 30 personas alcanzando una confiabilidad con Alfa de Cronbach de ,821.

Finalmente, para desarrollar el presente estudio, se determinó la fiabilidad del cuestionario de estrés el cual se encuentra compuesto por 20 ítems, obteniendo una fiabilidad con Alfa de Cronbach de ,832 (Ver Tabla 3).

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de factores de riesgo psicosociales*

<b>Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de factores de riesgo psicosociales</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	20

**3.4.2. El Inventario Maslach Burnout (MBI-HSS)**

El inventario fue creado por Maslach en (1979), con el objetivo de medir el nivel del Síndrome de Burnout, en este caso, se utilizará el inventario creado para los profesionales de la salud MBI – Human Services Survey.

El inventario está compuesto por 22 ítems, los cuales se dividen en 3 dimensiones, de la siguiente manera:

- Agotamiento emocional: Evalúa la fatiga reflejada en la calidad de percepción, la cual se compone de los siguientes ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.
- Despersonalización: Evalúa las actitudes de distanciamiento, la cual se compone de los siguientes ítems: 5, 10, 11, 15 y 22.
- Realización personal: Evalúa la obtención de logros percibidos, la cual se compone de los siguientes ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

El inventario fue traducido al español, Gil-Monte y Peiró (1997), sin cambiar la cantidad de ítems ni dimensiones.

Finalmente, para desarrollar el presente estudio, se determinó la fiabilidad del cuestionario de estrés el cual se encuentra compuesto por 22 ítems, obteniendo una fiabilidad con Alfa de Cronbach de ,840 (ver Tabla 4).

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad del Maslach Burnout Inventory*

<b>Estadísticas de fiabilidad del Maslach Burnout Inventory</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	22

### **3.5.Procedimiento de recolección de datos**

Se presentó una solicitud simple donde se explica el proceso de la investigación denominada Riesgos Psicosociales y Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022. la cual estuvo dirigida al Sub Gerente de Salud del Centro Médico Municipal, el 27 de Julio del 2022.

Luego como respuesta se obtuvo una carta de aceptación simple con fecha del 3 de agosto del 2022, en la cual autoriza la participación de su personal en la aplicación de pruebas y el uso del nombre de la Institución para formar parte del título de la tesis.

De este modo el 8 de agosto del 2022, estando en el Centro Médico Municipal de Cajamarca se procedió a explicar las instrucciones de las pruebas a aplicar de forma presencial; para lo cual contestaron la lista del consentimiento informado en el que figura todo el personal, aclarando las normas de ética y privacidad que se maneja durante y al finalizar la investigación.

### **3.6. Análisis de datos:**

Para el análisis de los resultados, las investigadoras usaron el programa Microsoft Excel mediante el cual realizaron una base de datos en la cual se colocaron todos los datos obtenidos de los participantes.

Asimismo, se utilizó el programa SPSS – v26 para el análisis estadístico de los datos, donde se obtuvo las tablas de normalidad para determinar el coeficiente de

correlación que se utilizará para describir los objetivos planteados, así pues, como la población fue menor a 50 sujetos se trabajó con el coeficiente de Shapiro Wilk.

**Tabla 5:**

*Tabla de normalidad de la variable riesgos psicosociales*

	Shapiro - Wilk <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Exigencias psicológicas	,143	40	,001
Trabajo activo	,126	40	,000
Apoyo social	,173	40	,002
Compensaciones	,172	40	,000
Doble presencia	,185	40	,001
<b>Factores de riesgo psicosocial</b>	<b>,482</b>	<b>40</b>	<b>,003</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla 6:**

*Tabla de normalidad de la variable síndrome de burnout*

	Shapiro - Wilk <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento emocional	,123	40	,001
Despersonalización	,133	40	,001
Realización personal	,143	40	,002
<b>Síndrome de burnout</b>	<b>,362</b>	<b>40</b>	<b>,003</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors



Finalmente, se consideró la correlación significativa de Lilliefors para trabajar con muestras menores de 50 sujetos sean paramétricas o no paramétricas, por otro lado, se evidencia que el valor “p” hallado es menor a 0,5 por lo que se utilizará el Coeficiente de Spearman para desarrollar los objetivos planteados en el presente estudio de investigación.

### **3.7. Consideraciones éticas:**

Las consideraciones éticas se derivarán de las enmiendas formuladas por la Asociación Americana de Psicología (APA, 2018) y descritas a continuación: 1. Beneficencia y no maleficencia: La investigación tiene como finalidad mejorar la calidad de la población evaluada; 2 Integridad: Las investigadoras claramente expresarán sus propias opiniones, evitarán tomar acciones prometedoras que no estén dentro del alcance de la investigación, 3. Respetar los derechos y la dignidad de las personas: el documento será utilizado de forma anónima y no será divulgado a personas ajenas.

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### 4.1. Análisis de Resultados:

En la tabla 7, se indica la correlación entre riesgos psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022 en donde se aprecia que existe correlación directa ( $\rho = ,875$ ) entre ambas variables, asimismo, de acuerdo con el valor “p” se muestra que la relación es significativa. (Ver Tabla 7).

**Tabla 7:**

*Correlación entre riesgos psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022*

<b>Correlación entre riesgos psicosociales y síndrome de burnout</b>			
		Síndrome de burnout	
Rho de		Coficiente de	<b>0,87</b>
Spearma		correlación	
n	Riesgos psicosociales	Sig. (bilateral)	0,05
		N	40

En la tabla 8, se muestra el nivel de Riesgos Psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022, mostrando que el 65% de los evaluados presentan nivel alto, el 25% presenta nivel medio y, por último, el 10% de los trabajadores evaluados presenta nivel bajo (Ver Tabla 8).

**Tabla 8**

*Nivel de Riesgos Psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022*

<i>Escala</i>		
<i>Riesgos psicosociales</i>	<i>Recuento Total</i>	<i>%</i>
<b>Alto</b>	<b>26</b>	<b>65%</b>
Medio	10	25%
Bajo	4	10%
Total	40	100%

En la tabla 9, se muestra el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022 evidenciando que el 75% de los trabajadores evaluados presenta nivel alto de síndrome de burnout, el 17% presenta nivel medio y finalmente, el 8% de los trabajadores presenta nivel bajo (Ver Tabla 9).

**Tabla 9**

*Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022*

<i>Escala</i>		
<i>S. Burnout</i>	<i>Recuento Total</i>	<i>%</i>

<b>Alto</b>	<b>30</b>	<b>75%</b>
Medio	7	17%
Bajo	3	8%
Total	40	100%

En la tabla 10, se muestra el nivel de las dimensiones de Riesgos Psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022 evidenciando que en la dimensión exigencias psicológicas el 38% presenta nivel alto, el 15% nivel medio y el 5% nivel bajo, asimismo en la dimensión trabajo activo, el 10% presenta nivel alto y el 3% nivel medio, igualmente en la dimensión apoyo social, el 8% presenta nivel alto, el 5% nivel medio y el 3% nivel bajo, de igual forma en la dimensión compensaciones el 5% presenta nivel alto y el 3% nivel medio, finalmente en la dimensión doble presencia el 5% presenta nivel alto y el 3% nivel bajo. Se concluye que existe predominio de la dimensión exigencias psicológicas con 58% (Ver Tabla 10)

**Tabla 10**

*Nivel de las dimensiones de Riesgos Psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022*

<i>Factores de riesgo</i>	<i>Escala</i>									
	<i>Exigencias psic.</i>		<i>Trabajo activo</i>		<i>Apoyo social</i>		<i>Compensaciones</i>		<i>Doble presencia</i>	
	<i>Recuento Total</i>	<i>%</i>	<i>Recuento Total</i>	<i>%</i>	<i>Recuento Total</i>	<i>%</i>	<i>Recuento Total</i>	<i>%</i>	<i>Recuento Total</i>	<i>%</i>
Alto	15	38%	4	10%	3	8%	2	5%	2	5%
Medio	6	15%	1	3%	2	5%	1	3%	0	0%
Bajo	2	5%	0	0%	1	3%	0	0%	1	3%

Total	23	58%	5	13%	6	15%	3	8%	3	8%
-------	----	-----	---	-----	---	-----	---	----	---	----

En la tabla 11, se muestra el nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022 evidenciando que en la dimensión agotamiento emocional el 35% presenta nivel alto, el 5% nivel medio y el 3% nivel bajo, asimismo en la dimensión despersonalización el 25% presenta nivel alto, el 10% nivel medio y el 3% nivel bajo, finalmente en la dimensión realización personal el 15% presenta nivel alto, el 3% nivel medio y el 3% nivel medio. Se concluye que existe predominio de la dimensión agotamiento emocional con 43% (ver Tabla 11).

**Tabla 11**

*Nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022*

<i>S. Burnout</i>	<i>Escala</i>					
	<i>Agotamiento emoc.</i>		<i>Despersonalización</i>		<i>Realización personal</i>	
	<i>Recuento Total</i>	<i>%</i>	<i>Recuento Total</i>	<i>%</i>	<i>Recuento Total</i>	<i>%</i>
Alto	14	35%	10	25%	6	15%
Medio	2	5%	4	10%	1	3%
Bajo	1	3%	1	3%	1	3%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>43%</b>	15	38%	8	20%

En la tabla 12 , se muestran las correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y Riesgos Psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022, mostrando que, existe correlación directa entre la dimensión agotamiento emocional y riesgos psicosociales ( $\rho = ,842$ ), asimismo existe correlación directa entre la dimensión despersonalización y riesgos psicosociales ( $\rho = ,858$ ) finalmente, existe correlación directa entre realización personal y riesgos psicosociales ( $\rho = ,721$ ) (Ver Tabla 12).

**Tabla 12**

*Correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y Riesgos Psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal, Cajamarca, 2022*

<b>Correlación entre dimensiones de síndrome de burnout y riesgos psicosociales</b>			Riesgos psicosociales
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	,842
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	,858
	Realización personal	Coefficiente de correlación	,721

#### 4.2. Discusión de resultados:

El estudio de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre factores de Riesgo Psicosociales y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022, del mismo modo, se identificó el nivel de Riesgo Psicosociales, el nivel de Síndrome de Burnout, la dimensión con mayor predominio de Riesgos Psicosociales y de Síndrome de Burnout y la relación entre dimensiones del Síndrome de Burnout con los Riesgos Psicosociales.

En el presente estudio se identificó que existe relación directa ( $\rho = ,875$ ) entre factores de Riesgo Psicosociales y el Síndrome de Burnout, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa la cual menciona que existe relación directa entre factores de Riesgo Psicosociales y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022, este resultado concuerda con el estudio de Rodríguez et al., (2021) en Colombia en donde se halló que existe correlación directa entre factores de Riesgos Psicosociales y Síndrome de Burnout ( $\rho = ,822$ ) y con el estudio de Silva (2018) en Lima en donde se halló que existe correlación directa entre factores de Riesgos Psicosociales y Síndrome de Burnout ( $\rho = ,843$ ); al respecto, OIT (2018) menciona que los factores de riesgo psicosociales son circunstancias que causan efectos negativos en el bienestar generando reacciones psicofisiológicas negativas como el nivel crónico de estrés laboral conocido como Síndrome de Burnout.



Se identificó el nivel de Riesgos Psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022, hallándose que el 65% de los evaluados presenta nivel alto de Riesgos Psicosociales, este resultado concuerda con el estudio de Rodríguez et al., (2021) en Colombia en donde se halló que el 67% de los evaluados presenta nivel alto de factores de riesgos psicosociales y con el estudio de Silva (2018) en Lima en donde se halló que el 54% de los evaluados presenta nivel alto de factores de Riesgos Psicosociales, al respecto, OIT (2018) menciona que los Factores de Riesgo Psicosociales son eventos o situaciones que predisponen o ponen en riesgo el bienestar del sujeto, por ello, cuando se presentan en nivel alto se entiende que el sujeto se encuentra en un medio hostil donde su bienestar se ve amenazado por factores externos, en este sentido, se entiende que los trabajadores del centro médico municipal se encuentran expuestos a un medio laboral hostil caracterizado por la sobrecarga laboral y la doble presencia laboral.

Por otro lado, se identificó el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022, hallándose que el 75% de los evaluados presenta nivel alto de Síndrome de Burnout, este resultado concuerda con el estudio de Rodríguez et al., (2021) en Colombia en donde se halló que el 59% de los evaluados presenta nivel alto de Síndrome de Burnout y con el estudio de Silva (2018) en Lima en donde se halló que el 62% de los evaluados presenta nivel alto de Síndrome de Burnout, al respecto, Maslach y Jackson (1974) mencionan que el Síndrome de Burnout es el estrés laboral crónico el cual se caracteriza por la presencia de altos niveles de agotamiento emocional y

despersonalización y bajos niveles de realización personal, lo cual ocasiona que el profesional de salud se presente distante e indiferente a la necesidad de sus pacientes, por lo que resulta que los trabajadores del Centro Médico Municipal presentan un nivel alto de agotamiento emocional, mostrándose distantes de los pacientes y a la vez presentan nivel alto de despersonalización estando irritables y apáticos frente a la necesidad que presentan sus pacientes.

Del mismo modo, se identificó la dimensión con mayor predominio de Riesgos Psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022, hallándose que la dimensión con mayor predominio es; exigencias psicológicas con 58%, este resultado concuerda con el estudio de Rodríguez et al., (2021) en Colombia en donde se halló que la dimensión con mayor predominio es exigencias psicológicas con 48%, asimismo concuerda con el estudio de Silva (2018) en Lima en donde se halló que la dimensión con predominio es exigencias psicológicas con 55%, al respecto, OIT (2018) menciona que las exigencias psicológicas como factor de Riesgo Psicosocial, evalúa los aspectos del entorno que exigen excesivamente de la capacidad mental de los trabajadores generando nivel alto de estrés, por lo que se entiende que los trabajadores del Centro Médico Municipal presentan dentro de su labor diaria elevadas exigencias mentales para desarrollar su trabajo por ende su nivel de estrés es alto.

Así también se identificó la dimensión con mayor predominio de Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022, hallándose que la dimensión con mayor predominio es la dimensión agotamiento

emocional con 43%, este resultado concuerda con el estudio de Rodríguez et al., (2021) en Colombia en donde se halló que la dimensión con mayor predominio agotamiento emocional con 67%, asimismo concuerda con el estudio de Silva (2018) en Lima en donde se halló que la dimensión con predominio es agotamiento emocional con 60%, al respecto, Maslach y Jackson (1986) mencionan que el agotamiento emocional se caracteriza por ser la sensación de fatiga que se manifiesta en la disminución de la percepción que genera carencia de empatía con el entorno, por lo que se concluye, que los trabajadores del Centro Médico Municipal presentan fatiga emocional lo cual los hace indiferentes a las necesidades que presentan los pacientes, dando de este modo, un servicio poco eficaz.

Asimismo, se identificaron las correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y factores de Riesgos Psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022, hallándose que existe una correlación directa entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y los factores de Riesgo Psicosociales, este resultado concuerda con el estudio de Rodríguez et al., (2021) en Colombia en donde se halló la correlación directa entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y los factores de Riesgos Psicosociales, asimismo concuerda con el estudio de Silva (2018) en Lima en donde se halló que existen correlaciones directas entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores de Riesgo Psicosociales, al respecto, OIT (2018) menciona que cuando la persona se encuentra expuesta a un medio hostil donde los factores como la carga laboral y la doble presencia priman, se presentan niveles altos de estrés por lo que la persona se

muestra carente de empatía, presenta irritabilidad y a la vez piensa que no cuenta con los medios suficientes para poder desarrollarse profesionalmente, por lo que se entiende que los trabajadores del centro médico municipal al encontrarse en un medio laboral que presenta factores de riesgos psicosociales tienen a presentar apatía, irritabilidad, aislamiento y escasa realización personal.

Por lo tanto, para el desarrollo de la presente investigación, se presentó la principal limitación al momento de realizar la aplicación de los instrumentos puesto que los trabajadores se encontraban saturados de trabajo.

Se concluye que existe correlación directa entre factores de Riesgo Psicosociales y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022 ( $\rho = ,875$ ), asimismo, el 65% del personal evaluado presenta nivel alto de factores de riesgos psicosociales y el 75% de los evaluados presenta nivel alto de síndrome de burnout, de acuerdo con la dimensión predominante de los factores de Riesgos Psicosociales se observa que es la dimensión exigencias psicológicas con 58% y la dimensión predominante del Síndrome de Burnout es agotamiento emocional con 43%, finalmente se observan correlaciones directas entre las dimensiones de Síndrome de Burnout y factores de Riesgos Psicosociales.



## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **Conclusiones:**

Una vez aplicada la presente investigación, y tras realizar el análisis correspondiente de los resultados, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se acepta la hipótesis de investigación la cual menciona que existe correlación directa entre riesgos psicosociales y síndrome de burnout ( $\rho = ,875$ ) en trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022.
- El 65% de los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022 presentan nivel alto de riesgos psicosociales.
- Se obtuvo que el 75% de los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022 presentan nivel alto de síndrome de burnout.
- La dimensión con mayor predominio de los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022, en la variable riesgos psicosociales es la dimensión exigencias psicológicas con 58%.
- La dimensión con mayor predominio de los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022, en la variable síndrome de burnout es la dimensión agotamiento emocional con 43%.
- Se muestra la correlación directa entre las dimensiones del síndrome de burnout y riesgos psicosociales en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022.

## **Recomendaciones:**

### ***Al Centro Médico Municipal:***

- Se recomienda al Centro Médico Municipal, brindar charlas informativas sobre los riesgos psicosociales en el personal de salud y sus consecuencias negativas, con el fin de disminuir el nivel de riesgos psicosociales presentes en los trabajadores.
- Se recomienda al Centro Médico Municipal, implementar talleres vivenciales en los cuales se puedan desarrollar estrategias de afrontamiento al estrés para disminuir el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal.
- Se recomienda al Centro Médico Municipal, sensibilizar a los encargados de cada área de salud, sobre la prevención de riesgos Psicosociales y Síndrome de Burnout, desde el que desempeña labores menos significativas hasta la más significativa dentro de la Institución.

### ***A los futuros investigadores:***

- Se recomienda a los futuros investigadores, fomentar estudios de investigación en la población estudiada ya que es una población nueva en la cual no se han realizado estudios previamente; incluyendo nuevas variables relacionadas con otra población en las diversas gerencias de la Municipalidad de Cajamarca, con la finalidad de mejorar la calidad de vida del trabajador.



## Referencias:

Aguado, J., et al., (2018). El estrés en personal sanitario hospitalario. Estado actual. *Med Segur Trab.*, 59 (231), 259-275

Aguilar, Y. (2018). Apatía, desmotivación, desinterés, desgano y falta de participación en adolescentes mexicanos. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 20(3), 326-336.

Aldrete, M., et al., (2016). Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. *Revista de Salud Pública y Nutrición* 15(3), 8-15.

Alexandra (2019) *Ficha técnica del test de MBI para evaluación psicológica*, Universidad de Cundinamarca.

<https://www.studocu.com/co/document/universidad-de-cundinamarca/psicologia-clinica/ficha-tecnica-del-mbi/18397663>

Aldrete, M., et al., (2017). Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en Personal de Enfermería de una Unidad de Tercer Nivel de Atención a la Salud. *Ciencias y trabajo*, 17(52), 32-36.

- Asociación Americana de Psicólogos [APA] (2018). Enmiendas. *Universidad de Buenos Aires*, 1(1), 1 - 16
- Ato, M., et al., (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*. 1(1), 1038-1059
- Benavides, F., et al., (2017). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16(2), 222-229.
- Bonilla, L. y Gafaro, A. (2017). Condiciones laborales y riesgos psicosociales en conductores de transporte público. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 18(2), 48-56.
- Caldas, E. (2018). *Prevención de riesgos laborales en el sector docente*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Camacho, A. y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 2(40), 159-172.
- Castillo, I., et al., (2017). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte*, 30(1), 34-43.
- Castillo, YM., Orozco, JLO. (2016). Síndrome de Burnout en el personal médico de una Institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista Salud UIS*, 47(2), 1 – 18.
- Castro, C. (2016). *Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del Centro Quirúrgico y UCI de una clínica privada* [Tesis de maestría]. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.

- Caruajulca, N., Sánchez, N. (2020) *Factores laborales y Estrés Laboral en los profesionales de Enfermería, Hospital Tito Villar Cabezas, Bambamarca, 2020*. [Tesis para optar por el título en enfermería]. Universidad Autónoma de Ica.
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano (3ª Ed)*. México DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Cuenca, R. (2016). *Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Díaz, V. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del Instituto Honorio Delgado – Hideyo Noguchi, 2017* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Fernández, G. (2016). *Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6º Ed)* Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736
- Freudenberger, HC. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- García, CM. (2020). *Síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de neonatología de una clínica privada, Lima 2020*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima, Perú.

- Garrote, D., et al., (2016). Influientes en Motivación y Estrategias de Aprendizaje en los Alumnos de Grado. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 14(2), 31-44
- Gil-Monte, PR. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout en profesionales de enfermería). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
- Gil-Monte, PR. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout en profesionales de enfermería). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197
- Gil-Monte, PR. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Pirámide.
- Gil-Monte, PR., Peiró, MA. (1997). A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestao*, 4(1), 165-179
- Gómez, E., et al., (2017). Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de indias en 2016. *Nova*, 15(27), 77-89.
- Maslach, C, (1976). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(3), 99-113
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *The Maslach Burnout Inventory*. Consulting Psychologists Press.

Moreno, B. (2011) Factores y Riesgos Laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, n 57, Suplemento 1: 1-262.

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2018). *La organización del trabajo y estrés*. OMS: Ginebra.

Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020). *Informe sobre la salud en el mundo*. <https://www.who.int/whr/2006/es/>

Yactayo, C. (2020) *Factores de riesgo psicosocial y estrés en trabajadores Bomberos Voluntarios de la Provincia Constitucional del Callao, 2020*. [Tesis para obtener el Título Profesional]. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61489/Yactayo\\_VCC-S\\_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61489/Yactayo_VCC-S_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

**ANEXO A:**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**



<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
¿Qué relación existe entre los factores de Riesgo Psicosociales y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022?	Determinar la relación entre los factores de Riesgo Psicosociales y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022.	Existe relación directa entre los factores de Riesgo Psicosociales y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro Médico Municipal de Cajamarca, 2022	<p align="center"><b>Factores de Riesgo Psicosociales</b></p> <p>Son aquellas metas o circunstancias abstractas que influyen en la fuerza de los trabajadores. (OIT, 2018).</p>	<p align="center">Enfoque: Cuantitativo</p> <p align="center">Tipo: Básica</p> <p align="center">Nivel: Correlacional</p> <p align="center">Diseño: No experimental</p> <p align="center">Corte: Transversal</p> <p align="center">Técnica: Encuesta</p> <p align="center">Instrumento: Cuestionario</p>
	<p align="center"><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de factores de riesgo psicosociales en los trabajadores del centro médico municipal de Cajamarca, 2022.</li> <li>- Identificar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores del centro médico municipal de Cajamarca, 2022.</li> <li>- Identificar la dimensión con predominio de las</li> </ul>		<p align="center"><b>Síndrome de Burnout</b></p> <p>Fatiga o depresión, este estado es causado por una razón dedicada a no producir el resultado deseado, es decir, la causa del síndrome es la inequidad entre el esfuerzo y el resultado obtenido en actividades</p>	

	<p>dimensiones de riesgo psicosociales en los trabajadores del centro médico municipal de Cajamarca, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la dimensión con predominio de las dimensiones de síndrome de burnout en los trabajadores del centro médico municipal de Cajamarca, 2022.</li> <li>- Determinar la correlación entre las dimensiones de síndrome de burnout y riesgos psicosociales.</li> </ul>		<p>profesionales (Freudenberger, 1974).</p>	
--	---	--	---	--



## ANEXO B:

# SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

 <p>Jr. José Sabogal #913 Cajamarca – Perú Tel. (076) 365819 <a href="http://www.upagu.edu.pe">www.upagu.edu.pe</a></p>	 <p>Municipalidad Provincial de Cajamarca GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL <b>RECIBIDO</b> Fecha: 14 JUL. 2022 Reg.: ..... Folios: 01 Hora: 09:57 [Signature]</p>
<b>SOLICITUD DE PERMISO PARA LA REALIZACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION</b>	
Cajamarca 15 de Julio del 2022	
<b>Lic. Efraín Guado León</b> Gerente del área de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.	
<b>Asunto: Permiso para la realización de proyecto y desarrollo de tesis para optar por el grado de Licenciada(s) en Psicología.</b>	
De mi consideración:	
Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre propio y de la facultad de Psicología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; y a su vez solicitarle pueda brindar las facilidades para la ejecución de la investigación denominada "RIESGOS PSICOSOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO MEDICO MUNICIPAL DE CAJAMARCA, 2022".	
Cabe mencionar que, la aplicación de las encuestas se realizara de manera presencial, de acuerdo a las coordinaciones que se realicen con la persona que usted designe y respetando las condiciones y protocolos de bioseguridad establecidas para estos fines. Dicho proyecto estará bajo la responsabilidad de las bachilleres AGUILAR BUSTAMANTE DORIS AMELIA y HUACCHA VASQUEZ RUTH MAGALY, quienes aspiran al título profesional de Licenciada(s) en Psicología en esta casa superior de estudios. Así mismo cabe indicar que las bachilleres aran llegar el informe final de tesis con los resultados obtenidos de estudio.	
Sin otro particular, hago propicia la ocasión para agradecerle por la colaboración brindada para el conocimiento de la realidad psicología del grupo poblacional de estudio.	
Atentamente.	
 ..... Br. Aguilar Bustamante, Doris Amelia.	 ..... Br. Huaccha Vásquez, Ruth Magaly.

**ANEXO C:**

**ACEPTACIÓN PARA REALIZACIÓN DE PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**CARTA DE ACEPTACION**

Cajamarca 27 de Julio del 2022

**ASUNTO:** ACEPTACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN LA MODALIDAD PRESENCIAL, ASÍ MISMO EL USO DEL NOMBRE DEL CENTRO MÉDICO EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo y en atención al documento de la referencia, hacer de vuestro conocimiento que nuestra Institución **HA ACEPTADO** la realización del proyecto de Tesis denominado **“RIESGOS PSICOSOCIALES Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO MEDICO MUNICIPAL DE CAJAMARCA, 2022”** a las Bachilleres en Psicología **AGUILAR BUSTAMANTE, DORIS AMELIA Y HUACCHA VÁSQUEZ, RUTH MAGALY** de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; así mismo la aplicación de encuestas al personal, los cuales serán informados previamente.

De igual manera se **AUTORIZA** el uso del nombre de la Institución, para que forme parte del título de la Tesis.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima.

Atentamente;



Firmado digitalmente por ARAUJO  
CASTANEDA Ebert Francisco FAU  
20143623042 soft

Motivo: Soy el autor del documento

Fecha: 03.08.2022 22:47:54 -05:00

**CD. EBERT F. ARAUJO CASTANEDA**  
Sub. Gerente de Salud  
Centro Médico Municipal -MPC

## ANEXO D:

### CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

#### RELACION DEL PERSONAL DE LA SUB GERENCIA DE SALUD

08/08/2022

NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	¿usted desea participar?
EBERT F. ARAUJO CASTAÑEDA	45460948	SI
NOEMI MURILLO HUAMAN	42778227	SI
CRISTIAN CHAVEZ RODRIGUEZ	42457708	SI
SARA SANCHEZ CASTAÑEDA	26610470	SI
DANY HOBAN VERGARA	41027293	SI
MAXIMO RAMOS VERASTEGUI	80349478	SI
MIGUEL ANGEL BASAURI LINAREZ	41940659	SI
NOEMI RAMIREZ JULCAMORO	43312396	SI
ELSA ELISA SALAZAR RODRIGUEZ	19238958	SI
OSCAR OCON MONCADA	40797524	SI
EDIN JUANA AMAYA PORTILLA	27149392	SI
SOCORRO HORNA CABANILLAS	16698241	SI
MILLETE RODRIGUEZ CABANILLAS	10788700	SI
CARMEN NONTOL CHICHIPE	72466161	SI
SERGIO CESPEDES URIARTE	10788700	SI
LORENA ROSANA CABRERA ALDAVE	40028586	SI
MARGARITA QUIROZ COTRINA	26632978	SI
NANCY LEIVA AGUILAR	26688515	SI
EVELYN LEON AGUIRRE	43710002	SI
LIZ VERA SAGASTEGUI	44409594	SI
KATHERINE R. CACHI COTRINA	72036091	SI
LISBETH RONCAL TERAN	41050777	SI
ROSA SILVA CAYATOPA	27419493	SI
BENITACRUZADO RAMIREZ	26630088	SI
SARAI SOLORZANO CUEVA	44902561	SI
MANUELA MAYTA PORTAL	26693100	SI
NANCY YANE MUÑOZ MEDINA	26695254	SI
IRENE TARRILLO OCON	47606827	SI
MARTINA RODRIGUEZ SANCHEZ	26706574	SI
CECILIA QUIROZ PASTOR	16735641	SI
BETYY HUAMAN CERNA	26711501	SI
NOEMI DEL ROCIO ABANTO CORTEZ	26703979	SI
LUIS CHIRTIAN LOPEZ VASQUEZ	45962801	SI
LUIS ALBERTO GARCIA MENDOZA	41613181	SI
JORGE LUIS CHAVEZ LOZADA	43568781	SI
DANY HUANGAL CACHI	45452696	SI
MILAGRITOS CABRERA VILLANUEVA	26729520	SI
MARCELINA BEATRIZ CULQUI GUTIERREZ	26719742	SI
JHANET CAMPOS CHAVEZ	26732825	SI
LUZ DE MARIA PAREDES BOBADILLA	72657533	SI

## ANEXO E:

### CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

**Indicaciones:** El presente cuestionario está diseñado para recolectar datos informativos sobre personas (varones o mujeres) que se encuentran expuestos a riesgos psicosociales. Los datos que serán recolectados servirán únicamente para uso de investigación. No hay respuestas buenas o malas. **NOTA:** Todos los datos que usted proporcione se conservarán en el anonimato.

**0 = siempre**                      **1 = la mayoría de veces**                      **2 = algunas veces**  
**3 = solo unas pocas veces**                      **4 = nunca**

N	Ítems	0	1	2	3	4
	<b>Exigencias Psicológicas</b>					
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
	<b>Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades</b>					
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero(a)?					
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					
	<b>Apoyo Social en la empresa</b>					
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos? compensaciones					
	<b>Compensaciones</b>					
16	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
	<b>Doble presencia</b>					
19	Si se ausenta un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

## ANEXO F:

### CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y sus sentimientos en él, le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como más se asemeje a sus sentimientos. No existen respuestas buenas o malas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorarlas.

**0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.**

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

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

## ANEXO G

### INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH (MBI)

#### FICHA TECNICA

Nombre Original: Maslach Burnout Inventory, Manual.

Nombre de la Adaptación: Inventario Burnout de Maslach (MBI). Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencial.

Versiones: Única y completa (MBI) con 22 preguntas. Con las escalas de:

-Cansancio Emocional:	09 preguntas.
-Despersonalización:	05 preguntas.
-Realización Personal:	08 preguntas.

Autores: Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980)

Procedencia: Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA.

Adaptación: Española. Estudio realizado a partir de 1986 hasta 1997. Primera adaptación del Inventario con muestras españolas.

Editorial: TEA ediciones (1997).

Aplicación: Individual y colectiva. Adultos en profesiones de servicio humanos.

Finalidad: Evaluación de tres dimensiones básicas del Síndrome de Burnout.

-Escala CE: Cansancio Emocional.

-Escala DP: Despersonalización.

-Escala RP: Realización Personal.

Material: Manual (1.997) y ejemplar.

Tipificación: Baremos de tipo general (reunión de varias sub-muestras) y discriminado por género en puntuaciones centiles, con escalas ordinal que va desde 1 a 99; y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades.

Tiempo: No tiene limitado, pero la mayoría de los sujetos tarda entre 10 y 15 minutos en completarlo.



## ANEXO H

### FICHA TÉCNICA SUSESO/ISTAS 21 - Versión Breve

-Nombre de la prueba: SUSESO/ISTAS 21 - Versión Breve.

-Autores: Superintendencia de Seguridad Social de Chile. (2009)

-Objetivo: Medir los riesgos psicosociales en el trabajo.

-Tipo de aplicación: Individual o colectiva.

-Tiempo: Indiferente.

-Estructuración: 20 ítems. 18

-Aplicación: personas de 18 a 68 años.

***-Reseña histórica:***

El instrumento fue validado por la Superintendencia de Seguridad Social, la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y el Instituto de Salud Pública y la Dirección de Trabajo para poder evaluar y medir riesgos psicosociales en los centros de trabajo, así mismo, hace referencia a que estos factores son aquellas características que tiene el centro de labor del trabajador y que traen consigo diversos efectos en su salud.

***-Consigna de aplicación:***

Se indicó al evaluado, responder los 20 ítems que conforman el instrumento, el cual permite las siguientes opciones de respuesta: Siempre, La mayoría de veces, Algunas veces, Solo unas pocas veces y Nunca.

***-Propiedades psicométricas del piloto:***

Para la obtención de las propiedades psicométricas del instrumento se empleó un estudio piloto compuesto de 65 unidades muestrales, a continuación, se presentan los resultados hallados.

-Confiabilidad: para la prueba de Suseso/istas 21 - Versión breve, se obtuvo la confiabilidad por consistencia interna con el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,661, lo que indica según George y Mallery (2003) que la prueba tiene un nivel leve de confiabilidad, según los parámetros establecidos para este tipo de instrumentos.

-Validez: se procesó con la validez de constructo y el análisis factorial, en primer lugar, se obtuvo la medida KMO de 0,591 y la Prueba de esfericidad de Bartlett con significancia de 0,00; ambos resultados indican que la prueba es apta para el análisis factorial. La prueba determinó la presencia de 6 factores: el primero cuenta con los ítems 7,8,9,10,11,13,14 y 15; para el segundo, 2,3,4 y 5; el tercero, 16 y 17; para el cuarto factor, 1,20 y 12; el quinto tiene el ítem 18; finalmente el sexto factor agrupa los ítems 6 y 19.