

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
**Maestría en Salud Ocupacional y del Medio
Ambiente**



**RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL Y SINDROME DE
BURNOUT EN TRABAJADORES DE LOS POLICLINICOS
ALFA MÉDICA Y SAN GABRIEL.
AREQUIPA, 2020**

Tesis presentada por la Bachiller:
Gonzales Vento, Andrea Fernanda

Para optar el Grado Académico de:

**Maestro en Salud Ocupacional y del
Medio Ambiente**

Asesor:

Dr. Gallegos Ramos, Gilberto Rafael

**Arequipa – Perú
2021**

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 28 de Septiembre del 2021

Dictamen: 001913-C-EPG-2021

Visto el borrador del expediente 001913, presentado por:

2019001452 - GONZALES VENTO ANDREA FERNANDA

Titulado:

**RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE LOS
POLICLINICOS ALFA MÉDICA Y SAN GABRIEL.
AREQUIPA, 2020**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**6245 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO
DICTAMINADOR**



**6291 - RAMOS VERA FANY CIRALENA
DICTAMINADOR**



**6534 - ARCE PAMO MIGUEL ANGEL
DICTAMINADOR**



A Dios

Por darme la vida y estar siempre conmigo, guiándome en mi camino.

A mis Padres

El esfuerzo y las metas alcanzadas, refleja la dedicación, el amor que invierten. Gracias a mis padres soy quien soy, orgullosamente y con la cara muy en alto agradezco a Enrique Gonzales Linares y Rosa Vento, mi mayor inspiración, gracias a mis padres he concluido con mi mayor meta.

A mi esposo

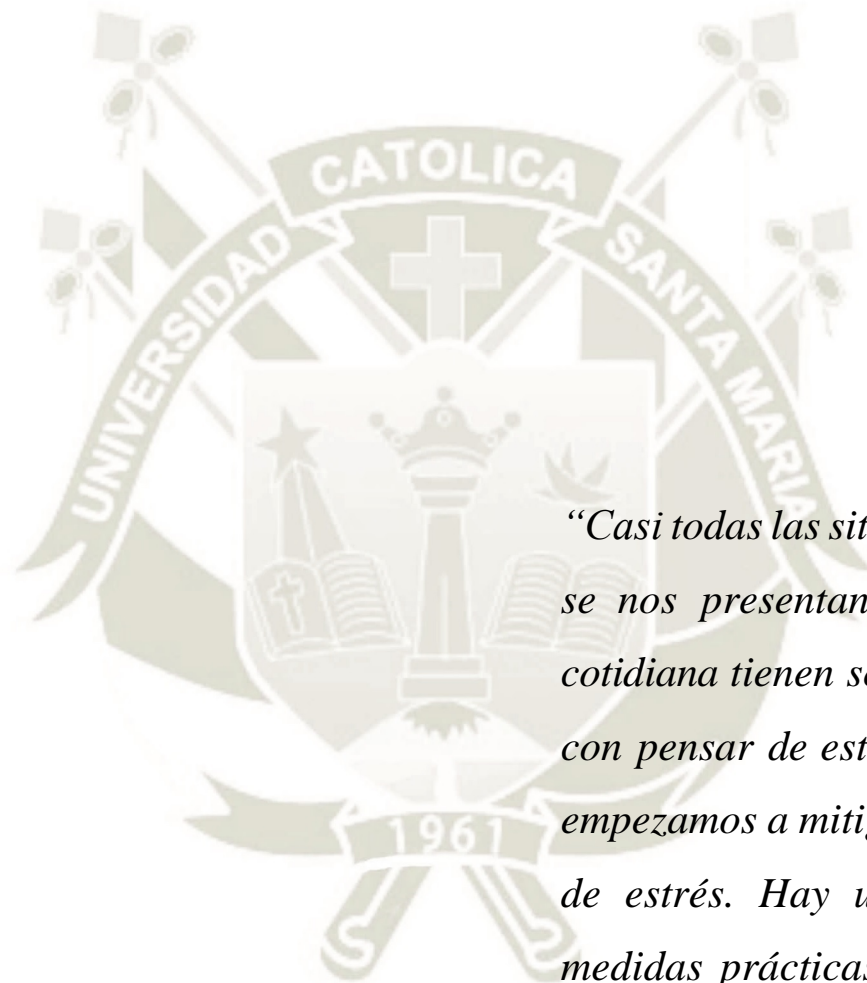
En el camino encuentras personas que iluminan tu vida, que con su apoyo alcanzas de mejor manera tus metas, a través de sus consejos, de su amor, y paciencia me ayudo a concluir esta meta.

Dr. Patricio Azálgara Lazo

Más que un Doctor, un gran mentor, los docentes son un pilar fundamental para tu aprendizaje. Agradezco a mi docente de tesis, quien con sus conocimientos y su gran trayectoria, ha logrado en mí culminar mis estudios con éxito.

A mi asesor

Por su apoyo y dedicación para lograr culminar esta investigación.



“Casi todas las situaciones que se nos presentan en la vida cotidiana tienen solución. Solo con pensar de esta manera ya empezamos a mitigar el exceso de estrés. Hay una serie de medidas prácticas para lidiar con este persistente enemigo incluso en tiempos de crisis: Ir paso a paso.”

ENRIQUE ROJAS



Agradecimientos

Quiero agradecer a la Universidad Católica de Santa María por permitirme ser parte de ella y formarme como profesional además de ampliar mis conocimientos.

A mi docente Patricio Azálgara Lazo que sin su ayuda y conocimientos no hubiese podido ser posible realizar esta tesis.

A mis padres por haberme proporcionado la mejor educación y lecciones de vida.

A mi padre en especial que me enseñó que a pesar de que la vida muchas veces es difícil, con esfuerzo, tenacidad y disciplina todo puede lograrse.

A mi madre en especial que me enseñó a ser una mujer con valores, por siempre confiar y apoyarme en mis decisiones.

A mi amado esposo por su cariño, motivación y por creer en mi capacidad para ser mejor cada día.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS	4
OBJETIVOS.....	4
General.....	4
Específicos.....	4
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	5
1. MARCO CONCEPTUAL	5
1.1. Riesgos Psicosociales... ..	5
1.1.1 Definición... ..	5
1.2. Factores Psicosociales.....	6
1.2.1. Definición... ..	6
1.2.2. Causas... ..	6
1.2.3. Consecuencias.....	8
1.2.4. Factores Psicosociales Laborales.....	9
1.3. Estrés Laboral... ..	12
1.3.1. Definición... ..	12
1.3.2. Tipos de estrés... ..	12
1.3.3. La curva del estrés	13
1.3.4. Fases del estrés.....	14
1.3.5. Síntomas.....	14
1.3.6. Causas... ..	16
1.3.7. Efectos del estrés... ..	16
1.4. Síndrome de Burnout... ..	17
1.4.1. Fases del proceso de Burnout... ..	18
1.4.2. Dimensiones del síndrome de Burnout... ..	19
1.4.3. Curso del síndrome de Burnout... ..	21
2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	22

2.1. Antecedentes locales.....	22
2.2. Antecedentes nacionales... ..	22
2.3. Antecedentes internacionales.....	23
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	25
1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	25
1.1. Tipo de investigación.....	25
1.2. Nivel de investigación.....	25
2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	25
2.1. Técnica e instrumento.....	25
2.1.1. Técnica.....	25
2.1.2. Instrumento.....	25
2.2. Cuadro de coherencias.....	26
3. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	27
3.1. Ubicación espacial.....	27
3.2. Ubicación temporal.....	27
3.3. Unidades de estudios.....	27
3.3.1. Criterios de selección.....	27
4. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	28
4.1 Organización.....	28
4.2 Validación de instrumentos.....	29
4.3. Criterio para manejo de resultados.....	30
4.3.1. A nivel de recolección... ..	30
4.3.2. A nivel de sistematización... ..	30
4.3.3. A nivel de análisis de datos.....	30
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
1. RESULTADOS.....	31
2. DISCUSIÓN.....	49
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Edad y sexo	31
TABLA 2: Exigencias psicológicas	33
TABLA 3: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	34
TABLA 4: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	35
TABLA 5: Compensaciones	36
TABLA 6: Doble presencia	37
TABLA 7: Riesgo Psicosocial Laboral.....	38
TABLA 8: Cansancio Emocional	39
TABLA 9: Despersonalización.....	40
TABLA 10: Realización personal.....	41
TABLA 11: Nivel de Burnout	42
TABLA 12: Relación entre el Riesgo psicosocial Laboral y el Síndrome de Burnout.....	43
TABLA 13: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	45
TABLA 14: Relación entre las variables riesgo psicosocial laboral y el Síndrome de Burnout	46

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Edad y sexo	32
FIGURA 2: Exigencias psicológicas	33
FIGURA 3: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	34
FIGURA 4: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.....	35
FIGURA 5: Compensaciones	36
FIGURA 6: Doble presencia	37
FIGURA 7: Riesgo Psicosocial Laboral.....	38
FIGURA 8: Cansancio Emocional	39
FIGURA 9: Despersonalización.....	40
FIGURA 10: Realización personal.....	41
FIGURA 11: Nivel de Burnout	42
FIGURA 12: Relación entre el Riesgo psicosocial Laboral y el Síndrome de Burnout...43	

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo identificar la relación entre los Riesgos Psicosociales Laborales y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de los Policlínicos Alfa Médica y San Gabriel, realizado en la ciudad de Arequipa en los meses de septiembre y octubre del año 2020.

El tipo de investigación fue de campo y el nivel comparativo - relacional. La población estuvo conformada por 65 trabajadores de ambos sexos que laboran en los diferentes Policlínicos, se aplicó la técnica del cuestionario tanto para las variables: Riesgos Psicosociales Laborales y Síndrome de Burnout.

La correlación entre las variables fue analizada mediante la prueba de Pearson, se observó que existe relación directa y baja entre las dos variables. Por lo tanto, puede confirmarse la existencia de una relación directa, significativa y leve entre ambas variables.

Los principales resultados generales encontrados fueron, el 55.4% señaló riesgo psicosocial laboral alto, mientras que el 32.3% señaló riesgo medio y el 12.3% un riesgo bajo. Respecto al nivel de Burnout el 43.1% señaló que es de nivel medio, mientras que el 40.0% señaló que es alto y el 16.9% bajo. A nivel de cada policlínico el riesgo Psicosocial laboral es alto para el Policlínico San Gabriel y medio para el Policlínico Alfa Médica en cuanto al Nivel de Burnout es medio para Alfa Médica y alto para el policlínico San Gabriel.

Para el análisis comparativo entre policlínicos se utilizó la prueba de Levene donde se observó que las medias para Síndrome de Burnout y Riesgos Psicosociales son diferentes para ambos policlínicos, siendo mayor para el Policlínico San Gabriel.

Palabras clave:

Riesgo psicosocial laboral, Factores psicosociales, Estrés laboral, Síndrome de burnout.

ABSTRACT

The present study aimed to identify the relationship between Occupational Psychosocial Risks and Burnout Syndrome in workers at the Alfa Medica and San Gabriel Polyclinics, carried out in the city of Arequipa from September and October 2020.

The type of research was field and the comparative level - relational. The population consisted of 65 workers of both sexes who work in the different Polyclinics, the questionnaire technique was applied for both the variables: Psychosocial Occupational Risks and Burnout Syndrome.

The correlation between the variables was analyzed using the Pearson test, it was observed that there is a direct and low relationship between the two variables. Therefore, the existence of a direct, significant and slight relationship between both variables can be confirmed.

The main general results found were, 55.4% indicated a high occupational psychosocial risk, while 32.3% indicated a medium risk and 12.3% a low risk. Regarding the Burnout level, 43.1% indicated that it is medium, while 40.0% indicated that it is high and 16.9% low. At the level of each polyclinic, the psychosocial risk at work is high for the San Gabriel Polyclinic and medium for the Alfa Medica Polyclinic. As for the Burnout Level, it is medium for Medical Alpha and high for the San Gabriel polyclinic.

For the comparative analysis between polyclinics, the Levene test was used, where it was observed that the means for Burnout Syndrome and Psychosocial Risks are different for both polyclinics, being higher for the San Gabriel Polyclinic.

Keywords:

Occupational psychosocial risk, Psychosocial factors, Work stress, Burnout syndrome.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la mayoría de trabajadores han experimentado episodios de estrés derivados de su trabajo, por ello es importante tomar conciencia de los efectos negativos que este puede traer consigo para la salud y bienestar de las personas, muchos de estos efectos están relacionados con la doble presencia que presentan las mujeres en sus empleos, así como también la falta de autoridad, sobre carga laboral, conflicto de rol entre otros.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que el estrés laboral causa 374 millones de muertes al año, y entre los peligros relacionados al estrés en el trabajo destacan las tareas monótonas. Además asegura que “el estrés laboral se genera a raíz de la discordancia entre las exigencias del trabajo y las capacidades del trabajador o cuando las habilidades de éste no coinciden con la cultura de la empresa” (1).

En el Perú alrededor del 80% de sus habitantes padece este mal según la investigación del Instituto de Opinión Pública de la PUCP, donde recalcan que el trabajo podría ser un causante de este (2).

Al conocer estas estadísticas mundiales y nacionales es que nace mi interés por la relación que puede existir entre el estrés y los riesgos psicosociales ya que estos perjudican la salud de los trabajadores, causando a largo plazo enfermedades. Todas siendo consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo.

Si bien es cierto, actualmente muchas organizaciones sufren las consecuencias de los factores psicosociales laborales, entre ellos las demandas o exigencias psicológicas, el control sobre el trabajo y el apoyo social, esto lleva a que las personas que laboran en los diferentes puestos de trabajo desarrollen estrés, conocido en el ámbito laboral como Síndrome de Burnout o Síndrome del quemado, lo que hace que los mismos trabajen sintiendo agotamiento físico, emocional y mental, trabajando sin interés en sus tareas, llegando a sufrir consecuencias en su autoestima y salud general (3).

La presente investigación está conformada por tres capítulos: en el Capítulo I se encuentra el marco teórico de las dos variables en estudio (marco conceptual y análisis de antecedentes investigativos). En el Capítulo II se encuentra la metodología y en el Capítulo III los resultados y la discusión. Al finalizar se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Análisis u operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
<p>Riesgo Psicosocial Laboral: aquellas condiciones, que se encuentran presentes en una situación laboral y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud del trabajador.</p>	<p>Exigencias psicológicas</p>	Exigencias psicológicas cuantitativas
		Exigencias psicológicas cognitivas
		Exigencias psicológicas emocionales
		Exigencias psicológicas de esconder emociones
		Exigencias psicológicas sensoriales
	<p>Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</p>	Influencia
		Control sobre el tiempo de trabajo
		Posibilidades de desarrollo en el trabajo
		Sentido del trabajo
		Integración de la empresa
	<p>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</p>	Claridad de rol
		Conflicto de rol
		Calidad de liderazgo
		Calidad de la relación con los superiores
		Calidad de la relación con compañeros de trabajo
	<p>Compensaciones</p>	Estima
		Inseguridad respecto al contrato de trabajo
		Inseguridad respecto a las características del trabajo
	<p>Doble presencia</p>	Preocupación por tareas domesticas
		Carga de tareas domesticas
<p>Síndrome de Burnout: respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.</p>	<p>Agotamiento emocional</p>	Alto
	<p>Despersoalización</p>	Medio
	<p>Realización personal</p>	Bajo

Justificación

Se ha elegido el presente estudio porque tiene **relevancia científica**, ya que permitirá conocer sobre riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout que padecen los trabajadores de dos establecimientos de salud, que vienen desempeñando diferentes funciones dentro del rubro de Salud ocupacional.

Además, tiene **relevancia humana**, porque nos permitirá conocer la realidad a la cual se exponen los trabajadores, las situaciones con las que se enfrentan todos los días y las probables consecuencias que tengan a posterior en una organización dedicada a la Salud ocupacional.

También posee **relevancia contemporánea**, ya que nos permitirá solucionar los problemas actuales que muchas empresas están sufriendo debido a las demandas propias de la sociedad y las relaciones al trabajo.

Es evidente que el tema es de especial **interés para la autora**, porque permite desarrollarme en mi carrera profesional como Psicóloga en el ámbito la Salud Ocupacional y así poder aportar nuevos conocimientos que sean un cimiento para posteriores investigaciones.

Por otro lado, el presente trabajo es **conveniente** debido a que permitirá conocer cuán saludables se encuentran los profesionales tanto emocional como socialmente, que laboran en el ámbito de Salud Ocupacional, en cuyas manos las empresas y personas depositan su confianza para sus exámenes.

Asimismo, tiene **relevancia social**, ya que podría aportar información a la sociedad de cómo es que está afectando el riesgo psicosocial laboral y el síndrome de burnout que se dan dentro de una organización, a fin de crear programas que disminuyan estos factores y eviten los niveles de estrés dentro de la misma.

Finalmente, la **implicación práctica** radica en que podría aplicarse también en otros policlínicos e incluso en otras organizaciones para mejorar la salud mental y emocional de sus trabajadores.

HIPOTESIS

Dado que los riesgos psicosociales laborales podrían repercutir de forma negativa en los trabajadores, pudiendo afectar su salud desencadenando en estrés laboral y otros trastornos.

Es probable que en los policlínicos Alfa Medica y San Gabriel, se encuentre relación entre los riesgos psicosociales laborales a los que están expuestos sus trabajadores y el Síndrome de Burnout que padecen.

OBJETIVOS

General

Identificar la relación entre riesgo psicosocial laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de los Policlínicos Alfa Medica y San Gabriel.

Específicos

1. Determinar el nivel de exposición psicosocial laboral de los trabajadores de los Policlínicos Alfa Médica y San Gabriel.
2. Determinar el nivel de Burnout que presentan los trabajadores de los Policlínicos Alfa Medica y San Gabriel

CAPITULO I MARCO TEORICO

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1 Riesgos psicosociales

1.1.1 Definición

Los riesgos psicosociales laborales “son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social y mentalmente” (4).

La OIT y la OMS “definen como riesgo psicosocial a las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las satisfacciones y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual canalizado a través del percepciones y experiencias que pueden repercutir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral del individuo” (5).

1.1.2 Características

- A. Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.** Todo trabajador tiene derecho a que no sea vulnerada su dignidad, a la libertad de expresarse, a ser respetado ya gozar de integridad física y personal (6).
- B. Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.** Nos referimos a que los riesgos psicosociales pueden afectar y dañar al trabajador de forma general, debido a los mecanismos de respuesta ante el estrés, estos modulados por los mecanismos de percepción y contextuales de cada trabajador (6).
- C. Afectan a la salud mental de los trabajadores.** Afectan de manera importante a los procesos de adaptación de la persona y a su sistema

de estabilidad y equilibrio mental (6).

D. Tiene formas de cobertura legal. La importancia de los efectos que tienen y su impacto hizo que dentro de la ley 29783 se incorpore la evaluación de los riesgos psicosociales para el manejo y control de la misma. (6)

1.2 Factores psicosociales

1.2.1 Definición

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos “organización del trabajo” y “factores organizativos” son intercambiables en el contexto laboral con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés (7).

Los factores psicosociales son muy importantes dentro de una empresa pueden favorecer al trabajador, como también perjudicarlo, todas las organizaciones deben tomar énfasis en ello ya que es el punto de partida de muchas consecuencias que presentan sus trabajadores derivando en el estrés laboral.

1.2.2 Causas

Existen diversas causas que pueden desencadenar los riesgos psicosociales como son:

A. Sobrecarga o falta de funciones en el trabajo

El desarrollar muchas tareas dentro del trabajo puede ocasionar malestar, preocupación, estrés, temor, ansiedad e incluso producir trastornos psicológicos como la ergodependencia (Tensión que un trabajador siente por razón de su empleo, que puede llegar a provocar una actividad tan intensa que le impida no descansar ni un solo día durante grandes períodos de tiempo) (8), a su vez el no realizar funciones puede producirse estrés laboral o Síndrome de Burnout provocándose agotamiento emocional, baja realización personal y desinterés.

B. Conflicto sobre el rol a asumir en el trabajo

Un rol es un “patrón de comportamiento esperado”, el problema se da cuando “existe una discrepancia entre lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización, o cuando, falta claridad sobre el trabajo a desempeñar o los objetivos buscados por el proceso productivo” (8).

Este conflicto surge cuando el trabajador recibe órdenes de muchas personas y estas discrepan entre sí, cuando no conoce exactamente sus funciones, cuando se le pide u ordena hacer

acciones que puedan afectar a otros compañeros u acciones que no tengan relación con su puesto laboral.

C. Monotonía del puesto de trabajo

El realizar las mismas funciones durante largos periodos de tiempo e incluso durante varios meses puede conllevar al trabajador a la fatiga, aburrimiento, desmotivación, e incluso que este pierda la atención y concentración al realizar de forma mecanizada una misma tarea, por ello es importante ver diferentes opciones para evitar ello en las empresas realizando rotación del personal, dándoles descanso entre tareas, cambiando funciones, etc.

1.2.3 Consecuencias

Las consecuencias derivadas de los riesgos psicosociales pueden observarse de dos maneras en el ámbito psicológico con los comportamientos presentados por los trabajadores y físicos con la somatización de los mismos mostrándose un patológica física.

A. Consecuencias psicológicas

El mantenimiento de los factores psicosociales nocivos a lo largo del tiempo podría originar una disminución de las defensas psíquicas del trabajador, favoreciendo la aparición de trastornos emocionales tales como sentimientos de inseguridad, ansiedad, miedo, fobias, apatía, depresión, etc. Además, estas alteraciones pueden ir acompañadas de perturbaciones de las funciones cognitivas como la atención, la memoria, el pensamiento, la concentración, etc (9)

B. Consecuencias psicofisiológicas

Existe una relación entre los factores psicosociales y una serie de trastornos funcionales físicos y estados psicológicos límite. La aparición de uno u otro trastorno depende de la sensibilidad de cada persona, ya que este tipo de alteraciones suelen afectar en la parte más débil de cada individuo (9).

Dichos trastornos pueden ser de tipo cardiovascular (infartos), respiratorio (hiperreactividad bronquial, asma), trastornos de base inmunitaria (artritis reumatoide), gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del colon irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa), dermatológicos (psoriasis, neurodermitis, alergias), endocrinológicos, musculoesqueléticos (dolor de espalda, contracturas) y trastornos en la salud mental (9).

1.2.4 Factores psicosociales laborales

A. Exigencias psicológicas

- **Exigencias psicológicas cuantitativas**

Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, es decir, se dan cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Las altas exigencias psicológicas cuantitativas suponen una situación de riesgo para la salud (10).

- **Exigencias psicológicas cognitivas**

Cognición significa pensamiento, y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener que proponer ideas nuevas, memorizar y controlar muchas cosas a la vez. Las exigencias cognitivas no se

pueden considerar ni «nocivas» ni especialmente «beneficiosas» desde el punto de vista de la salud. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades individuales, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza. En caso contrario, las exigencias cognitivas pueden significar una carga a añadir a las cuantitativas. Unas altas exigencias cognitivas juntamente a las exigencias cuantitativas altas suponen una situación de riesgo para la salud (10).

- **Exigencias psicológicas emocionales**

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos de sus clientes, pacientes o alumnos con los suyos propios. Las altas exigencias emocionales suponen una situación de riesgo para la salud (10).

B. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

Se define como el control y autonomía que tiene el trabajador para poder realizar las actividades o tareas dentro de su trabajo, el problema ocurre cuando este impide desarrollar aquellas habilidades y conocimientos para poder desarrollar el mismo generando sentimientos de enojo, culpa, frustración, etc.

En esencia se trata de la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad) (11).

C. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Se entiende como el apoyo que obtiene el trabajador por parte de la empresa, ya sea por sus superiores o compañeros de trabajo, cuando este apoyo es bajo o nulo, puede producir conflictos de rol, que estos generan a nivel profesional y ético, cuando estas son diferentes a las normas y valores personales no dejando de lado la calidad de liderazgo que reciban por parte de sus jefes (11).

D. Compensaciones

Son el reconocimiento que recibe el trabajador por las tareas, funciones y desempeño que ha realizado, llamadas recompensas, dentro de esta también entra a tallar la estabilidad percibida por el colaborador. Es importante que el mismo sienta un equilibrio entre esfuerzo- recompensa para así poder sentir estabilidad laboral, el problema ocurre cuando no es reconocido por sus labores produciéndose un riesgo lo cual genera inestabilidad (11).

E. Doble presencia

Se refiere a las exigencias simultáneas del ámbito laboral y familiar, produciendo la intranquilidad sobre todo por aquellas tareas domésticas que se han dejado inconclusas, en este sentido se ha observado que es mayormente producido en mujeres y esto da una inequidad de género (11).

1.3 Estrés Laboral

1.3.1 Definición

El estrés laboral es un tema acarreado durante muchos años, este aparece cuando las exigencias del entorno laboral sobre pasan la capacidad de los trabajadores para poder hacerles frente.

El estrés laboral, según Cano señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren, sin embargo cuando estas lo superan es perjudicial.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria y las respuestas de afrontamiento (12).

1.3.2 Tipos de estrés

A. Eutrés

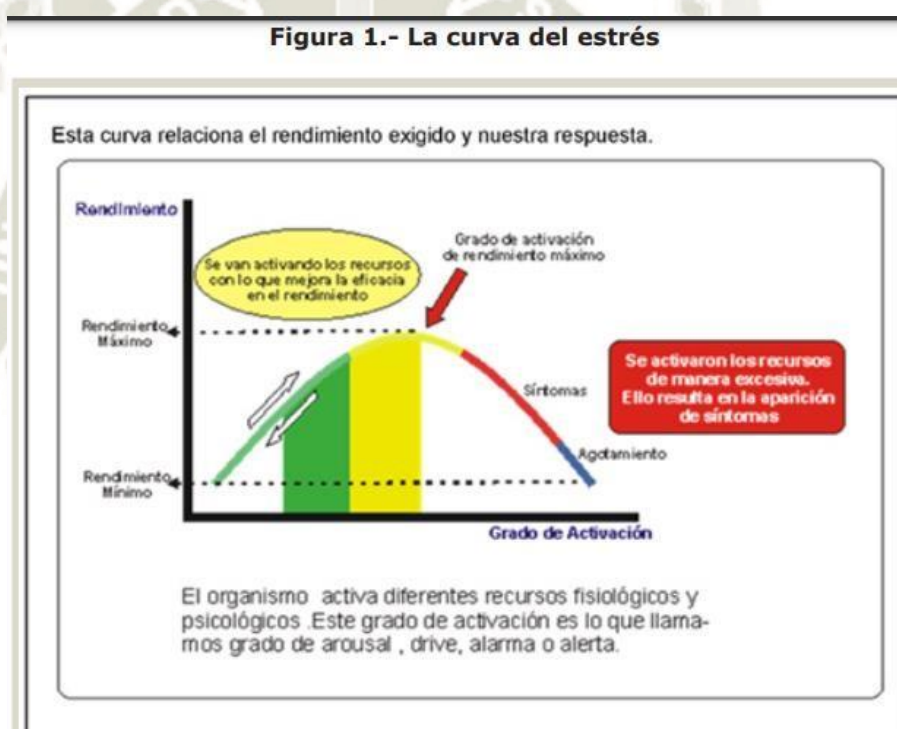
Representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para un función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias.

La persona con estrés positivo se caracteriza por ser optimista y creativo, es lo que lo mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/original. Se enfrenta y resuelve problemas (13).

B. Distrés

Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, Según Hans Seyle, representa aquel “Estrés perjudicante o desagradable”, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable (13).

1.3.3. La curva del estrés



Fuente: Factores y riesgos psicosociales. Su concepto

El estrés como tal no es dañino para el ser humano, siempre y cuando este no supere ni rebase lo que el individuo utiliza para poder lidiar con el mismo, cuando esto sucede el rendimiento máximo que le agrega el sujeto puede producir desgaste y agotamiento, produciendo síntomas físicos y psicológicos haciendo esto patológico. ⁶

1.3.4. Fases del estrés

Existen 3 fases:

- ✓ **Fase de alarma:** ocurre cuando nos enfrentamos a una situación nueva o difícil, entramos en estado de alerta, el cerebro analiza los nuevos elementos, los compara recurriendo a la memoria de coyunturas similares y si entiende que no disponemos de energía para responder, envía órdenes para que el organismo libere adrenalina. El cuerpo se prepara para responder, aumentando la frecuencia cardíaca, la tensión arterial, tensando los músculos lo cual es una reacción biológica que nos prepara a responder. ⁶
- ✓ **Fase de resistencia:** el individuo se mantiene activo mientras dura la estimulación y aunque aparecen los primeros síntomas de cansancio, se sigue respondiendo bien. Cuando la situación estresante cesa, el organismo vuelve a la normalidad. ⁶
- ✓ **Fase de agotamiento:** en la que si la activación, los estímulos y demandas no disminuyen, el nivel de resistencia termina por agotarse, generando problemas físicos y psíquicos. ⁶

1.3.5 Síntomas

Los síntomas pueden darse a nivel físico, psicológico y conductual y su magnitud dependerá del tiempo, los cuales son:

a) Síntomas físicos:

- Trastornos cardiovasculares: hipertensión, arritmia, etc.
- Trastornos respiratorios: hiperventilación (respiración rápida, acelerada y superficial que provoca sensación de mareo), respiración fatigada, etc.
- Trastornos inmunológicos: mayor número de resfriados, gripes y

riesgo de desarrollar enfermedades.

- Trastornos gastrointestinales: náuseas, pesadez de estómago, estreñimiento, etc.
- Trastornos dermatológicos: aparición de acné, sarpullidos, herpes, etc.
- Trastornos musculares: tensión excesiva, temblores y contracturas, “bruxismo” (presión involuntaria de la mandíbula con fregado de dientes), etc.
- Trastornos sexuales: disminución del apetito sexual, etc.
- Trastornos del sueño: insomnio, despertar precoz, problemas de conciliación del sueño, etc.
- Trastornos somáticos: dolor de cabeza y migrañas, dolor de espalda, dolor menstrual, dolor de cervicales y contracturas musculares, etc (14).

b) Síntomas psicológicos:

- Aumento del nerviosismo y la ansiedad.
- Irritabilidad e irascibilidad.
- Presencia de pensamientos negativos
- Falta de motivación
- Dificultades de concentración.
- Sentimiento de “indefensión aprendida”: sensación de que no se controla la realidad y no está en nuestras manos reaccionar frente a ello. Impotencia (14).

c) Síntomas conductuales:

- Mayor número de conductas impulsivas y temerarias.
- Escape de la situación estresante.
- Muestras sociales de hostilidad.
- Aumento del consumo de estimulantes o de sustancias tranquilizantes.
- Aumento o disminución de ingesta de alimentos y alimentación poco equilibrada.

- Disminución del tiempo de ocio, vida social y vida íntima.
- Disminución del rendimiento en las tareas a realizar (14).

1.3.6 Causas

Pueden ser de dos fuentes:

- **Externas:** Aquellas que provienen del ambiente, la familia, el trabajo, los amigos, los estudios, etc.
- **Internas:** Aquellas que son netamente de la persona como su personalidad.

Es importante resaltar que según Friedman y Rosenman (citado por Melgosa) establecieron 3 tipos de personalidades, las de tipo **A**, la personalidad de tipo **B** y la del tipo **C**.

La personalidad de tipo **A**, es la extrovertida, son aquellas personas que pueden exteriorizar su reacción frente al estrés, de una manera excesiva y notoria. Se irritan con facilidad, son competitivas con el medio y con ellas mismas, perfeccionistas, impacientes y con mucha dificultad para relajarse.

Las de tipo **B**, son el intermedio, por así decirlo, el modo ideal de comportamiento. Saben reaccionar ante el estrés de una manera adecuada y oportuna. Sin embargo son una población minoritaria.

Y por último las de tipo **C**, son introvertidas y obsesivas, aquellas que interiorizan su reacción del estrés, sin embargo se dice que sufren en silencio. Las más frecuentes son las personalidades de tipo **A** y **C**, con las cuales vamos a convivir en la mayoría de empresas (15).

1.3.7 Efectos del estrés

Para Ivancevich y Matteson (1980) citados por Blanco indica que “los efectos pueden ser: a) conductuales, que comprenden la satisfacción, el rendimiento, el ausentismo, la rotación, los accidentes y el abuso de sustancias; b) cognitivos,

que comprenden: toma deficiente de decisiones, falta de concentración, negligencia; y c) fisiológicos, que comprenden: hipertensión arterial, colesterolemia, cardiopatías” (16).

Cooper (1983) citado por Blanco indica que “las consecuencias posibles del estrés pueden expresarse en fatiga física y mental, agotamiento nervioso, irritabilidad y tensión nerviosa, ansiedad, disminución del rendimiento, insatisfacción profesional, tensión nerviosa, hipertensión, baja productividad, pérdida de confianza en sí mismo, irritabilidad, pérdida de motivación y recrudecimiento de peleas domésticas” (16).

1.4 Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome del quemado, es un padecimiento que se produce como respuesta a diferentes presiones que una persona (trabajador) sufre ante factores estresantes ya sea emocionales e interpersonales relacionados con su ámbito laboral.

Según la OMS el síndrome de Burnout es un síndrome que resulta de estresores crónicos del trabajo que no han sido afrontados exitosamente. Se encuentra caracterizado por tres dimensiones: 1) sentimientos de deterioro de energía o agotamiento, 2) distanciamiento mental del trabajo o sentimientos negativos o indiferencia relacionada al trabajo; y 3) eficacia profesional reducida. El burnout se refiere específicamente a un fenómeno del contexto ocupacional y no debe ser aplicado para describir experiencias en otras áreas de la vida (17).

Edelwich y Brodsky (1980) lo describen como una “pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito”, mientras que otros estudiosos de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico (18).

Pines, Aronson (1981) en su definición comúnmente más conocida, como “una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente” (18).

Como lo definen diferentes autores, es importante recalcar que el síndrome de burnout afecta en gran medida a las personas tanto físicamente, emocionalmente y socialmente y estas son directamente relacionadas al trabajo, perdiendo en gran medida la motivación del mismo e incluso llegando a disminuir el sentirse realizados en sus trabajos a causa de estos factores estresantes que se desencadenan en los diferentes empleos.

Actualmente, el burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.(19)

En 1982 la psicóloga Cristina Maslach junto con el psicólogo Michael Leiter crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) que desde hace décadas es el instrumento más importante para la medición de esta patología, sin embargo este solo se limitó a investigar a todo profesional que interactuaba con otras persona en el desarrollo de sus actividades laborales (20).

Sin embargo años más tarde en 1988 Piner y Aronson, plantearon a raíz de los estudios de Maslash y Leiter, que cualquier tipo de profesional o trabajador podría sufrir o estar expuesto a diferentes estresores que puedan desarrollar esta patología aunque no brinde ayuda a otras personas o tenga contacto con las mismas (20).

1.4.5 Fases del proceso de Burnout

Son cinco fases en el desarrollo del síndrome:

1. **Fase inicial o de entusiasmo:** en esta fase se puede observar que el trabajador al iniciar un nuevo empleo desborda alegría, entusiasmo y altas expectativas todo ello sin importar que se pueda alargar la jornada laboral (21).

2. **Fase de estancamiento:** en esta fase se produce un desequilibrio, entre las demandas y los recursos. Las altas expectativas con las que inicio el trabajador se van diluyendo poco a poco, percibiendo una baja recompensa en cuanto a su esfuerzo, desencadenando estrés (21).
3. **Fase de frustración:** aquí el colaborador pierde el sentido del trabajo, mostrando irritabilidad constante, frustración, enojo y molestia, todo ello produciendo un ámbito de trabajo tenso, pudiendo ocasionar daños en la salud, física y emocional, dando como resultado cambios conductuales (21).
4. **Fase de apatía:** se producen cambios actitudinales, con afrontamiento defensivo- evitativo. El trabajador tiende a tratar a sus clientes de forma mecánica y distanciada, anteponiendo sus necesidades por encima del otro, como un mecanismo de defensa (21).
5. **Fase de quemado:** “Colapso emocional-cognitivo, con consecuencias para la salud. Pudiendo obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción” (21).

Todas las fases son de carácter cíclico.

1.4.6 Dimensiones del Síndrome de Burnout

A. Agotamiento emocional

Se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí desde el punto de vista profesional. Implica estar emocionalmente exhausto, es una pérdida de recursos emocionales. El sujeto siente que ha perdido la energía para trabajar y, debe realizar mucho esfuerzo para enfrentar un nuevo día, se siente agotado, cansado y que no tiene una fuente de recarga de impulsos o estímulos. ³

B. Despersonalización

Para protegerse del cansancio emocional, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud fría, impersonal, con deshumanización de sus relaciones, manifiesta sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias de su trabajo, se muestra distanciado y en ocasiones utiliza términos peyorativos hacia sus pacientes y colegas, tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral. Evita el contacto y se produce una conducta excesivamente distante e insensible, que incluye a veces la pérdida del idealismo. Es una forma de autodefensa pero que funciona después como un escollo para el compromiso con la tarea.³

C. Realización personal

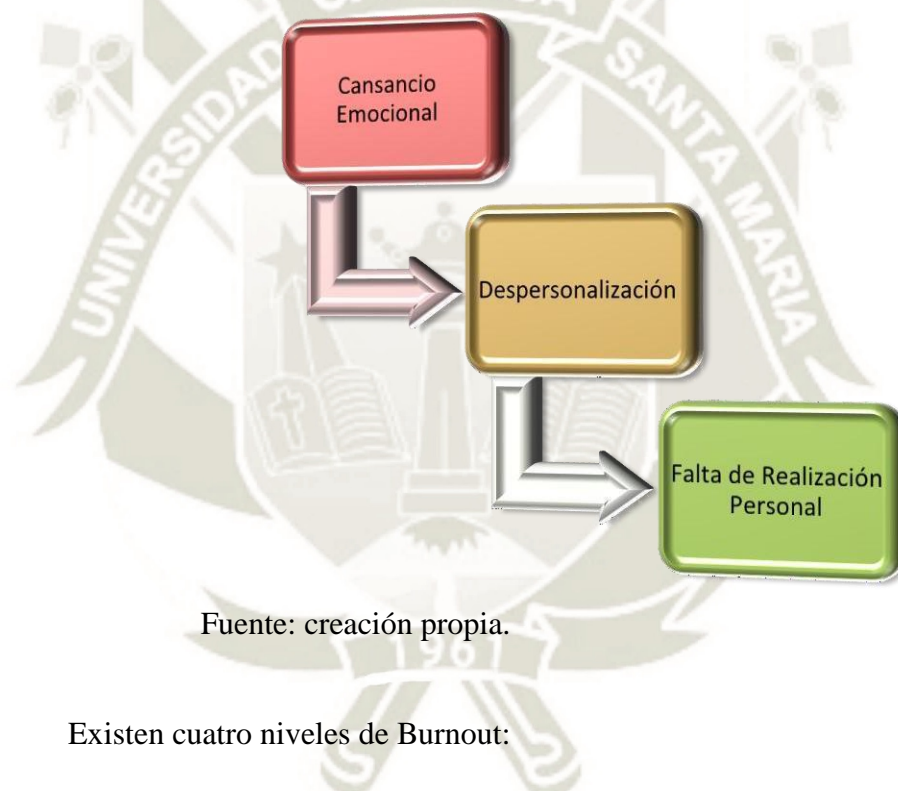
La falta de realización personal, es un sentimiento de incompetencia que aparece cuando el sujeto siente que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales. Si bien puede surgir el efecto contrario: una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable.

Se produce una disminución del sentimiento de éxito y productividad en la tarea, aparece la idea de fracaso. Este sentimiento de inadecuación acerca de las propias habilidades personales puede conducir a un veredicto de fracaso autoimpuesto. Puede exacerbarse con la pérdida de soporte social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente.³

1.4.7 Curso del Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson, identifican 3 etapas del síndrome: la primera etapa viene el agotamiento emocional como un desencadenante por tratar de soportar situaciones que generan estrés, seguido de una actitud despersonalizada como una defensa ante la primera etapa y como tercera etapa aparece la falta de realización personal ya que la persona cree que su trabajo no merece más esfuerzo (22).

Figura 1. Etapas del Síndrome de Burnout según Maslach y Jackson



Existen cuatro niveles de Burnout:

- Leve: la persona presenta cansancio, desinterés, falta de motivación para levantarse en la mañana.
- Moderado: cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo
- Grave: automedicación con psicofármacos, ausentismo laboral, rechazo al trabajo, abuso de sustancias
- Severo: marcado retraimiento, cuadros psiquiátricos, riesgo suicida.

La progresión de la patología no es lineal, es más bien cíclica, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de forma que una persona puede experimentar los tres componentes, varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en diferente trabajo (22).

2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1 Locales

- Murillo V. (2019). Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral en el personal operario de Corporación Lindley S.A. Arequipa, 2016. Tesis para optar el título de Maestro en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente. Arequipa. Universidad Católica Santa María. Se observa que la cuarta parte del personal operario presenta un nivel de estrés medio, mientras que mal de la mitad presente un nivel de estrés bajo. Con relación a los riesgos psicosociales, la población en estudio mostro un nivel medio para exigencias psicológicas y nivel alto para todas las demás dimensiones (trabajo activo y desarrollo de actividades, falta de apoyo y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia). Se concluye que no existe relación positiva entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral según la prueba estadística Chi cuadrado (23).

2.2 Nacionales

- Pacheco S. (2016). Relación entre la Percepción del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en Enfermeras y Técnicas de Enfermería de una Clínica de Lima Metropolitana. Tesis para optar el título de licenciado en Psicología. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Se observó que para quienes tienen una experiencia laboral de 1 a 5 años a medida que la percepción del clima laboral mejora los trabajadores tienden a experimentar un ligero aumento de despersonalización; mientras que en el grupo que tiene una experiencia laboral mayor a 5 años a medida que la percepción del clima laboral mejora se observa una tendencia a que experimenten una disminución en la despersonalización. Además la percepción del clima laboral y la realización personal en función a la experiencia laboral se observa que para

quienes tienen una experiencia laboral de 1 a 5 años a medida que la percepción del clima laboral mejora los trabajadores tienden a experimentar una mejor realización personal. Por otro lado, en el grupo que tiene una experiencia laboral mayor a 5 años se observa que a medida que la percepción del clima laboral mejora hay una tendencia a que el concepto de realización personal de los trabajadores mejore. Se concluyó que existe una fuerte relación entre la dimensión Síndrome de Burnout, agotamiento emocional y clima laboral en las técnicas de enfermería (24).

- Guerrero, M. (2015). Estrés Laboral y Riesgo Psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo 2015. Tesis para optar el grado de Licenciado en Psicología. Pimentel. Universidad Señor de Sipán. Se observó que los colaboradores de la fábrica presentan un nivel de estrés manejable en mayor proporción, seguido por un nivel de estrés elevado, luego con un mínimo nivel estrés y un bajo porcentaje presentan ausencia de estrés, además las dimensiones de riesgo psicosocial correspondientes a participación, gestión del tiempo, y cohesión de grupo formación, información, comunicación gestión del tiempo y cohesión de grupo se encuentran a nivel de inadecuado y únicamente el factor hostigamiento psicológico, se ubica en el nivel de muy adecuado, en los colaboradores. Se concluyó que existe relación significativa entre el estrés laboral y riesgo psicosocial en los colaboradores siendo contrastada con la prueba Gamma (25).

2.3 Internacionales

Hernández, V (2017). Evaluación de los riesgos psicosociales y nivel de satisfacción laboral de los conductores profesionales. Tesis para optar el Título de Doctor. Málaga – España. Universidad de Málaga. Se observó que la gran parte de conductores son de género masculino, con promedio de edad de 43 años, siendo los factores que más influyen en una menor satisfacción laboral el salario, las posibilidades de promoción en la empresa, el nivel de atención y participación en la empresa, el modo de gestión de la empresa y el horario de trabajo, además se notó predominio por la satisfacción extrínseca con respecto a la intrínseca. Según la exposición de riesgo psicosociales más

de dos tercios de los trabajadores están en una situación muy desfavorable en las dimensiones apoyo social de compañeros, claridad de rol, sentido del trabajo, sentimiento de grupo y exigencias psicológicas. Por otro extremo más de dos tercios de los conductores se encuentra en una situación más favorable con respecto a la influencia y al control sobre tiempos de trabajo. Se concluye que el análisis de las dimensiones psicosociales del colectivo de conductores profesionales se caracteriza por altas exigencias psicológicas, así como el análisis multivariante del grado de insatisfacción, podemos establecer que el riesgo de tener insatisfacción laboral en nuestro colectivo está relacionado de forma ajustada con la percepción de su estado de salud y con el miedo a enfermar más en un futuro (26).

- Oramas, A (2013). Estrés laboral y Síndrome de Burnout en Docentes cubanos de Enseñanza Primaria. Tesis para optar el Título de Doctor en Ciencias de la Salud. La Habana – Cuba. Ministerio de Salud Pública de Cuba Escuela Nacional de Salud Pública Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores. Se observó que los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo. Se concluyó que, casi en su totalidad los docentes presentaban estrés laboral fundamentados con los síntomas de estrés además de que más de la mitad de ellos mostraron la presencia del Síndrome de Burnout predominando el agotamiento emocional frente a la despersonalización y realización personal, mostrando una significativa relación entre las variables (27).

CAPITULO II METODOLOGÍA

1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tipo de investigación

De Campo.

1.2 Nivel de investigación

Comparativo - relacional.

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnica e instrumento

2.1.1 Técnica

Para las dos variables de estudio se utilizó la técnica del cuestionario.

2.1.2 Instrumentos

Son los siguientes:

- Para recabar información sobre los Riesgos psicosociales Laborales se aplicó la cedula de preguntas denominada SUSESO ISTAS 21 que consta de preguntas cerradas, con cinco alternativas de respuesta.
- Para recabar información sobre el Síndrome de Burnout se aplicó la cedula de preguntas denominada cuestionario de Maslach que consta de preguntas cerradas, con siete alternativas de respuesta.

2.2 Cuadro de coherencias

A continuación se precisa el cuadro de coherencias: ¹¹

Variable	Indicador / subindicador	Técnicas e instrumentos	Estructura del instrumento
Riesgo psicosocial Laboral	Exigencias psicológicas	Cuestionario y cédula de preguntas	
	Exigencias psicológicas cuantitativas		B1, B2, B2, B3, B4, B5, B6 y B7
	Exigencias psicológicas cognitivas		B8, B9, B10, B11, B12, B13, B14 y B15
	Exigencias psicológicas emocionales		B16 y B17
	Exigencias psicológicas de esconder emociones		B18 y B19
	Exigencias psicológicas sensoriales		B20, B21, B22 y B23
	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo		
	Influencia		B24, B25, B26, B27, B28, B29 y B30
	Control sobre el tiempo de trabajo		B31, B32, B33 y B34
	Posibilidades de desarrollo en el trabajo		B35, B36, B37, B38, B39, B40 y B41
	Sentido del trabajo		B42, B43 y B44
	Integración de la empresa		B45, B46 B47 y B48
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo		
	Claridad de rol		B59, B60, B61 y B62
	Conflicto de rol		B63, B64, B65, B66 y B67
	Calidad de liderazgo		B77, B78, B79, B80, B81 y B82
	Calidad de la relación con los superiores		B57, B58, B68, B69 y B70
	Calidad de la relación con compañeros de trabajo		B71, B72, B73, B74, B75 y B76
	Compensaciones		
	Estima		B83, B84, B85 B86 y B87
	Inseguridad respecto al contrato de trabajo		B49, B50, B54, B55 y B56
Inseguridad respecto a las características del trabajo	B52, B52 y B53		
Doble presencia			
Preocupación por tareas domesticas	A5 y A6		
Carga de tareas domesticas	A3 y A4		
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Cuestionario y cédula de preguntas	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20
	Despersonalización		5, 10, 11, 15 y 22
	Realización personal		4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

3.1 Ubicación espacial

El estudio se realizó en dos instalaciones, en el Policlínico Alfa Medica ubicado en la Av. Cayma 501, y en el policlínico San Gabriel ubicado en Av. Emmel 105 Yanahuara, ambos en la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa.

3.2 Ubicación temporal

El horizonte temporal está referido al periodo comprendido entre septiembre y octubre del año 2020; por lo tanto, se trata de un estudio coyuntural.

3.3 Unidades de estudio

Las unidades de estudio para la presente, fueron constituidas por el personal del Policlínico Alfa Medica y San Gabriel.

Universo

Estuvo conformado por:

- Alfa Medica: 23 trabajadores
- San Gabriel: 45 trabajadores

Se trabajó con el universo.

3.3.1 Criterios de selección

A. Criterios de inclusión

- Trabajadores de ambos sexos.

- Trabajadores de todas las edades.

B. Criterios exclusión

- No desear participar en el estudio.
- Cedula de preguntas incompletas.

C. Criterios de eliminación

- Personas sin relación laboral con la empresa.

4. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.1 Organización

- Para efectos de recolección de datos, se coordinó con los gerentes de las empresas y se determinó la fecha y el horario.
- Se dio la información a las unidades de investigación sobre el estudio y el proceso de aplicación de los instrumentos.
- Se hizo firmar el consentimiento informado a las unidades de estudio.
- Se aplicó los instrumentos.
- Se procedió a la recolección de datos aplicando los instrumentos en los días laborales de la semana y horas previamente coordinadas con los Directivos de las empresas.
- Obtenida la información se realizó al procesamiento de datos, que comprende:
 - Codificación de los formularios de preguntas
 - Registro de los datos en una matriz
 - Tabulación de datos

4.2 Validación de instrumentos

- **El primer instrumento**

Cuestionario para evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Versión completa para empresas o grupos de más de 25 trabajadores, fue validada entre los años 2007 y 2009 por la Superintendencia de Seguridad Social de Chile junto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile. Este cuestionario tiene su origen en la adaptación para el Estado español del CoPsoQ, que fue desarrollado el año 2000 por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca. En el proceso de estandarización se buscó conocer el comportamiento del instrumento en una muestra representativa de trabajadores y trabajadoras de Chile, se estimó un tamaño de muestra de 1.516 casos, con un nivel de confianza de 95%, un error absoluto en la estimación de 2,3%, utilizando una cifra para la proporción de trabajadores con posible trastorno mental (28).

- **El segundo instrumento**

En la adaptación peruana del cuestionario de Maslach para el Síndrome de Burnout, Llaja, Sarriá y García en el 2007 realizaron la adaptación en nuestro país con una muestra de 313 participantes, entre médicos y enfermeras del Departamento de Cuidados Intensivos, Medicina Interna, Padiatría, Neurología y Epidemiología de un hospital de Lima. Se realizó la confiabilidad del instrumento a través del método de consistencia interna y se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach. La dimensión Cansancio Emocional obtuvo una correlación de 0.80, la dimensión de Despersonalización; 0.47 y la dimensión Realización Profesional; 0.73 (29).

4.3 Criterio para manejo de resultados:

4.3.1 A nivel de recolección:

Los formularios de preguntas fueron llevados a los ambientes de trabajo elegidos donde se llenaron por los trabajadores.

4.3.2 A nivel de sistematización:

La información fue tabulada en una matriz de sistematización previamente elaborada en la computadora. De los datos obtenidos en la matriz se generó tablas y figuras. Se utilizó el SPSS versión 22.

4.4.3 A nivel de análisis de datos:

- a) **Tipo de procesamiento:** cuantitativo
- b) **Tratamiento estadístico:** se utilizó una tabla de frecuencias
- c) **Manejo estadístico:** bajo la aplicación de la versión 22 programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).
- d) **Pruebas estadísticas:** se utilizó la Prueba de Pearson, Levene y chi cuadrado χ^2
- e) **Tabulación:** se efectuó cuadros de entrada simple y de doble entrada
- f) **Graficación:** en base a la aplicación de diagramas de columnas agrupadas

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

1.1. Características de la población en estudio

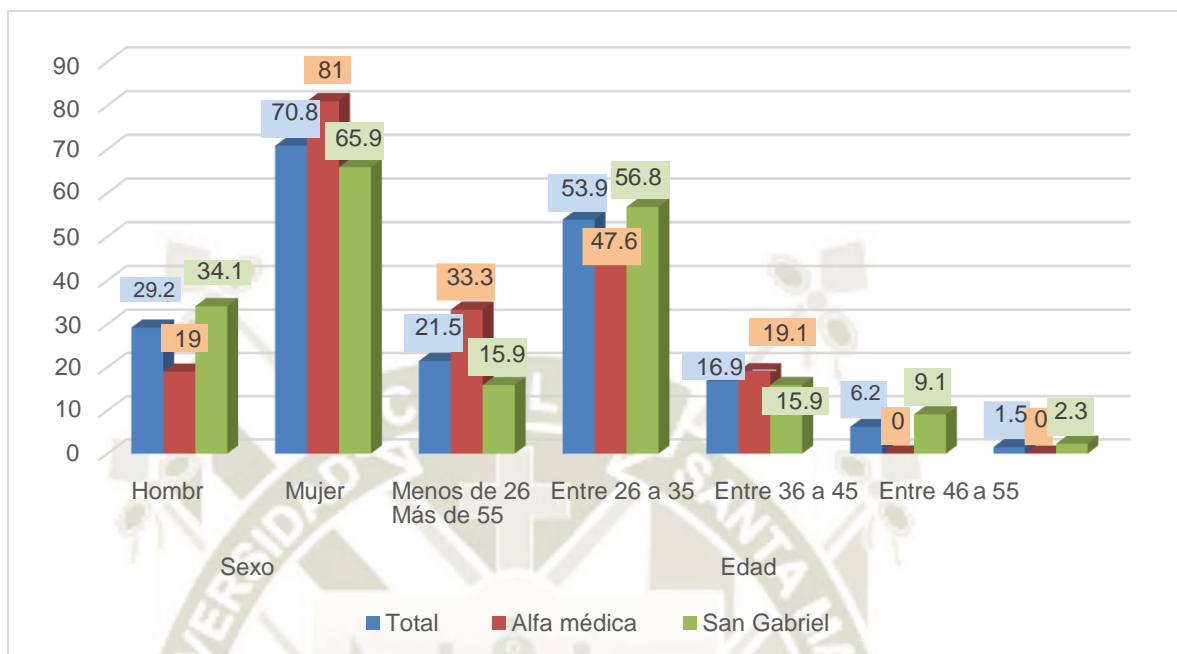
TABLA 1: Sexo y edad

	Total		Alfa médica		San Gabriel	
	fi	%	fi	%	fi	%
Sexo						
Hombre	19	29,2	4	19,0	15	34.1
Mujer	46	70,8	17	81,0	29	65.9
Edad						
Menos de 26 años	14	21,5	7	33,3	7	15.9
Entre 26 a 35 años	35	53,9	10	47,6	25	56.8
Entre 36 a 45 años	11	16,9	4	19,1	7	15.9
Entre 46 a 55 años	4	6,2	0	0,0	4	9.1
Más de 55 años	1	1,5	0	0,0	1	2,3

Fuente: Matriz de datos

En la tabla 1 se puede apreciar que el 70.8 % de la población en estudio son del sexo femenino y el 29.2% pertenecen al sexo masculino, además la edad predominante esta entre los 26 y 35 años con un 53.9% seguida de un 21.5% en el rango de menos 26 años, siendo la población minoritaria de 1.5% con más de 55 años. En cuanto a los policlínicos, se observa que en ambos predominan las mujeres con edades comprendidas entre los 26 a 35 años.

FIGURA 1: Sexo y edad



Fuente: Tabla 1

1.2. Riesgo Psicosocial Laboral

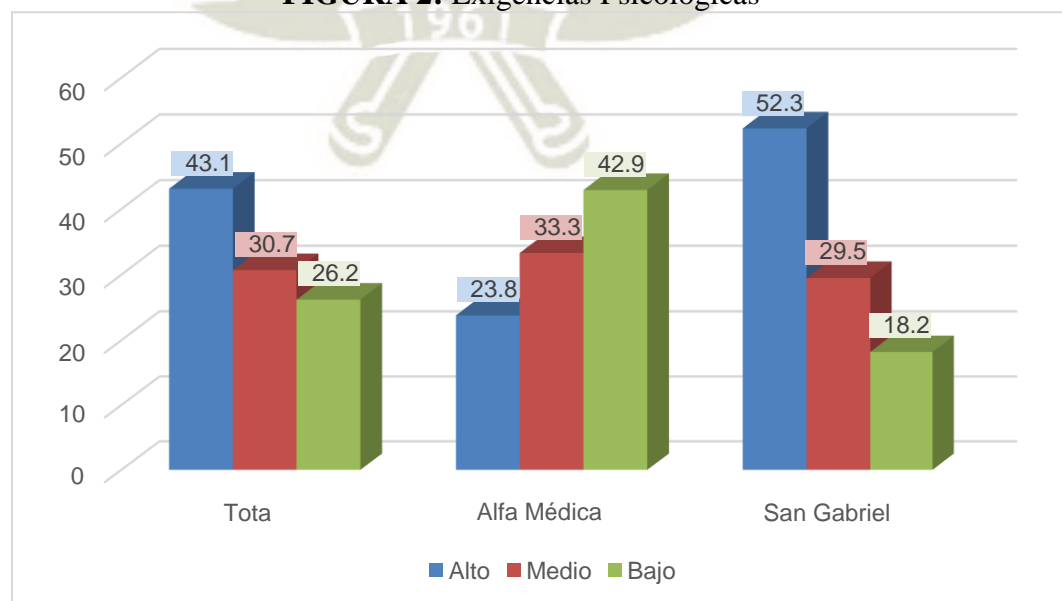
TABLA 2: Exigencias Psicológicas

	Total		Alfa médica		San Gabriel	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	28	43.1	5	23.8	23	52.3
Medio	20	30.7	7	33.3	13	29.5
Bajo	17	26.2	9	42.9	8	18.2
Total	65	100.0	21	100.0	44	100.0

Fuente: Matriz de datos

En la tabla 2 se observa que en el indicador exigencias psicológicas, los trabajadores de los Policlínicos Alfa Médica y San Gabriel, presentan con el 43.1% alto riesgo, mientras que el 30.7% señala medio riesgo y el 26.2% manifiesta que es bajo riesgo. Al evaluar los resultados del policlínico Alfa médica se ve que predomina el nivel bajo, mientras que en el policlínico San Gabriel predomina el nivel alto.

FIGURA 2: Exigencias Psicológicas



Fuente: Tabla 2

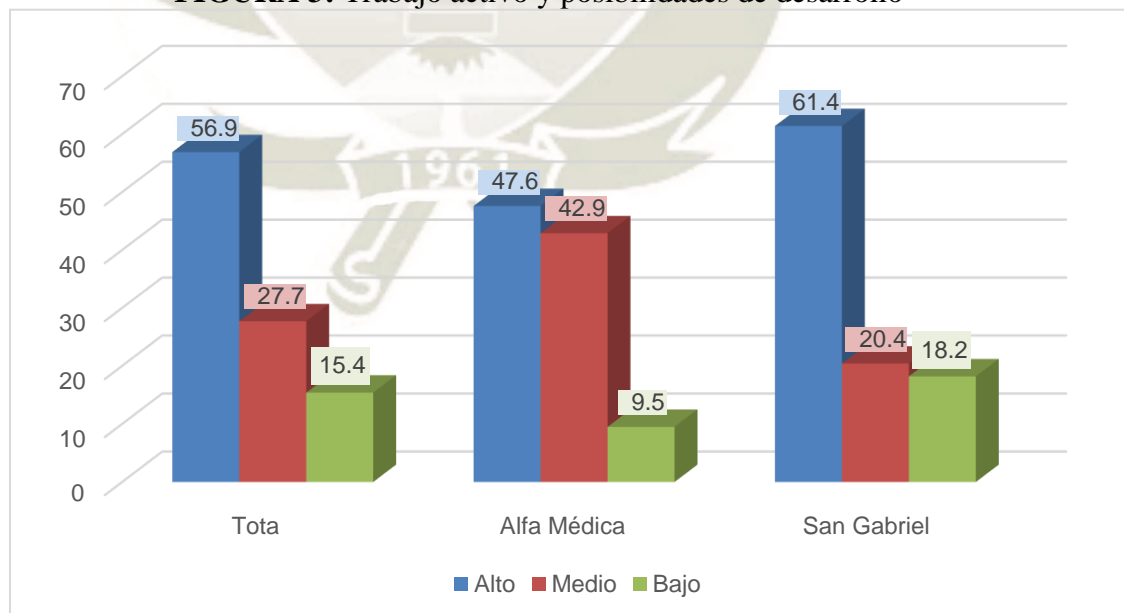
TABLA 3: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

	Total		Alfa médica		San Gabriel	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	37	56.9	10	47.6	27	61.4
Medio	18	27.7	9	42.9	9	20.4
Bajo	10	15.4	2	9.5	8	18.2
Total	65	100.0	21	100.0	44	100.0

Fuente: Matriz de datos

En la tabla 3 se observa que en el indicador Trabajo activo y posibilidades de desarrollo de los trabajadores de los Policlínicos Alfa Médica y San Gabriel, el 56.9% señala alto riesgo, mientras que el 27.7% señala riesgo medio y el 15.4% manifiesta que es riesgo bajo. Al evaluar los resultados por cada policlínico se ve que en ambos predomina el nivel alto.

FIGURA 3: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo



Fuente: Tabla 3

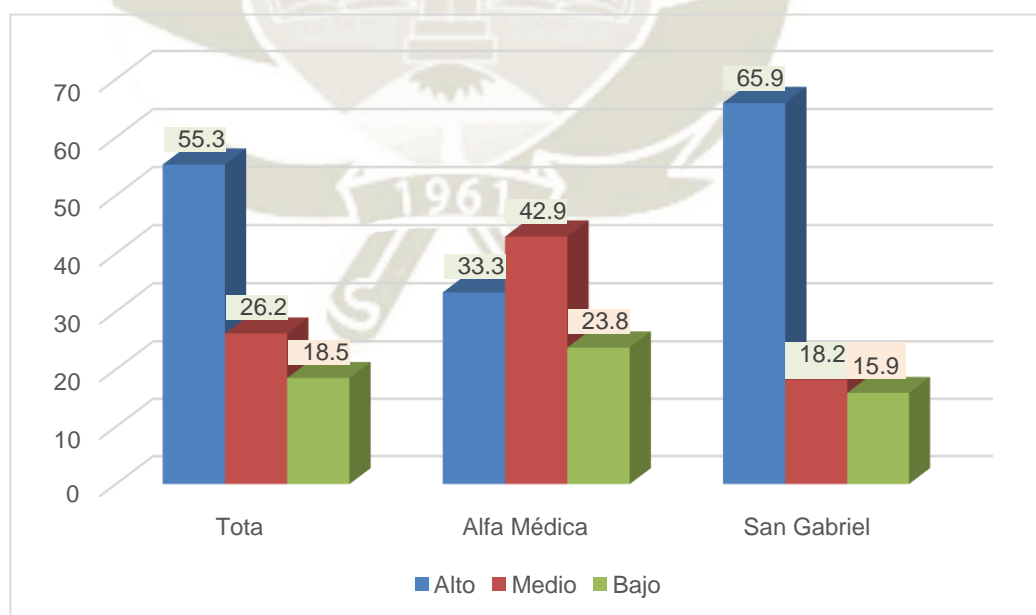
TABLA 4: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

	Total		Alfa médica		San Gabriel	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	36	55.3	7	33.3	29	65.9
Medio	17	26.2	9	42.9	8	18.2
Bajo	12	18.5	5	23.8	7	15.9
Total	65	100.0	21	100.0	44	100.0

Fuente: Matriz de datos

En la tabla 4 se observa que en el indicador Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, los trabajadores de los Policlínicos Alfa Médica y San Gabriel, el 55.3% señala alto riesgo, mientras que el 26.2% señala riesgo medio y el 18.5% manifiesta que es riesgo bajo. Al evaluar los resultados del policlínico Alfa médica se ve que predomina el nivel medio, mientras que en el policlínico San Gabriel predomina el nivel alto.

FIGURA 4: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo



Fuente: Tabla 4

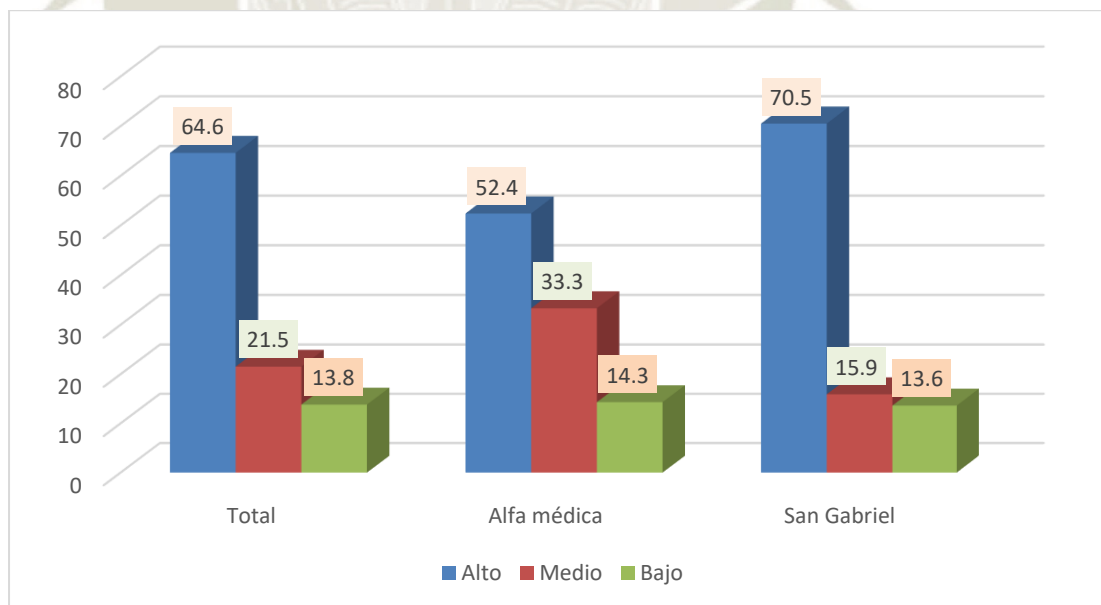
TABLA 5: Compensaciones

	Total		Alfa médica		San Gabriel	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	42	64.6	11	52.4	31	70.5
Medio	14	21.5	7	33.3	7	15.9
Bajo	9	13.8	3	14.3	6	13.6
Total	65	100.0	21	100.0	44	100.0

Fuente: Matriz de datos

En la tabla 5 se observa que en el indicador Compensaciones, los trabajadores de los Policlínicos Alfa Médica y San Gabriel, el 64.6% señala riesgo alto, mientras que el 21.5% señala riesgo medio y el 13.8% manifiesta que es riesgo bajo. Al evaluar los resultados de los policlínicos se ve que en ambos predomina el nivel alto.

FIGURA 5: Compensaciones



Fuente: Tabla 5

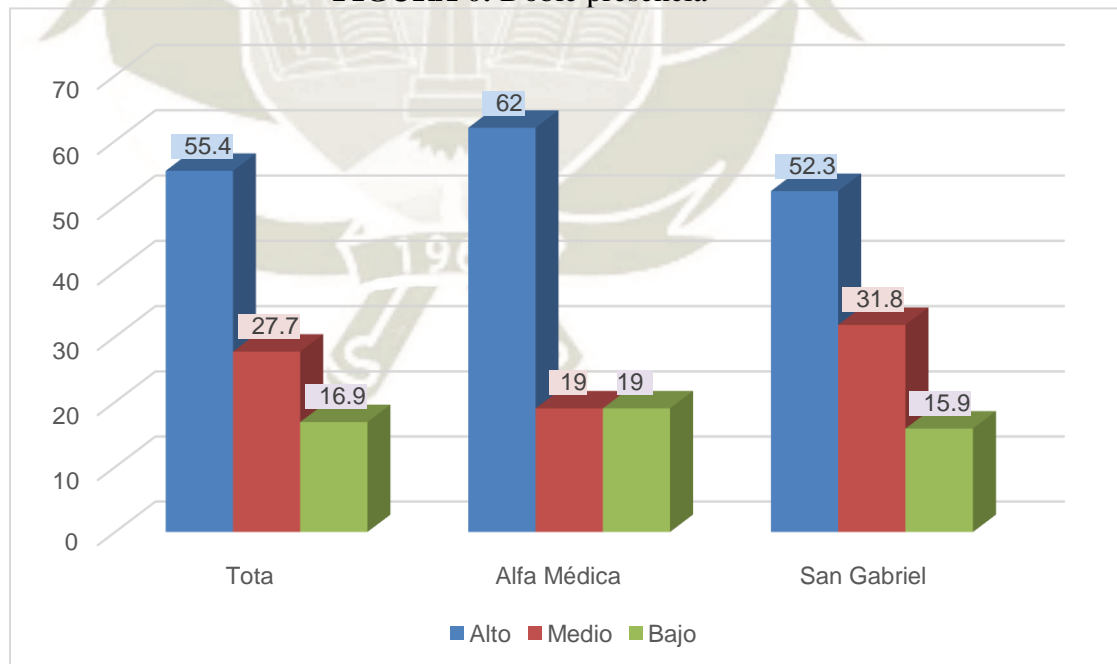
TABLA 6: Doble presencia

	Total		Alfa médica		San Gabriel	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	36	55.4	13	62.0	23	52.3
Medio	18	27.7	4	19.0	14	31.8
Bajo	11	16.9	4	19.0	7	15.9
Total	65	100.0	21	100.0	44	100.0

Fuente: Matriz de datos

En la tabla 6 se observa que en el indicador Doble presencia, los trabajadores de los Policlínicos Alfa Médica y San Gabriel, el 55.4% señala riesgo alto, mientras que el 27.7% señala riesgo medio y el 16.9% manifiesta que es riesgo bajo. Al evaluar los resultados de los policlínicos se ve que en ambos predomina el nivel alto.

FIGURA 6: Doble presencia



Fuente: Tabla 6

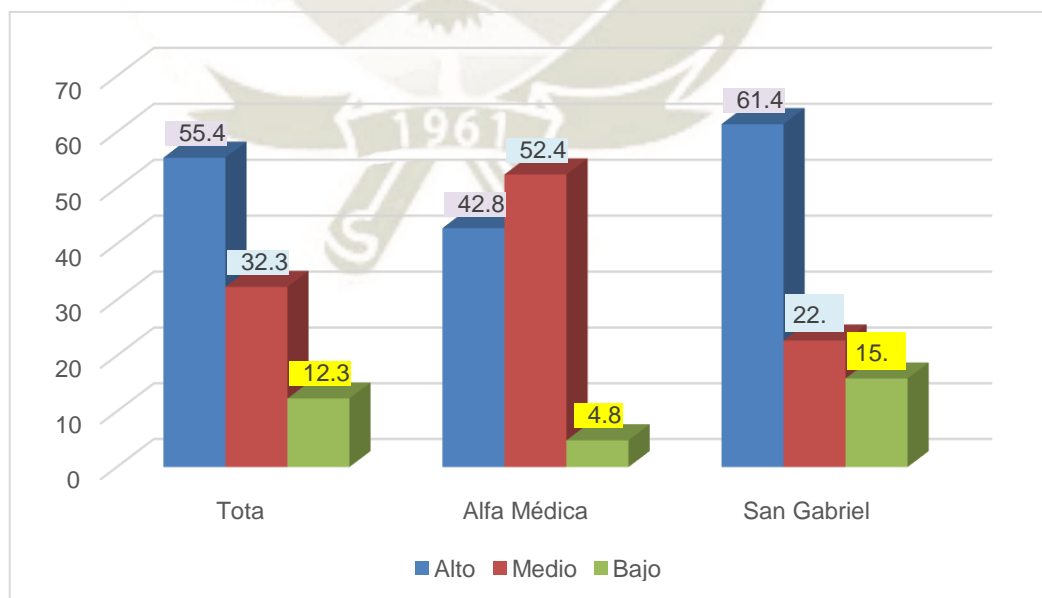
TABLA 7: Riesgo psicosocial Laboral

	Total		Alfa médica		San Gabriel	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	36	55.4	9	42.8	27	61.4
Medio	21	32.3	11	52.4	10	22.7
Bajo	8	12.3	1	4.8	7	15.9
Total	65	100.0	21	100.0	44	100.0

Fuente: Matriz de datos

En la tabla 7 se observa que la variable riesgo psicosocial laboral de los trabajadores de los Policlínicos Alfa Médica y San Gabriel, el 55.4% señala riesgo alto, mientras que el 32.3% señala riesgo medio y el 12.3% manifiesta que es un riesgo bajo. Al evaluar los resultados de los policlínicos se ve que en el policlínico Alfa médica predomina el nivel medio, mientras que en el policlínico San Gabriel predomina el nivel alto.

FIGURA 7: Riesgo psicosocial Laboral



Fuente: Tabla 7

1.3 Síndrome de Burnout

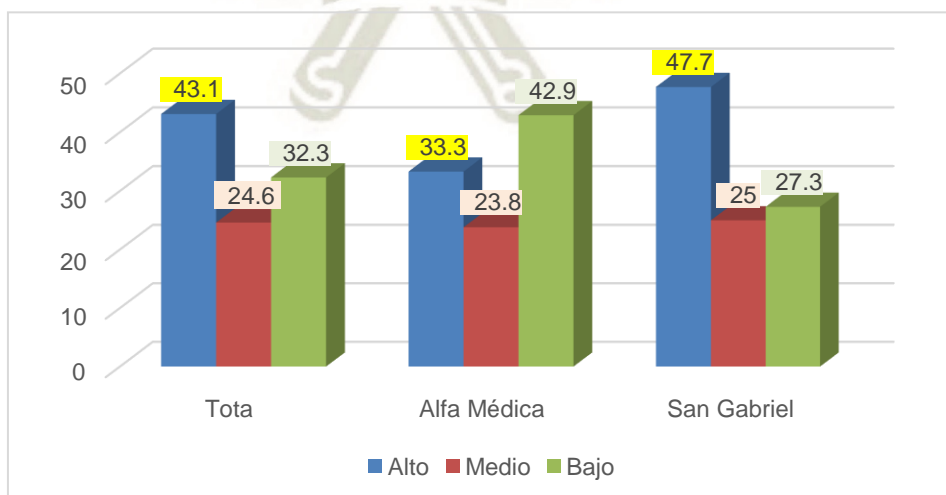
TABLA 8: Cansancio Emocional

	Total		Alfa médica		San Gabriel	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	28	43.1	7	33.3	21	47.7
Medio	16	24.6	5	23.8	11	25.0
Bajo	21	32.3	9	42.9	12	27.3
Total	65	100.0	21	100.0	44	100.0

Fuente: Matriz de datos

En la tabla 8 se observa que el indicador cansancio emocional de los trabajadores de los Policlínicos Alfa Médica y San Gabriel, el 43.1% señala que es alto, mientras que el 32.3% señala que es bajo y el 24.6% manifiesta que es medio. Al evaluar los resultados del policlínico Alfa médica se ve que predomina el nivel bajo, mientras que en el policlínico San Gabriel predomina el nivel alto.

FIGURA 8: Cansancio Emocional



Fuente: Tabla 8

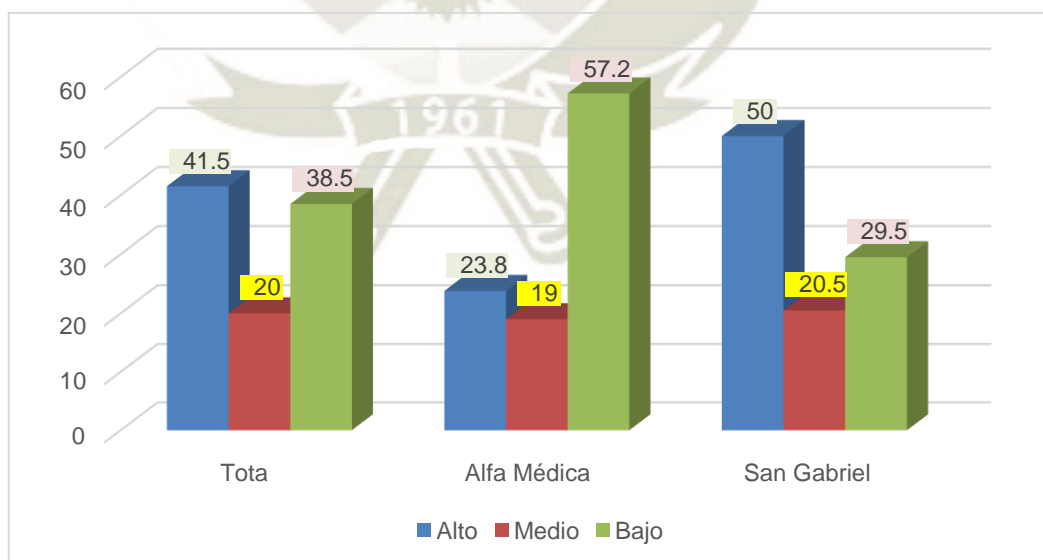
TABLA 9: Despersonalización

	Total		Alfa médica		San Gabriel	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	27	41.5	5	23.8	22	50.0
Medio	13	20.0	4	19.0	9	20.5
Bajo	25	38.5	12	57.2	13	29.5
Total	65	100.0	21	100.0	44	100.0

Fuente: Matriz de datos

En la tabla 9 se observa que el indicador Despersonalización, los trabajadores de los Policlínicos Alfa Médica y San Gabriel, el 41.5% señala que es alto, mientras que el 38.5% señala que es bajo y el 20,0% manifiesta que es medio. Al evaluar los resultados del policlínico Alfa médica se ve que predomina el nivel bajo, mientras que en el policlínico San Gabriel predomina el nivel alto.

FIGURA 9: Despersonalización



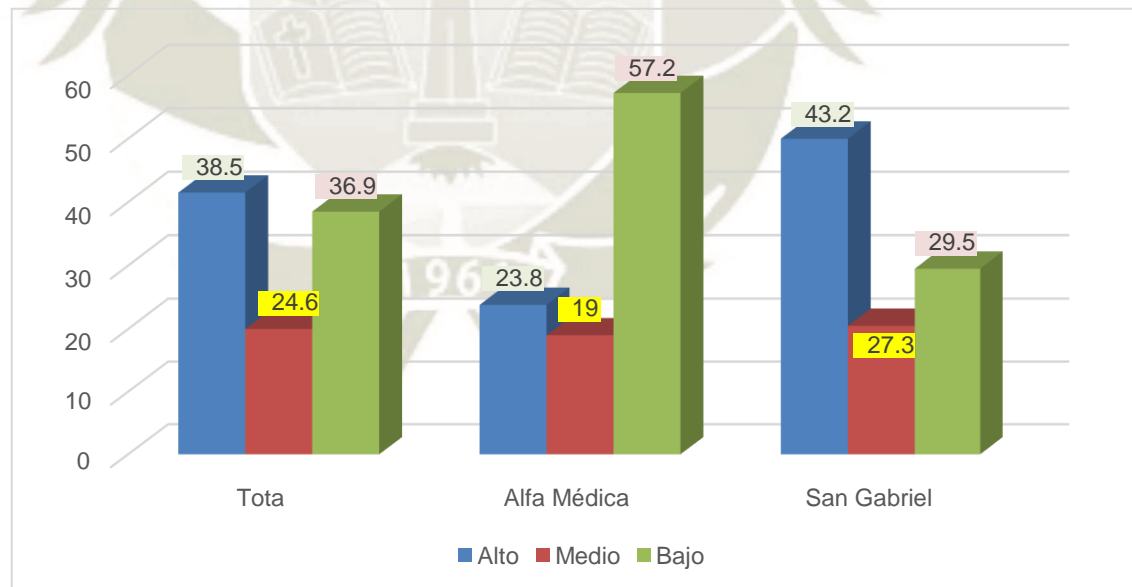
Fuente: Tabla 9

TABLA 10: Realización Personal

	Total		Alfa médica		San Gabriel	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	25	38.5	12	57.2	13	29.5
Medio	16	24.6	4	19.0	12	27.3
Bajo	24	36.9	5	23.8	19	43.2
Total	65	100.0	21	100.0	44	100.0

En la tabla 10 se observa que el indicador Realización Personal, los trabajadores de los Policlínicos Alfa Médica y San Gabriel, el 38.5% señala que es alto, mientras que el 36.9% señala que es bajo y el 24,6% manifiesta que es medio. Al evaluar los resultados del policlínico Alfa médica se ve que predomina el nivel alto, mientras que en el policlínico San Gabriel predomina el nivel bajo.

FIGURA 10: Realización Personal



Fuente: Tabla 10

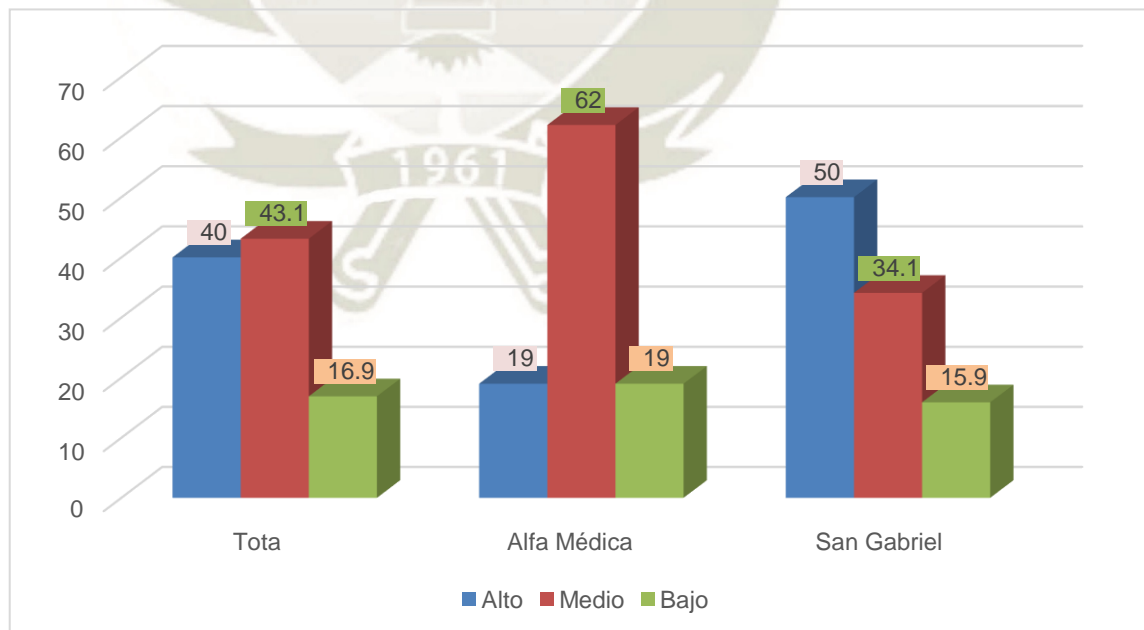
TABLA 11: Nivel de Burnout

	Total		Alfa médica		San Gabriel	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	26	40.0	4	19.0	22	50.0
Medio	28	43.1	13	62.0	15	34.1
Bajo	11	16.9	4	19.0	7	15.9
Total	65	100.0	21	100.0	44	100.0

Fuente: Matriz de datos

En la tabla 11 se observa que la variable Nivel de Burnout, los trabajadores de los Policlínicos Alfa Médica y San Gabriel, el 43.1% señala que es medio, mientras que el 40.0% señala que es alto y el 16.9% manifiesta que es bajo. Al evaluar los resultados del policlínico Alfa médica se ve que predomina el nivel medio, mientras que en el policlínico San Gabriel predomina el nivel alto.

FIGURA 11: Nivel de Burnout



Fuente: Tabla 11

1.4 Relación entre las variables

Tabla 12: Relación entre Riesgo psicosocial Laboral y Síndrome de Burnout

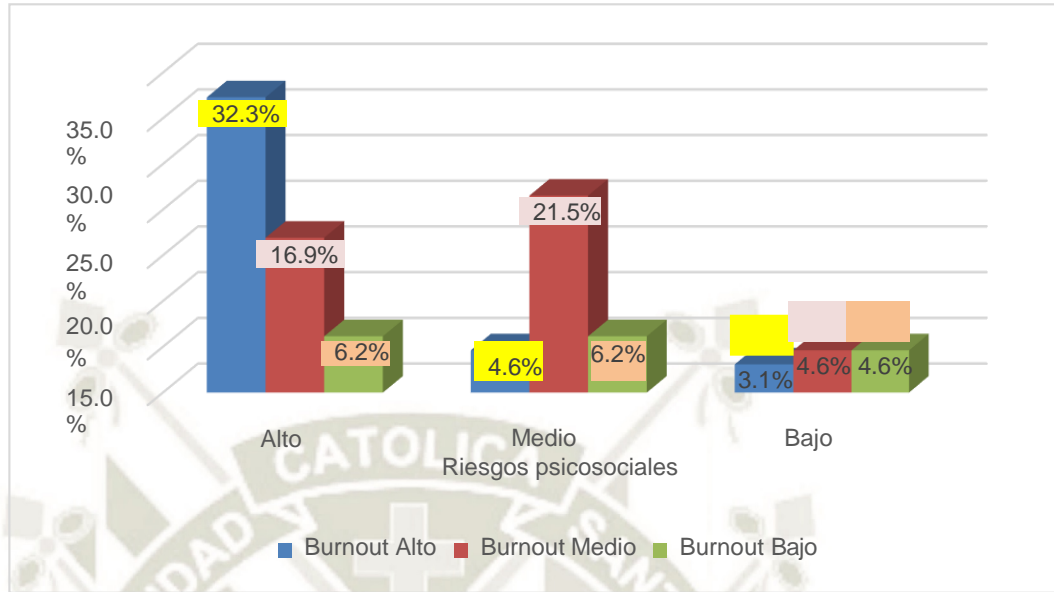
		Nivel de Burnout			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Riesgos psicosociales		21	11	4	36
	fi				
Alto	%	32.3%	16.9%	6.2%	55.4%
	fi	3	14	4	21
Medio	%	4.6%	21.5%	6.2%	32.3%
	fi	2	3	3	8
Bajo	%	3.1%	4.6%	4.6%	12.3%
	fi	26	28	11	65
Total	%	40.0%	43.1%	16.9%	100.0%

Fuente: Matriz de datos

Se observa que el 32.3% que percibe riesgos psicosociales altos a su vez presenta un síndrome de burnout alto. También destaca un 21.5% que manifiesta riesgos psicosociales medios y a su vez tiene un síndrome de Burnout medio.

Se concluye que existe relación directa entre el riesgo psicosocial laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de los Policlínicos Alfa Medica y San Gabriel.

Figura 12: Relación entre Riesgo psicosocial Laboral y Síndrome de Burnout



Fuente: Tabla 12



Prueba de normalidad

TABLA 13: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Riesgos psicosociales	Burnout
N		65	65
Parámetros normales	Media	177.5077	72.6462
	Desviación estándar	54.08070	17.04537
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.096	.058
	Positivo	.096	.054
	Negativo	-.084	-.058
Estadístico de prueba		.096	.058
Sig. asintótica (bilateral)		.200	.200

La distribución de prueba es normal.

Interpretación

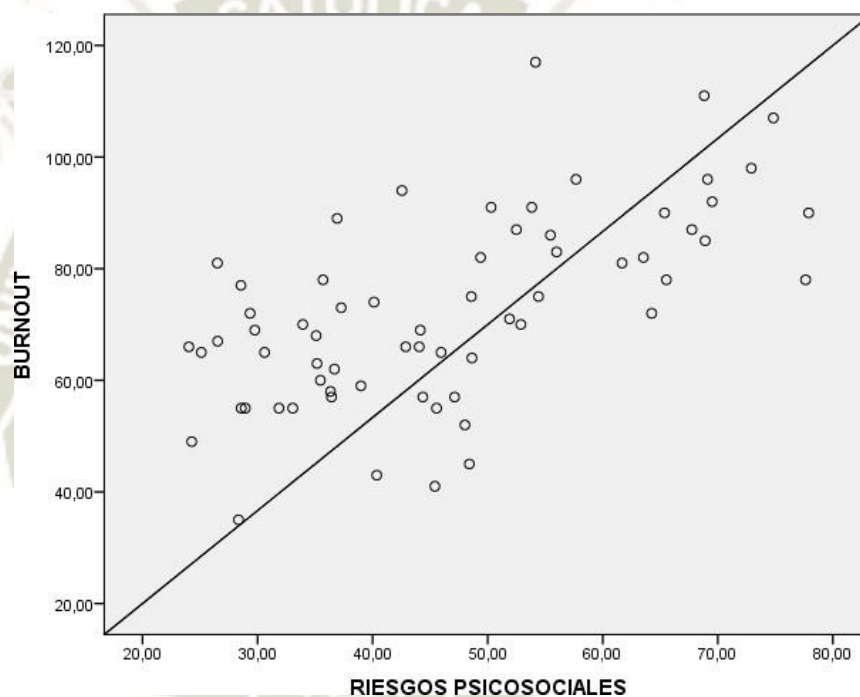
En cuanto a la evaluación de la normalidad de las variables utilizando la prueba de Kolmogorov Smirnov al ser los datos mayores que 50, puede observarse según sus resultados que ambas variables son normales, basándose en la regla que si el nivel de significación es menor que 0.05 la distribución no es normal, si es mayor que 0.05 la distribución es normal. Al ser 0.200 con la corrección de significación de Lilliefors, se comprueba la normalidad de ambas variables motivo de estudio.

Por lo tanto se trabajará con la prueba estadística correlación de Pearson.

Análisis de correlaciones

TABLA 14: Relación entre las variables riesgo psicosocial laboral y el Síndrome de Burnout

	Riesgos psicosociales	
	Correlación de Pearson	.619**
Burnout	p-valor	.000
	N	65



Interpretación

Al analizar los resultados de la correlación entre las variables riesgo psicosocial laboral y el Síndrome de Burnout, se observa que existe relación directa y baja entre las dos variables, al ser el p-valor de cero e inferiores al límite de 0,05 (5% de margen de error). Por lo tanto, puede confirmarse la existencia de una relación directa, significativa y leve entre ambas variables.

Análisis comparativo entre policlínicos

Estadísticas de grupo

Policlínico		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Burnout	Alfa	21	65,43	13,174	2,875
	San Gabriel	44	76,09	17,724	2,672

Prueba de muestras independientes

Prueba de Levene de calidad de varianzas										
prueba t para la igualdad de medias										
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia			
							Inferior	Superior		
BURNOUT	Se asumen varianzas iguales	3,222	,077	-2,449	63	,017	-10,662	4,354	-19,363	-1,961
	No se asumen varianzas iguales			-2,717	51,58	,009	-10,662	3,925	-18,540	-2,785

La prueba de Levene para la igualdad de varianzas indica si se puede o no suponer varianzas iguales. Así si la probabilidad asociada al estadístico Levene es >0.05 – se suponen varianzas iguales, si es <0.05 – se suponen varianzas distintas.

Después de asumir las varianzas iguales se observa el estadístico t con su nivel de significación bilateral, este valor informa sobre el grado de compatibilidad entre la hipótesis de igualdad de medias y las diferencia entre medias poblacionales observadas; en este caso es menor que 0.05, la conclusión es que no hay compatibilidad entre la hipótesis de igualdad de medias poblacionales y las diferencias entre las medias de grupos representados por clínica Alfa y San Gabriel. Las medias de síndrome de burnout son diferentes para ambos policlínicos siendo estas mayores en el policlínico San Gabriel.

Estadísticas de grupo

Policlínico		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Riesgo psicosocial	Alfa	21	41,10	9,332	2,036
laboral	San Gabriel	44	49,18	16,415	2,475

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias							
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
								Inferior	Superior		
Riesgo psicosocial laboral	Se asumen varianzas iguales	9,640	,003	-2,096	63	,040	-8,087	3,858	-15,796	-3,77	
	No se asumen varianzas iguales			-2,523	60,906	,014	-8,087	3,205	-14,495	-1,678	

La prueba de Levene para la igualdad de varianzas indica si se puede o no suponer varianzas iguales. Así si la probabilidad asociada al estadístico Levene es <0.05 – se suponen varianzas distintas.

Después de asumir las varianzas no iguales se observa el estadístico t con su nivel de significación bilateral, este valor informa sobre el grado de compatibilidad entre la hipótesis de igualdad de medias y las diferencia entre medias poblacionales observadas; en este caso es menor que 0.05, la conclusión es que no hay compatibilidad entre la hipótesis de igualdad de medias poblacionales y las diferencias entre las medias de grupos representados por clínica Alfa y San Gabriel. Las medias de Riesgo psicosocial laboral son diferentes para ambos policlínicos siendo estas mayores en el policlínico San Gabriel.

2. DISCUSION

La presente investigación se realizó en los trabajadores de dos Policlínicos ocupacionales, ya que fue de interés investigar como es la incidencia de los Riesgos psicosociales Laborales y el Síndrome de Burnout, así como la relación entre estas variables, ya que actualmente la ciudad de Arequipa cuenta con varios centros que realizan exámenes ocupacionales, los cuales tienen diferentes profesionales de la salud trabajando para ellos, siendo estos los que se dedican a monitorear la exposición a factores de riesgo e identificar alteraciones temporales, permanentes o agravadas en forma precoz, además de detectar enfermedades comunes y dar un manejo preventivo.

Entonces se espera que estos centros también implementen lo que ofrecen en sus propios servicios, sin embargo se ha podido apreciar que el incremento de estrés laboral en Perú en los últimos años ha sido bastante considerable y la presencia de los factores de riesgo psicosocial laboral ha tomado auge, como bien se sabe la salud ocupacional es muy importante en estos tiempos, además del requerimiento de las evaluaciones para los ingresos de trabajadores así como las evaluaciones periódicas para saber cómo se encuentran los mismos, esto hace que haya gran cantidad de trabajo en estos centros ocupacionales, donde quizá los niveles de estas puedan incrementarse siempre y cuando no se cuente con las herramientas y controles adecuados en las mismas.

En la tabla 3, podemos apreciar que en la dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo la población presenta un 56.9% riesgo alto, siendo esta más de la mitad, ello debido a poca autonomía que tienen los trabajadores sobre el control para realizar sus actividades, mientras que el 27.7% riesgo medio y el 15.4% riesgo bajo; datos similares mostraron **Murillo, V.** Donde el 53.3% de la población en estudio está expuesta a un nivel de riesgo psicosocial alto, un 36.7% medio y un 10% bajo.

En la tabla 4, podemos apreciar que en la dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, el 55.4% señala riesgo alto, siendo esta más de la mitad, ello debido al escaso o nulo apoyo que obtiene el trabajador de sus superiores y compañeros de trabajo generando conflictos de rol, mientras que el 26.2% muestra riesgo medio y el 18.5% riesgo bajo, datos similares mostraron **Murillo, V.** Donde el

65% de la población estudiada está expuesta a un nivel de riesgo psicosocial alto, el 23.3% medio y el 11.7%.

En la tabla 5, podemos apreciar que en la dimensión compensaciones, el 64.6% señala riesgo alto, siendo esta más de la mitad, esto surge por las bajas recompensas y la inestabilidad percibida del trabajador dentro de la empresa, mientras que el 21.5% muestra riesgo medio y el 13.8% riesgo bajo. **Luque, S.** En su estudio mostro que el 61.5% presenta riesgo medio, el 25.9% riesgo bajo, el 12.6% riesgo alto.

En la tabla 6, se observa que en la dimensión doble presencia, el 55.4% muestra riesgo alto, el 27.7% riesgo medio y el 16.9% riesgos bajo, donde más de la mitad presenta exigencias simultáneas del ámbito laboral y familiar, produciendo intranquilidad por aquellas tareas domésticas que se han dejado inconclusas. **Luque, S.** En su estudio mostro que de 135 enfermeros un 61.5% mostro riesgo medio, el 24.4% riesgo alto.

En la tabla 7, se observa que en la variable Riesgos Psicosociales Laborales, el policlínico Alfa médica predomina el nivel medio con el 52.4%, mientras que en el policlínico San Gabriel predomina el nivel alto con el 61.4%, comprobando que existe en ambos la presencia de Riesgos Psicosociales Laborales en un rango elevado.

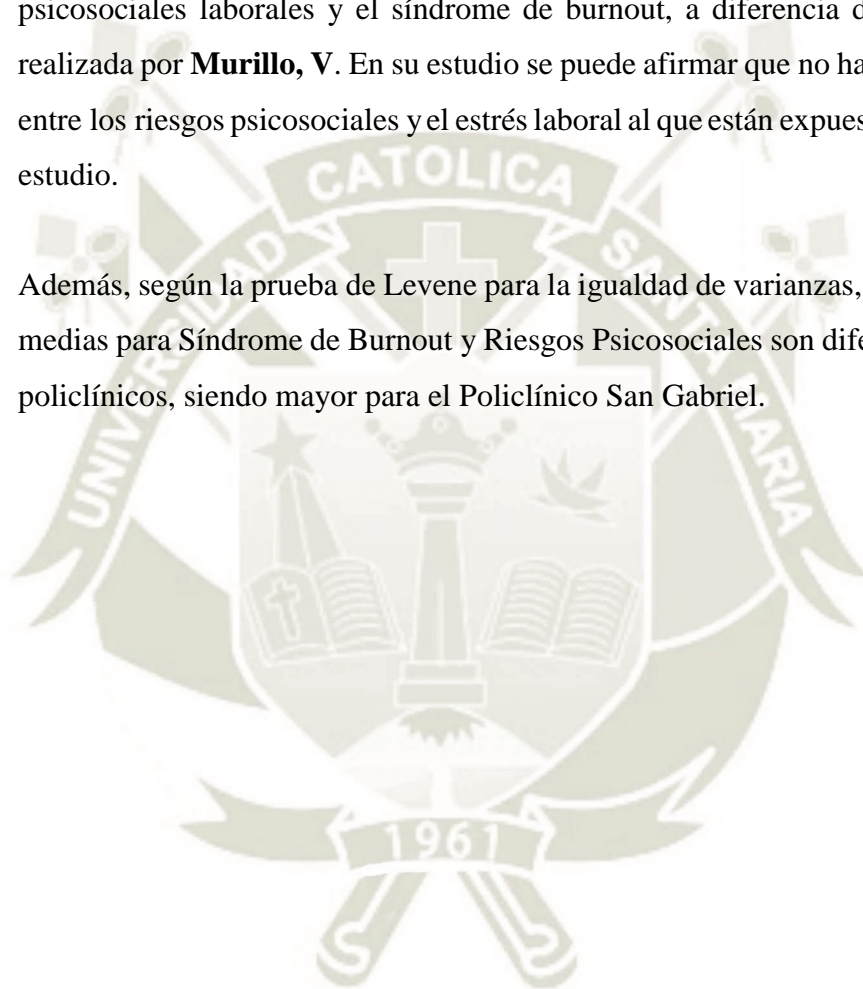
En la tabla 9, se observa que en la dimensión despersonalización, el 41.5% muestra un nivel alto, mostrando actitud fría, impersonal, con sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias de su trabajo, datos similares mostraron **Valdivia, M.** Donde el 46% de su muestra de 39 profesionales médicos posee un Alto Nivel de Despersonalización.

En la tabla 11, se observa que el nivel de Burnout en los trabajadores, el 43.1% es medio, el 40.0% es alto y el 16.9% es bajo. **Gonzalez, O.** En su estudio mostro que el 70.7% presenta un nivel moderado de Burnout, el 15.5% presenta un nivel bajo y el 13.8% un nivel alto.

Además **en la tabla 11**, se observa que el nivel de Burnout en los trabajadores del policlínico Alfa médica predomina el nivel medio con el 62%, mientras que en el policlínico San Gabriel predomina el nivel alto con el 50%, comprobando que existe en ambos la presencia de Burnout en un rango elevado.

En el presente estudio, luego de aplicar las pruebas estadísticas chi cuadrado y de correlación de pearson, se encontró relación significativa directa leve entre los riesgos psicosociales laborales y el síndrome de burnout, a diferencia de la investigación realizada por **Murillo, V.** En su estudio se puede afirmar que no hay relación positiva entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral al que están expuestos la población en estudio.

Además, según la prueba de Levene para la igualdad de varianzas, se observó que las medias para Síndrome de Burnout y Riesgos Psicosociales son diferentes para ambos policlínicos, siendo mayor para el Policlínico San Gabriel.



CONCLUSIONES

Primera. Se encontró relación significativa directa y leve entre los Riesgos Psicosociales Laborales y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de los policlínicos Alfa Medica y San Gabriel, por lo que se comprobó la hipótesis planteada. Se evidencio que la igualdad de varianzas para las medias del Síndrome de Burnout y Riesgos Psicosociales son diferentes para ambos policlínicos, siendo mayor para el Policlínico San Gabriel.

Segunda. Los Riesgos Psicosociales Laborales a los que se encuentran expuestos los trabajadores de ambos Policlínicos, son de alto riesgo con un 55.4%, un 32.3% riesgo medio y un 12.3% riesgo bajo, es decir que más del 80% de los trabajadores presentan Riesgos Psicosociales Laborales. Sin embargo, se encontró que el Riesgo Psicosocial Laboral es alto para el Policlínico San Gabriel mientras que para el Policlínico Alfa Médica es de nivel medio.

Tercera. El nivel de Burnout que presentan los trabajadores de ambos Policlínicos, fueron de 43.1% nivel medio, un 40% nivel alto y un 16.9% nivel bajo, es decir que más del 80% presentan Burnout. Sin embargo se encontró que el nivel de Burnout en el policlínico Alfa médica es de nivel medio, mientras que en el policlínico San Gabriel es de nivel alto.

RECOMENDACIONES

- Primera.** A las empresas, para que se establezcan controles periódicos sobre los riesgos psicosociales laborales y los niveles de estrés laboral en conjunto para evaluar a sus trabajadores, con la implementación de un programa dirigido a la calidad de vida en el trabajo. Además de que promueva la investigación de los Riesgos Psicosociales Laborales y el Síndrome de Burnout por tiempo de servicio y área de trabajo.
- Segunda.** A las empresas, para que establezcan un grupo de profesionales con conocimientos en el área psicológica y médica, encargados de realizar la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial.
- Tercera.** A las áreas de gestión de talento humano, se les sugiere realizar capacitaciones para el conocimiento sobre el Síndrome de Burnout y Riesgos Psicosociales Laborales, así como brindar herramientas para el manejo y control de ellas.
- Cuarta.** A las áreas de gestión de talento humano, se les sugiere realizar un programa de prevención de Riesgos Psicosociales para mejorar y mantener la seguridad y salud psicológica dentro de la organización para así conseguir centros de trabajo seguros y saludables.
- Quinta.** A estudiantes de posgrado, se les sugiere que realicen más investigaciones sobre este campo en diferentes poblaciones sobre todo por la coyuntura que se está viviendo actualmente en pandemia por el virus Sars Cov 2, ya que es importante determinar cuáles son los riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores y cuanto repercute sobre la incidencia del Síndrome de Burnout.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ramirez F. Estrés laboral causa 374 millones de muertes al año: OIT culpa a malos liderazgos y largas jornadas laborales. Publimetro [Internet]. 2019 [citado 20 abril 2020]; Disponible en: <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2019/07/05/estres-laboral-oit-millones-de-muertes-al-ano.html>
2. Aleman A. El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. La República [Internet]. 2018 [citado 20 abril 2020]: Disponible en: <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>
3. Cherniss C. Citado en Martínez M, Guerra P. Síndrome de Burnout: El riesgo de ser un profesional de ayuda. Salud y Cambio. Revista Chilena de Medicina Social. Año 6, N° 23-45. 1997.
4. Moreno, B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Revista Med Segur Trab. 2011; 1: 1-262.
5. Oficina Internacional del Trabajo de Ginebra. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. [Internet]. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo N°56. [Consultado el 4 de mayo del 2020]. Disponible en: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
6. Fernández García, Ricardo. Gestión Práctica de Riesgos Laborales. nov2020, Issue 186, p6-24. 19p. Language: Spanish. , Base de datos: Fuente Académica Premier
7. Gil-Monte PR. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev Esp Salud Pública. 2009.
8. Barreiro Gonzales. Las enfermedades del trabajo: Nuevos riesgos

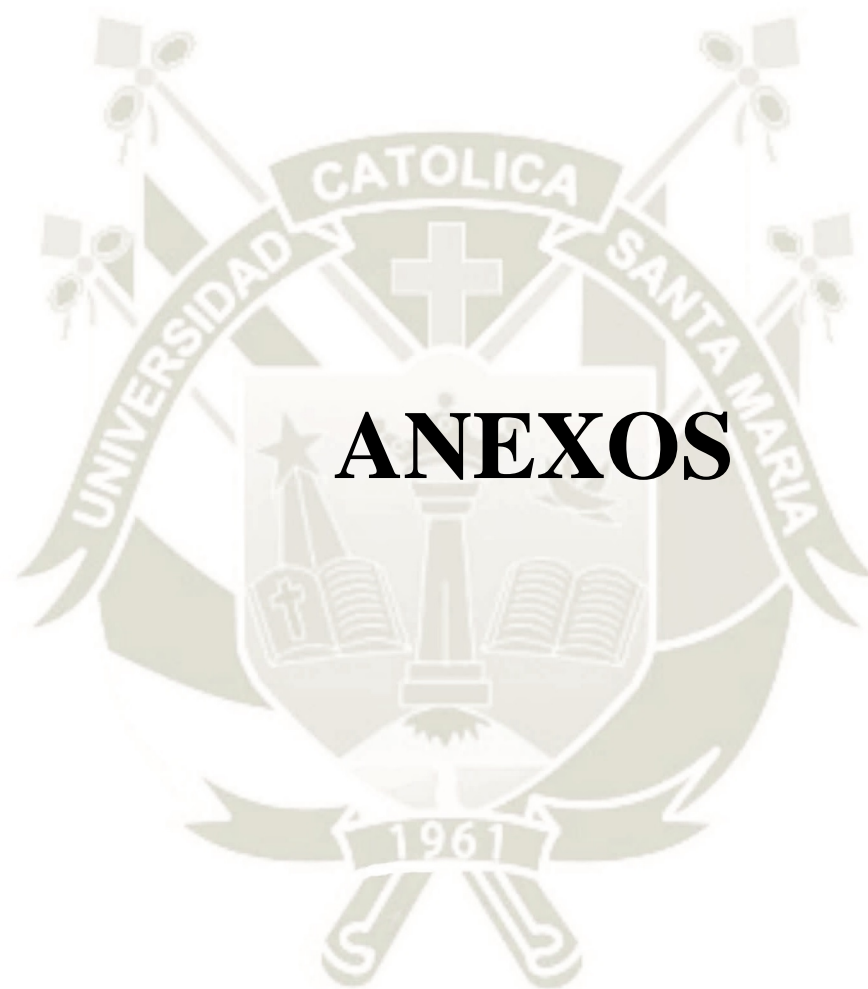
- psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social. Madrid. Fipros; 2006.
9. Isastur [Internet]. 2010. Manual de seguridad; [consultado el 21 de noviembre del 2019]. Disponible en: https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_3.htm
 10. S. Moncada, C. Llorens, T. S. Kristensen. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. 1ra. Ed. Paralelo Edición, S.A. Dinamarca. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS); 2002.
 11. Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión completa. Superintendencia de seguridad social .Intendencia de seguridad y salud en el trabajo. Unidad de Medicina del trabajo. ; [consultado el 21 de noviembre del 2019]. Disponible en : https://www.suseso.cl/613/articles-481095_archivo_03.pdf
 12. Peiró, J. M., Salvador, A. Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A; 1992.
 13. E. Lopategui C. Estrés: Concepto, causas y control. [Internet]; 2002 [consultado el 03 diciembre del 2019]. Disponible en: <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>.
 14. Stop sal Estrés: cómo gestionar el estrés laboral. [Internet]. 1ra ed. Barcelona: IMC MUTUAL; 2008[consultado el 02 de mayo del 2020]. Disponible en: https://www.mc-mutual.com/documents/20143/47599/manual_estres_es.pdf/6253130c-5548-10dc-70ea-0c4f61cad942
 15. Melgosa J. ¡Sin estrés!. [Internet]. 1ra ed. Madrid – España: Safeliz; 2006. [consultado el 01 de mayo 2020]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=eFQraki_7boC&printsec=frontcover_#v=onepage&q&f=false
 16. Organización Mundial de la Salud. OMS | Quemado un "fenómeno ocupacional": Internacional Clasificación de enfermedades, [https://www.who.int/salud_mental /evidencia / agotamiento / es /](https://www.who.int/salud_mental/evidencia/agotamiento/es/)

17. Blanco M. El estrés en el trabajo. Scielo. [Internet]. 2003[consultado el 03 de mayo del 2020]; n.12: 1-5. Disponible en:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
18. Forbes R. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Cegesti [Internet]. 2011 [consultado el 19 de marzo del 2020]; 160: 1-2. Disponible en:
https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_16_0811_es.pdf
19. Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud . 10.^a ed. Ginebra ; 1992.
20. Saborío L, Hidalgo L. Síndrome de Burnout. Scielo. 2015; 32 (2): 1-3.
21. Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía. Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. [Internet]. 1ra ed. Andalucía: Lienzo gráfico; 2009. [consultado el 4 de mayo del 2020]. Disponible en :
http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files/riesgospsicosocialesand/publication.pdf
22. Caplan. Citado en Zaldúa G, Lodieu MT. El síndrome de Burnout. El desgaste profesional de los trabajadores de la salud. En Domínguez Mon A, Federico A, Findling L, Méndez AM. La salud en Crisis. Un análisis desde la perspectiva de las ciencias sociales. Buenos Aires: Editorial Dunken, 2000.
23. Murillo V. Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral en el personal operario de Corporación Lindley S.A. Arequipa, 2016. Arequipa. [Tesis maestría]. Arequipa – Perú. Universidad Católica Santa María: 2019. 65p.
24. Pacheco S. Relación entre la Percepción del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en Enfermeras y Técnicas de Enfermería de una Clínica de Lima Metropolitana. [Tesis pregrado]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia: 2016. 135p.
25. Guerrero, M. Estrés Laboral y Riesgo Psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo 2015. [Tesis

- pregrado]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán: 2015. 142p.
26. Hernández, V. Evaluación de los riesgos psicosociales y nivel de satisfacción laboral de los conductores profesionales. [Tesis doctoral]. Málaga – España.: Universidad de Málaga: 2017. 80p.
 27. Oramas, A. Estrés laboral y Síndrome de Burnout en Docentes cubanos de Enseñanza Primaria. [Tesis doctoral]. La Habana – Cuba. Ministerio de Salud Pública de Cuba Escuela Nacional de Salud Pública Instituto Nacional de Saludde los Trabajadores: 2013. 190p.
 28. Saavedra, N; Funtealba, C; Perez J. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO- ISTAS 21. Superintendencia de Seguridad Social Gobierno de Chile. [Internet]. Ed Unidad de Comunicaciones y Extensión, SUSESO. [consultado el 26 de agosto del 2020]. Disponible en: https://www.academia.edu/5489461/PRESENTACION_SUSESO-ISTAS_21_Version_Breve
 29. Llaja; Sarria; García. Síndrome de Burnout en Educadores. Perú-Lima: Universidad Mayor de San Marcos: 2007

Fecha:

Firma:



ANEXOS

Anexo 01: Modelos de Instrumentos

A. Formulario de preguntas de Riesgos Psicosociales Laborales (SUSESO ISTAS 21).

Sección general. Datos personales, de salud y laborales.

I. Datos personales

1. Sexo 1. Hombre
 2. Mujer

2. ¿Qué edad tiene?

1. Menos de 26 años
2. Entre 26 y 35 años
3. Entre 36 y 45 años
4. Entre 46 y 55 años
5. Más de 55 años

Preguntas sobre exigencias laborales y de su vida familiar.

A.3. ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (Aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.)

0. No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas
1. Sólo hago tareas puntuales
2. Hago más o menos la cuarta parte de las tareas del hogar
3. Hago aproximadamente la mitad de las tareas del hogar
4. Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas del hogar

A.4. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

0. Nunca
1. Sólo alguna vez
2. Algunas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

A.5. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?

0. Nunca
1. Sólo alguna vez
2. Algunas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

A.6. ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)

0. Nunca
1. Sólo alguna vez
2. Algunas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

II. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo

Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Las siguientes preguntas tratan sobre la relación entre la cantidad de trabajo que tiene y el tiempo del que dispone para este.

	Pregunt a	Siempre	La mayorí a de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	4	3	2	1	0
B2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
B3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?	0	1	2	3	4
B4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?	4	3	2	1	0
B5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
B6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?	0	1	2	3	4
B7	¿Tiene que quedarse después de la de hora salida para completar su trabajo?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas tratan sobre algunas características de su actual trabajo.

Nº	Pregunt a	Siempre	La mayorí a de las veces	Algunas vece s	Sólo unas pocas veces	Nunca
B8	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?	4	3	2	1	0
B9	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?	4	3	2	1	0
B10	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?	4	3	2	1	0
B11	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?	4	3	2	1	0
B12	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0

B13	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?	4	3	2	1	0
B14	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, máquinas o instalaciones?	4	3	2	1	0
B15	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos	4	3	2	1	0

	conocimientos?					
B16	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?	4	3	2	1	0

B17	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
B18	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
B19	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
B20	¿Su trabajo requiere mucha concentración?	4	3	2	1	0
B21	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?	4	3	2	1	0
B22	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
B23	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B24	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?	4	3	2	1	0
B25	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?	0	1	2	3	4
B26	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?	0	1	2	3	4
B27	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
B28	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?	0	1	2	3	4
B29	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?	0	1	2	3	4
B30	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?	0	1	2	3	4
B31	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?	0	1	2	3	4
B32	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?	0	1	2	3	4
B33	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
B34	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas se refieren al contenido de su trabajo, las posibilidades de desarrollo y la integración dentro de la empresa o institución.

N _o	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B35	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?	0	1	2	3	4
B36	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia.)?	0	1	2	3	4
B37	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?	4	3	2	1	0
B38	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	0	1	2	3	4
B39	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
B40	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	0	1	2	3	4
B41	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?	0	1	2	3	4
B42	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?	0	1	2	3	4
B43	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
B44	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?	0	1	2	3	4
B45	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?	0	1	2	3	4
B46	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?	0	1	2	3	4
	¿Siente que los problemas en su empresa o					

B47	institución son también suyos?	0	1	2	3	4
B48	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4

Queremos saber hasta qué punto le preocupan posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo

Nº	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
B49	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
B50	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?	4	3	2	1	0
B51	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?	4	3	2	1	0
B52	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
B53	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?	4	3	2	1	0
B54	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?	4	3	2	1	0
B55	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?	4	3	2	1	0
B56	¿Está preocupado por si no le ascienden?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B57	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?	0	1	2	3	4
B58	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	0	1	2	3	4
B59	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?	0	1	2	3	4
B60	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?	0	1	2	3	4
B61	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
B62	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?	0	1	2	3	4
B63	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?	4	3	2	1	0
B64	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
B65	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
B66	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?	4	3	2	1	0
B67	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas se refieren a situaciones en las que necesita ayuda o apoyo en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B68	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?	0	1	2	3	4
B69	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4

B70	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?	0	1	2	3	4
B71	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?	0	1	2	3	4
B72	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
B73	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeros o compañeras?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B74	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?	0	1	2	3	4
B75	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
B76	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B77	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)	0	1	2	3	4
B78	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?	0	1	2	3	4
B79	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
B80	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?	0	1	2	3	4
	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a					

B81	que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?	0	1	2	3	4
B82	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B83	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
B84	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
B85	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	0	1	2	3	4
B86	En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0
B87	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	0	1	2	3	4

Baremos

	Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	0-46,33	46,34-59,64	59,65-100
Exigencias psicológicas cuantitativas	0-28,56	28,57-42,85	42,86-100
Exigencias psicológicas cognitivas	0-59,37	59,38-78,12	78,13-100
Exigencias psicológicas emocionales	0-24,99	25,00-49,99	50,00-100
Exigencias psicológicas de esconder emociones	0-12,50	12,51-49,99	50,00-100
Exigencias psicológicas sensoriales	0-74,99	75,00-93,74	93,75-100
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo			
	0-28,09	28,10-42,14	42,15-100
Influencia	0-39,28	39,29-57,12	57,13-100
Control sobre el tiempo de trabajo	0-24,99	25,00-50,00	50,01-100
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	0-17,84	17,85-35,69	35,70-100
Sentido del trabajo	0	0,01-16,66	16,67-100
Integración de la empresa	0-24,99	25,00-56,24	56,25-100
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo			
	0-19,25	19,26-32,58	32,59-100
Claridad de rol	0	0,01-18,74	18,75-100
Conflicto de rol	0-14,99	15,00-35,00	35,01-100
Calidad de liderazgo	0-20,82	20,83-41,67	42,68-100
Calidad de la relación con los superiores	0-19,99	20,00-35,00	35,01-100
Calidad de la relación con compañeros de trabajo	0-12,49	12,50-29,77	29,78-100
Compensaciones	0-21,66	21,67-42,78	42,79-100
Estima	0-19,99	20,00-35,00	35,01-100
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	0-20,00	20,01-49,99	50,00-100
Inseguridad respecto a las características del trabajo	0-8,32	8,33-41,66	41,67-100
Doble presencia	0-18,75	18,76-37,50	37,51-100
Preocupación por tareas domesticas	0-12,50	12,51-37,50	37,51-100
Carga de tareas domesticas	0-12,50	12,51-37,50	37,51-100

B. Cuestionario de Maslach para el Síndrome de Burnout

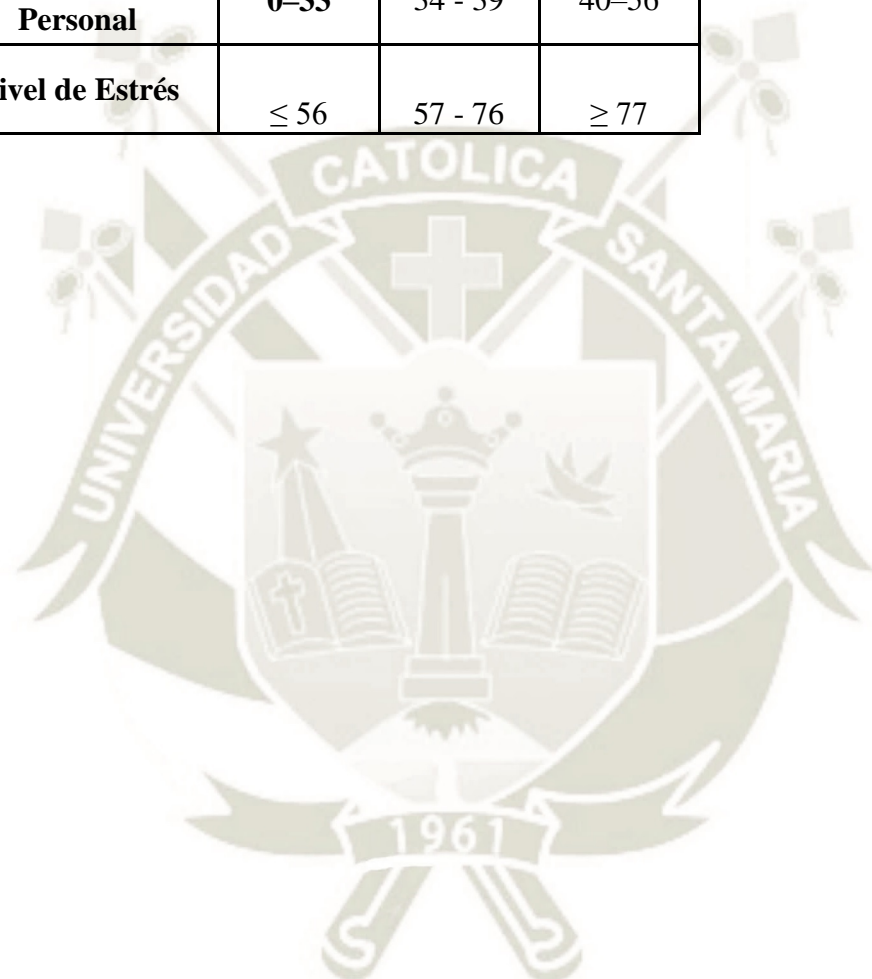
Las siguientes oraciones están relacionadas con el modo cómo se percibe usted en relación a su trabajo. Por favor lea cada oración cuidadosamente y decida con qué frecuencia se siente de esa manera. Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= nunca, 1= pocas veces al año, 2= una vez al mes o menos, 3= unas pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= unas pocas veces a la semana y 6= todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

Baremo

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio Emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0 - 5	06-09	10-30
Realización Personal	0-33	34 - 39	40-56
Nivel de Estrés	≤ 56	57 - 76	≥ 77



Anexo 02: Modelos de Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por la Ps. Andrea Fernanda Gonzales Vento. El objetivo de este estudio es establecer la relación entre los riesgos psicosociales laborales y el Síndrome de Burnout.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios. Responder tomará aproximadamente 15 a 20 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) del objetivo de este estudio.

Nombre del Participante:

Firma del Participante:

Fecha: