



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“RIESGOS PSICOSOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT
EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA DE
LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2020.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Psicología

Autores:

Quiliche Ramos, Gustavo Vicente
Sánchez Camacho, Andrea del Pilar

Asesor:

Mg. Juan Pablo Sarmiento Longo

Cajamarca - Perú

2020

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo a nuestras familias por su apoyo incondicional, por ser el soporte primordial en nuestras vidas, por ayudarnos a alcanzar nuestras metas y por persistir junto a nosotros a lograr nuestros objetivos.

Dedicamos el trabajo también a nuestras parejas por su comprensión y apoyo para la realización de este proyecto, por su mesura y por su aporte para lograr culminar la presente investigación de manera correcta.

A nuestro asesor el Mg. Juan Pablo Sarmiento Longo, por su guía y su apoyo incondicional para poder realizar la investigación de manera lógica y adecuada.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, queremos agradecer a Dios por la vida, a nuestras familias por el apoyo incondicional, por su guía y consejo, sobre todo por ser el soporte diario en el cumplimiento de nuestras metas.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	8
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	15
1.3. OBJETIVOS	15
1.3.1. <i>Objetivos específicos</i>	15
1.4. HIPÓTESIS	17
1.4.1. <i>Hipótesis general</i>	17
1.4.2. <i>Hipótesis específicas</i>	17
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	19
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	19
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA (MATERIALES, INSTRUMENTOS Y MÉTODOS).....	20
2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	21
2.4 PROCEDIMIENTO.....	29
CAPÍTULO III. RESULTADOS	32
3.1. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SEGÚN LOS RESULTADOS DE LA POBLACIÓN	32
3.1.1. <i>Nivel de Riesgo Psicosocial</i>	32
3.1.2. <i>Nivel de Burnout</i>	33
3.2. ANÁLISIS INFERENCIAL	33
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	37
4.1 DISCUSIÓN	37
4.2 CONCLUSIONES	42
REFERENCIAS	45
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Estadístico de fiabilidad copsoq – istas 21	26
TABLA 2 Estadístico de fiabilidad maslach burnout inventory	29
TABLA 3 Nivel de las dimensiones de riesgo psicosocial	32
TABLA 4 Nivel de burnout	33
TABLA 5 Correlación entre la dimensión de exigencias psicológicas y el síndrome de burnout.....	34
TABLA 6 Correlación entre la dimensión de doble presencia y el síndrome de burnout ..	34
TABLA 7 Correlación entre la demensión de control sobre el trabajo y el síndrome de burnout.....	35
TABLA 8 Correlación entre la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo y el síndrome de burnout	35
TABLA 9 Correlación entre la dimensión de estima y el síndrome de burnout.....	36
TABLA 10 Correlación la dimensión de inseguridad sobre el futuro y el síndrome de burnout	36
TABLA 11 Prueba de normalidad del síndrome de burnout	50
TABLA 12 Prueba de normalidad de los riesgos psicosociales	50
TABLA 13 Nivel del síndrome de burnout de la muestra	51
TABLA 14 Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout de la muestra.....	52
TABLA 15 Nivel de las dimensiones de riesgo psicosocial	53

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las dimensiones del riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020. La metodología de tipo básico no experimental y de diseño descriptivo correlacional, involucró la participación de 25 trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca. Los instrumentos de medición fueron el Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I) y el Cuestionario Auto-administrado CoPsoQ ISTAS 21, que evaluó la presencia de Riesgos Psicosociales en sus seis dimensiones. Los resultados indican la existencia de correlaciones moderadas según el coeficiente de correlación rho Spearman entre las dimensiones de exigencias psicológicas ($r = ,382$) ($p = 0,004 \leq 0,05$), doble presencia ($r = ,496$) ($p = 0,001 \leq 0,05$), inseguridad sobre el futuro ($r = -,510$) ($p = 0,001 \leq 0,05$), calidad de liderazgo ($r = -,215$) ($p = 0,031 \leq 0,05$) y el síndrome de burnout. Por otro lado, no se reportaron correlaciones significativas entre las dimensiones de control sobre el trabajo ($r = ,107$) ($p = 0,496 \geq 0,05$) y estima ($r = ,050$) ($p = 0,748 \geq 0,05$). Con estos resultados se concluye que; exceptuando las dimensiones de control sobre el trabajo y estima, la exposición de los trabajadores a los riesgos psicosociales si guardan correlaciones estadísticamente significativas con el síndrome de burnout.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Riesgos Psicosociales.

ABSTRACT

The following research was done to determine the relationship between the dimensions of Psychosocial Risk and Burnout Syndrome in workers of a company located in the city of Cajamarca 2020. The Basic Non-experimental Methodology and Correlational Descriptive design, involved the participation of 25 workers from a private organization in the city of Cajamarca. The measurement instruments were the Maslach Burnout Inventory (M.B.I) and the CoPsoQ ISTAS 21 Self-Administered Questionnaire, this one evaluated the presence of Psychosocial Risks in its six dimensions. The results indicated the existence of moderate correlations according to the Rho Spearman correlation coefficient between the dimensions of psychological demands ($r = .382$) ($p = 0.004 \leq 0.05$), double presence ($r = .496$) ($p = 0.001 \leq 0.05$), future uncertainty ($r = -.510$) ($p = 0.001 \leq 0.05$), quality of leadership ($r = -.215$) ($p = 0.031 \leq 0.05$) and the burnout syndrome. However, opposite to this, no significant correlations were reported between the dimensions of working control condition ($r = .107$) ($p = 0.496 \geq 0.05$) and esteem ($r = .050$) ($p = 0.748 \geq 0.05$). With these results it is concluded that; except for the dimensions of control over work and esteem, the exposure of workers to psychosocial risks does show statistically significant correlations with burnout syndrome.

Keywords: Burnout Syndrome, Psychosocial Risks.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A lo largo de la historia, la actividad laboral ha generado distintas posiciones sobre el nivel de éxito que el buen desempeño genera. No obstante, es escasa la evidencia que estudia el coste o daño que ocasiona en el factor humano, los síntomas físicos y psicológicos que el esfuerzo laboral demanda (Benavides, Ruiz-Frutos y García, 2000).

Muchos de estos daños a nivel psicológico tienen que ver con el estrés, depresión o desmotivación. Pero también abarcan fenómenos novedosos, como el síndrome de burnout, el mobbing, el síndrome de karoshi, entre otros, y basan sus causas en diferentes factores de riesgos presentes en el trabajo. (Pastorino, 2017).

Dichos "factores de riesgo", surgidos conceptualmente en los manuales de seguridad y salud en el trabajo, se han definido por primera vez según la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (1986), como: "toda interacción entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal, que a través de percepciones, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral" (p.3).

Es así que, un número importante de investigaciones realizadas en Estados Unidos, Europa y Japón indican que los factores psicosociales afectan la salud física y mental de los trabajadores (Gómez-Ortiz y Moreno, 2009). Asimismo, otros expertos sostienen que uno de los constructos psicológicos con mayor asociación a los riesgos psicosociales es el síndrome de burnout (Gil-Monte, 2012).

El Síndrome de Burnout o de desgaste profesional fue descrito por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, definiéndolo como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa o relación que no produce el esperado refuerzo” (Freudenberger, 1974, p. 96).

Una década después, Christina Maslach y Susan Jackson, dotan de mayor relevancia al término, definiéndolo como una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, siendo un síndrome caracterizado por la vivencia de presentar un estado crónico de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo (Maslach y Jackson, 1981 Citados en Juárez, 2014).

No obstante, según Savio (2008), resulta importante hacer una salvedad respecto al diagnóstico diferencial del síndrome de burnout con otras sintomatologías como el estrés, el cual puede darse dentro o fuera del ámbito laboral involucrando otras variables, como la familia, amigos, redes de apoyo, etc.

En tanto el burnout es un proceso que se da en la interacción entre la persona y su puesto de trabajo, colegas, etc. Dicho proceso inicia cuando las demandas del contexto laboral superan la aptitud para resolverlas; estas demandas también llamadas “estresores laborales” hacen que el sujeto entre en un estado auto perceptivo de fracaso e impotencia, lo cual impacta negativamente en sí mismo (Lazarus y Folkman, 1984 Citados en Araujo, 2016, p .45).

Según lo anterior, debe entenderse que el exceso de trabajo, no es indicio de burnout, ya que una persona puede presentar burnout por un trabajo desmotivador sumado a dificultades en sus áreas personales, pero con escasos factores estresantes, por lo que “el burnout se asocia a la desmotivación causada por distintos factores físicos o psicosociales que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto” (Quiceno y Vinaccia, 2007, p. 78).

Es así que la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la 72° Asamblea mundial ha procedido al reconocimiento oficial del burnout o “síndrome de estar quemado” o de desgaste profesional como enfermedad tras la ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), aprobada en mayo del 2019 y cuya entrada en vigor se ha fijado para el próximo 1 de enero de 2022.

Un caso de compromiso con la salud en el trabajo es el de la Unión Europea, que tiene la Declaración de Luxemburgo para la promoción de la salud en el lugar de trabajo. (NSST - Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 1997, p73).

En Latinoamérica, de acuerdo a estimaciones recientes de la OIT (2019), en Montevideo, Uruguay, cada año alrededor de 2,78 millones de trabajadores en el mundo pierden la vida en accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo, de los cuales, un 86,3% lo hace por causa de enfermedades de origen laboral. Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2016), señala que los trabajadores latinoamericanos que presentan los más altos índices de síntomas estresores y problemas de salud mental

por su exposición a factores de riesgo son los países de Argentina, Ecuador, México, Perú y Uruguay.

En tal sentido, Montero et al., (2013), encontraron que las principales causas del burnout señaladas por trabajadores del rubro de transporte privado en estos países eran: la masificación de la población, la escasa seguridad laboral, las constantes rotaciones laborales, las bajas remuneraciones, la escasez de apoyo logístico en materia de gasolina, mantenimiento y demás, tiempo ante la demanda de trabajo y la excesiva burocracia por parte de los gobiernos.

El Perú no es ajeno a esta realidad, ya que los factores de riesgo psicosocial están contemplados desde una perspectiva no específica, más aún en el sector privado y en el rubro de transporte, pues no se los considera como un campo que afecta a las organizaciones y sus trabajadores(as), por lo que, esta problemática no es abordada en su totalidad, dificultando el ejercicio de los derechos de los trabajadores respecto a su propia salud física y mental (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014).

En base a lo expuesto, es que existe evidencia empírica que ha puesto en relieve la importancia de estudiar la asociación entre las variables de esta investigación. Estudios como los de Aldrete et al. (2015) quienes, tuvieron como objetivo determinar la relación entre los factores de riesgos psicosociales laborales y el síndrome de Burnout en transportistas de carga en México. Hallando que de 163 transportistas el 88% tenían experiencia de casi 5 años en el rubro, 41,4% laboraba en el turno matutino y 47,5% perciben la presencia de factores psicosociales negativos en su área de trabajo, siendo lo más frecuente las exigencias laborales, remuneración del rendimiento y condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo. En

cuanto al Burnout, se encontraron relaciones significativas (Sig.: ,001, 000, 002, 000, 000, 001) con seis de las ocho áreas de los factores psicosociales evaluados.

A nivel descriptivo los niveles obtenidos de burnout, ubican al 98.53% en un nivel medio, de los cuales el 33,3% presentaba agotamiento emocional, 50,8% baja realización personal y 17,9% despersonalización.

Silva y Gutiérrez (2014), al igual que Bedoya (2016), indagaron la relación entre los factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout en el personal del área operativa de dos empresas privadas en Colombia. Lo encontrado guarda similitud respecto a la existencia de una relación directa y moderada, además de significativa entre el burnout y dos de los riesgos psicosociales en sus dimensiones de exigencia laboral y psicológica y la dimensión de realización personal (p valor = ,000; ,003). Respecto al análisis descriptivo obtuvieron que el 8 % presentó alto agotamiento emocional, 27 % baja realización personal y el 12,3 % alta despersonalización. Mientras que Bedoya (2016), reportó en cuanto a los factores psicosociales negativos, el 61,3 % presentó baja condición en la percepción en la calidad del liderazgo. Alto nivel de doble presencia en un 7,7 %; el 2,3 % expresó una alta preocupación por la inseguridad hacia el futuro. Un 42 % con alta exigencia laboral y psicológica, 3 % alto papel laboral y desarrollo de la carrera, 80 % baja interacción social; baja remuneración en el 43,7 %.

Quiroz y Bonilla (2014), en su investigación tuvieron como objetivo estudiar la relación de los factores psicosociales del trabajo y aparición del síndrome de burnout en el personal de en una empresa de reparación de motores eléctricos en Montevideo Uruguay. Los resultados sugieren la existencia de relaciones bajas e inversas entre el

síndrome de burnout y los factores de control sobre el puesto de trabajo ($r = -.285$), expectativa a futuro ($r = .321$), crecimiento profesional ($r = .220$).

A nivel descriptivo los resultados demuestran que el 22% tiene síndrome de Burnout, El 50% de la población encuestada presenta pobre realización personal, El 22% presenta despersonalización y el 30% presenta cansancio emocional.

En el Perú, Vásquez y Maruy (2014), estudiaron a nivel descriptivo la recurrencia del Síndrome de burnout en 54 trabajadores del Servicio de manejo de maquinaria de carga pesada de una empresa privada en la ciudad de Huánuco. Encontrando que la frecuencia del Síndrome de burnout fue de 3,76% ($n = 2$) en un nivel medio bajo, el 12,97% ($n = 7$) de los participantes presentó un nivel alto de cansancio emocional, el 11,12% ($n = 6$) presentó un nivel alto de despersonalización, y el 14,81% ($n = 8$) presentó un bajo nivel de realización personal. Se llegó a la conclusión que la falta de trabajo del cónyuge, sexo, condición laboral y tiempo de trabajo tuvieron relación significativa con las dimensiones de este síndrome.

Del mismo modo Arias y Jiménez (2013) encontraron un mayor porcentaje de varones que de mujeres Arequipeñas, que obtuvieron puntuaciones más elevadas en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, respecto al burnout. Llegando a la conclusión que los varones se ven ligeramente más afectados por el síndrome de burnout en un nivel moderado, aunque estas diferencias no son significativas y que las mujeres tienen un grado de estrés más severo.

Por otro lado, Coral-Alegre (2014), realizó un estudio descriptivo sobre el análisis, evaluación y control de riesgos psicosociales en una empresa de reparación de motores eléctricos. Encontrando que la dimensión de exigencias psicológicas está en

un 76,47% de los trabajadores en un nivel favorable. En Control sobre el trabajo 64,71% se encuentra en un nivel intermedio de exposición, en Inseguridad sobre el futuro 82,35% se encuentra en un nivel de exposición intermedio, en Apoyo social y calidad de liderazgo 100% de los trabajadores en un nivel de exposición favorable, en Doble presencia 52,94% nivel intermedio de exposición y en Estima el 100% de los trabajadores se encuentra en un nivel de exposición favorable. Obteniéndose valores más desfavorables en los apartados de Inseguridad sobre el futuro y Doble presencia, los cuales podrían producir problemas nocivos para la salud de los trabajadores en un futuro.

En nuestra localidad, Pulache (2017), realizó un estudio enfocado en comparar las dimensiones de riesgo psicosocial según género en tres organizaciones de Cajamarca 2017. Al comparar los resultados de Riesgos psicosociales respecto al género se halló diferencias estadísticamente significativas en Exigencias psicológicas, Control sobre el trabajo, Apoyo social y calidad de liderazgo y Estima, excepto en Inseguridad sobre el futuro y Doble presencia dónde se encontró valores similares para ambos géneros. tales resultados permiten concluir que existen diferencias estadísticamente significativas en 4 de las 6 dimensiones de evaluadas.

Según lo expuesto, resulta de suma importancia indagar la relación entre las dimensiones técnicas del riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca, 2020. Ya que, desde marco de la Psicología Organizacional, se pretende aportar conocimiento teórico al ser un tema poco estudiado en nuestra localidad. Además, el ámbito de las ciencias de la salud considera principalmente la gestión del talento humano para el desarrollo y la responsabilidad social empresarial.

Con la finalidad de generar espacios laborales que cumplan con las necesidades del trabajador, donde se reduzca el desequilibrio entre las exigencias y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias, previniendo de esta manera los daños que puedan producirse a la salud mental, además de contribuir con el tratamiento y rehabilitación de las personas ya afectadas. En consecuencia, el presente estudio busca dar respuesta al siguiente planteamiento:

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre las dimensiones del riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las dimensiones del riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los niveles de los riesgos psicosociales en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.
- Identificar el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.
- Determinar la relación entre las exigencias psicológicas y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.

- Determinar la relación entre la doble presencia y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.
- Determinar la relación entre el control sobre el trabajo y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.
- Determinar la relación entre el apoyo social y calidad de liderazgo con el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.
- Determinar la relación entre la estima y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.
- Determinar la relación entre la inseguridad sobre el futuro y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre las dimensiones de riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe un alto nivel de exposición a riesgos psicosociales en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.
- Existe un alto nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.
- Existe relación directa entre las exigencias psicológicas y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.
- Existe relación directa entre la doble presencia y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.
- Existe relación directa entre el control sobre el trabajo y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.
- Existe relación directa entre el apoyo social y calidad de liderazgo con el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.
- Existe relación directa entre la estima y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.

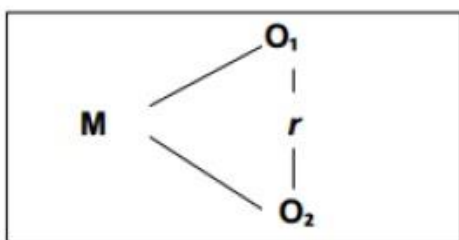
- Existe relación directa entre la inseguridad sobre el futuro y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

De acuerdo con Sánchez et al., (2015) la presente investigación es de tipo básica no experimental porque está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos, sin una finalidad práctica e inmediata. Asimismo, debido a que el análisis de las variables se realizara sin la manipulación de las mismas, sino que se medirán los fenómenos tal como se presentan en el ambiente natural, en este tipo de estudio se evalúan las situaciones ya existentes y no es posible manipularlas (Rubio, 2014).

En cuanto al diseño, la presente investigación, presenta un diseño de corte transversal - correlacional, teniendo como finalidad “determinar el grado de asociación que existe entre dos o más variables, con el propósito de describirlas y analizar su interrelación” (Hernández et al., 2016, pp. 152-153). Es así, que las dimensiones de riesgo psicosociales y síndrome de burnout, serán sometidas al análisis y al establecimiento de las asociaciones entre ambas.



Donde:

M: Muestra

O1: Riesgos Psicosociales

O2: Síndrome de Burnout

r: Nivel de correlación

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

La población está constituida por un total de $N= 25$ trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020, comprendidos entre los 31 y 59 años de edad, de sexo masculino en su totalidad. Asimismo, debido al intervalo de funciones en el puesto los trabajadores cuentan con más de 6 años de experiencia en el área.

2.2.2. Muestra

Respecto a la muestra, para no interferir en la representatividad de la misma se realizó un muestro no probabilístico de tipo censal, tomando a todos los 25 trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020, debido a que como sostiene que Ramírez (1997, citado en Pajuelo, 2015) la muestra censal es “aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p.77).

- **Criterios de Inclusión**

- Que sean trabajadores de la organización privada
- Que sus edades fluctúen entre los 31 y 59 años edad

- **Criterios de Exclusión**

- Que presenten algún limitación física o psicológica que interfiera en la comprensión y llenado de los cuestionarios.
- Que no deseen participar de forma voluntaria.
- Que cuenten con menos de 6 años de experiencia en el trabajo.

- **Criterios de Eliminación**

- Que hayan llenado más de una respuesta en un solo ítem.
- No haber llenado los cuestionarios en su totalidad.
- No haber firmado el consentimiento informado.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Las técnicas que se emplearon en el estudio de investigación fueron las encuestas, puesto que se efectuaron interrogantes en forma escrita correspondientes a los instrumentos de evaluación, los cuales fueron aplicados a la muestra con la finalidad de recolectar datos y obtener información para cumplir con los objetivos de la investigación correlacional

Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios, el Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo CoPsoQ-istas 21 (versión corta 1.5) y el cuestionario M.B.I (Maslach Burnout Inventory), que mide síndrome de burnout. Además, se elaboró una ficha sociodemográfica para la recolección de datos personales como edad, sexo, estado civil y tiempo de trabajo en la empresa.

2.3.1. Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo CoPsoQ-istas 21

Ficha Técnica:

Nombre	Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo CoPsoQ-istas 21
Autor	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)
Administración	Individual y grupal
Duración	variable (en promedio 20 minutos)
Aplicación	Individual o grupal
Número de Ítems	38 ítems
Dimensiones	Exigencias psicológicas. Control sobre el trabajo. Inseguridad sobre el futuro. Apoyo social y Calidad de liderazgo. Doble presencia. Estima
Número de Ítems	Escala de medición: tipo Likert con 5 opciones de respuesta desde “nunca” hasta “siempre”, con puntuaciones de 0 a 4, respectivamente
Intervalos de Evaluación	Son cualitativos a. Favorable: Exposición psicosocial favorable para la salud. b. Intermedia: Exposición psicosocial intermedia para la salud. c. Desfavorable: Exposición psicosocial desfavorable para la salud

El CoPsoQ-istas 21 (versión corta 1.5) es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, los autores y el propietario del Copyright autorizan su empleo de manera gratuita con las condiciones establecidas en el manual, la versión a utilizar está especificada para pequeñas organizaciones, es decir que cuentan con un mínimo de 25 trabajadores en planilla.

Es un instrumento que evalúa los riesgos laborales de naturaleza psicosocial y fundamenta estrategias para la prevención de estos riesgos; identifica los riesgos en nivel de una menor complejidad conceptual posible, facilitando la localización de los problemas e implementando el diseño de soluciones adecuadas y aportando valores poblacionales representan el objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las organizaciones.

Se realizará la investigación utilizando este instrumento ya que el original se ha extendido a nivel internacional, siendo validado en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Chile, Países Bajos y Suecia. Se utilizará la versión media, ya que cada área de la organización cuenta con menos de 50 trabajadores, además de que su contenido es simple y es de fácil entendimiento para las personas a evaluar.

Dimensiones de Riesgo Psicosocial

Los Riesgos psicosociales están determinados por tres aspectos los cuales influyen directamente en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, el primer aspecto de ellos es el factor intralaboral, es decir los que se generan durante el desarrollo de la labor que se realiza y por las características que posee la organización. El segundo aspecto, es el factor extralaboral, que se refiere a la relación del trabajador con su entorno socioeconómico en la cual vive.

Y el tercer aspecto hace referencia a que, a los factores intrínsecos, los cuales forman parte de cada persona, así como de sus capacidades, cultura, satisfacción tanto personal como laboral (Gutiérrez & Sora, 2015).

- ***Exigencias psicológicas (EP)***: Se refiere a la existencia de la relación entre la cantidad de trabajo y la disponibilidad de tiempo para realizarlo, tomando en cuenta a los factores de ritmo, volumen, intensidad e interrupciones en el trabajo. Cuando hay mayor cantidad de trabajo y hay poca disponibilidad de tiempo para realizarlo, las exigencias son elevadas. (Moncada et al. 2004).

- ***Control sobre el trabajo (CT)***: Las altas demandas laborales y los elevados niveles de control en el trabajo favorecen la aparición de puestos activos, que garantizan el aprendizaje y la motivación de los trabajadores, se fija el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso, sobre el trabajo lo que representa un aspecto positivo de éste, y su ausencia o defecto es un factor de riesgo (Moncada et al. 2004).

- ***Inseguridad sobre el futuro (IF)***: Hace referencia a la preocupación por los cambios en las condiciones de trabajo no deseados y la pérdida del empleo. Principalmente se refiere a la intranquilidad en el futuro al no contar con la estabilidad de empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral, por otra parte, se relaciona también con la amenaza de que las condiciones de trabajo empeoren, ya sea por la arbitrariedad que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, o la renovación de contrato; o por qué en el contexto externo a la organización existen condiciones de trabajo peores y sea posible una reestructuración. (Moncada et al. 2004).

- ***Apoyo social y la calidad de liderazgo (APYCL)***: Hace referencia sobre el estado del clima en el lugar de trabajo, y se refiere a la relación del apoyo por parte de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con tareas definidas.

Al separar la dimensión en sus factores principales se obtiene: *Apoyo social*: Es entendido como un factor moderador del estrés, cuando se necesita un adecuado desenvolvimiento en las tareas, de las personas presentes en el entorno de trabajo. (Moncada et al. 2004). *Calidad de liderazgo*: Se refiere a la calidad de la gestión de equipos de trabajo humanos y está relacionada directamente con la dimensión de apoyo social de superiores (Moncada et al. 2004).

- ***Doble presencia (DP)***: Hace referencia a la necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar. El conflicto familia-trabajo ha despertado interés en científicos, principalmente desde que las parejas de doble ingreso son hecho habitual, respondiendo la necesidad de que el hombre asuma un mayor número de responsabilidades en el hogar (Salanova et al., 2009), cambiando así uno de los principales principios que atribuían la doble presencia a un solo género, cuando las mujeres debían realizar y organizar gran parte del trabajo familiar (Moncada et al. 2004).

- ***Estima (E)***: Representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado. Se refiere al equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que obtiene por ello. La estima incluye el reconocimiento por parte de los superiores ante el esfuerzo realizado por los colaboradores al desempeñar el trabajo, se ha demostrado su gran beneficioso para la salud mental el recibir apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo (Moncada et al. 2004).

Validez

El instrumento que utiliza el método Iistas 21 es el cuestionario; el cual posee 3 versiones, una larga, diseñada para la investigación; una mediana, diseñada para la evaluación de riesgos en medianas y grandes empresas; y una corta, diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas (Moncada et al. 2004).

Ante la falta de un test estandarizado a nivel nacional que mida Riesgos psicosociales, el cuestionario utilizado CoPsoQIistas 21 (versión corta 1.5) fue sometido a un proceso de adaptación a la realidad local, en la investigación “Dimensiones del Riesgo Psicosocial según género en tres organizaciones de Cajamarca”, Pulache, (2017), el cual validado con criterio de expertos que manifestaron sus recomendaciones acerca del lenguaje expresado en los ítems.

Confiabilidad

Su confiabilidad es respaldada por la investigación realizada en Cajamarca, por Pulache, (2017), estudio denominado “Dimensiones del Riesgo Psicosocial según género en tres organizaciones de Cajamarca”, el cuestionario utilizado CoPsoQ - Iistas 21 (versión 1.5) pasó un proceso de adaptación a la realidad local, aplicó una prueba piloto a 31 personas y utilizando la prueba estadística se determinó que contaba con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,815.

Tabla 1

Estadístico de Fiabilidad CoPsoQ – istas 21

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.815	48

Fuente: Cuestionario de riesgo psicosocial CoPsoQ – istas 21 (versión corta 1.5)

2.3.2. *M.B.I (Maslach Burnout Inventory)*

Ficha Técnica

Nombre	El inventario Burnout de Maslach M.B.I
Autor	Maslach y Jackson (1981)
Adaptación	N. Seis dedos TEA. Ediciones S.A (1997)
Española	
Administración	Individual y grupal
Duración	No tiene tiempo limitado, la mayoría de los sujetos tarda entre 10 a 15 minutos.
Aplicación	Individual o grupal.
Significación	Identificar las fuentes de desgaste psíquico para toda persona en un momento dado y la forma como los individuos perciben esas fuentes potenciales de estrés, es decir, el estrés laboral asistencial.
Sub áreas	<ul style="list-style-type: none">• Agotamiento Emocional.• Realización personal en el trabajo.• Despersonalización.
Número de Ítems	22 ítems, valorado con una escala tipo Likert de 7 puntos.

El cuestionario Inventario de Burnout de Maslach (MBI) – HS, fue creado por Maslach y Jackson en 1981 con el objetivo de diferenciar y medir el Síndrome de Burnout (Síndrome de estar quemado) en los sujetos afectados por “sobre carga emocional” debido a las características de su trabajo, como una respuesta emocional de los profesionales de ayuda. Consta de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo, que se consideran fundamentales para el diagnóstico de Burnout, los puntajes son de tipo Likert, y evalúan la frecuencia con que se presentan los ítems que van desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días).

- ***Cansancio Emocional (CE)***; Comprende 9 ítems, estos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo, el elemento con mayor satisfacción contiene una experiencia clara de dicho sentimiento.
- ***Despersonalización (DP)***; Tiene 5 ítems, describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional tanto con puntuaciones altas, presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial.
- ***Realización Personal (RP)***; Contiene 8 ítems, describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización

Validez

En la versión original del MBI, la confiabilidad y validez fueron elevadas para sus tres dimensiones, para la validez se utilizó el análisis factorial exploratorio y se obtuvo 3 dimensiones que explican el 41% de la varianza total; para la confiabilidad se halló que la consistencia interna de todos los ítems fue de .80 y por dimensiones el alfa de Cronbach fue de .90 para cansancio emocional, .79 para despersonalización y .71 para realización personal. Por otra parte, el MBI-HSS ha sido adaptado a la lengua española por Seisdedos (1997 en Tavera 2011) y en el Perú, la adaptación fue realizada por Llaja et al. (2007) que obtuvo un índice de confiabilidad de .80 para el agotamiento emocional, de .81 para la despersonalización y de .72 para la realización personal. Con respecto a la validez, el análisis factorial exploratorio arrojó una estructura tridimensional, en la cual el agotamiento emocional explicaba el 21.55% de la varianza, la despersonalización el 6% y la realización personal el 11.9%.

Confiabilidad:

En el Perú, Santibáñez (2016) analizó la confiabilidad mediante el índice alfa de Cronbach encontrando en la dimensión de agotamiento emocional un alfa de .88 fue la más elevada seguida por la dimensión de realización personal con un valor de .70 y la dimensión de despersonalización con .79.

A nivel local, en la ciudad de Cajamarca, Espino y Medina (2013), realizaron una investigación en la cual sometieron el Inventario de Maslach a una prueba piloto con 50 personas, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.723.

Tabla 2

Estadístico de Fiabilidad Maslach Burnout Inventory

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.723	22

Fuente: Obtenido del inventario de Maslach Burnout Inventory

2.4 Procedimiento

Para desarrollar la presente investigación se dividió dos fases importantes, la primera fase hace alusión antes y durante el desarrollo del proyecto de investigación; y la otra durante en desarrollo y aplicación de la investigación.

Durante la primera fase se realizó:

- **Elección del tema de investigación:** en este apartado se hace mención a la búsqueda y elección del tema a investigar teniendo en cuenta la problemática social y laboral existente en nuestro país y ciudad, tomando en cuenta la principal enfermedad que aqueja a los colaboradores de las empresas públicas y privadas que es el estrés, y como este predispone y aumenta la exposición a riesgos psicosociales.

- **Elección de instrumentos:** Luego de determinar el tema, se procedió a realizar la búsqueda de los instrumentos que faciliten la recogida de datos y permitan el desarrollo de la investigación, así como, el inventario Burnout de Maslach y el Cuestionario CoPsoQ-istas 21 (versión corta 1.5), puesto que evalúan las dimensiones requeridas para la realización de la investigación, las cuales son el nivel de carga emocional y las dimensiones de los riesgos psicosociales.
- **Búsqueda de Antecedentes:** En este apartado hacemos mención a las diferentes técnicas de búsqueda y elección de información de investigaciones que avalen el desarrollo de la investigación posteriormente se comenzó con la búsqueda de antecedentes que contribuyan al desarrollo de la investigación.
- **Selección de información:** Se realizó el procedimiento de selección de información, a través de un cuadro resumen en donde se identificaron investigaciones que describan o estudien las variables que se pretende describir en esta investigación.

Durante el desarrollo de la investigación:

- **Entrevista:** Para recoger datos se realizó la entrevista con el gerente de una organización privada de la ciudad de Cajamarca, para la autorización para realizar la investigación, contando con la participación de trabajadores de dicha institución.
- **Recogida de datos:** Para realizar la recogida de datos se contó con la aplicación de los instrumentos: el Cuestionario de CoPsoQ – istas 21 (versión corta 1.5). Para medir el nivel de estrés y la dimensión de los riesgos psicosociales, en los 25 trabajadores que participaron de la aplicación y evaluación de los instrumentos a utilizar.

- **Para el análisis de datos:**

Terminado el proceso de aplicación del inventario Burnout de Maslach y el Cuestionario CoPsoQ - istas 21 en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca, se procedió a codificar y eliminar las pruebas incompletas. Posteriormente se procedió a elaborar una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 25, para poder realizar el análisis estadístico que consistió en el análisis de normalidad, según el estadístico de Shapiro–Wilk, debido a que el margen muestral involucran a 25 trabajadores. Luego de analizar la distribución paramétrica o no paramétricas, se realizó el análisis correlacional con el estadístico de rho Spearman, con la finalidad de contrastar las hipótesis planteadas, además de evidenciar datos descriptivos tanto para la variable de riesgos psicosociales, como para el síndrome de burnout. Finalmente, se contrastaron los resultados con la evidencia empírica y teoría a fin de realizar la discusión y conclusiones finales.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Estadísticos Descriptivos según los resultados de la población

3.1.1. Nivel de Riesgo Psicosocial

Según el método de evaluación de la escala de Riesgos Psicosociales CoPsoQ-istas21 (versión corta 1.5), este incluye un cuestionario individual, pero no evalúa al individuo, por lo que no se puede determinar puntajes generales, sino evalúa la exposición a factores de riesgo psicosocial en sus diferentes dimensiones que pueden ocasionar daños para la salud de los trabajadores, en tal sentido, a continuación, se muestran los puntajes obtenidos en cada área de evaluación (*Ver Tabla 3*). Respecto a las Exigencias Psicológicas se obtuvo un mayor puntaje favorable en un 48%, en Doble Presencia un puntaje desfavorable del 56%, en Control Sobre el Trabajo, un puntaje favorable del 52%, sin embargo, hay un nivel significativo de puntaje desfavorable 44%, en Apoyo social y Calidad de Liderazgo un puntaje en escala intermedia del 64%, mientras que en Estima un puntaje favorable del 68% y en el área de Inseguridad Sobre el Futuro un mayor puntaje en escala intermedia en un 48%.

Tabla 3
Nivel de las dimensiones de riesgo psicosocial

	Riesgo Psicosocial					
	Favorable		Intermedio		Desfavorable	
	F	%	F	%	F	%
Exigencias psicológicas	12	48 %	11	44 %	2	8 %
Doble presencia	4	16 %	7	28 %	14	56 %
Control sobre el trabajo	13	52 %	1	4 %	11	44 %
Apoyo social y calidad de liderazgo	7	28 %	16	64 %	2	8 %
Estima	17	68 %	7	28 %	1	4 %
Inseguridad sobre el futuro	7	28 %	12	48 %	6	24 %

Fuente: Análisis de la aplicación del Cuestionario CoPsoQ-istas 21 (versión corta 1.5).

3.1.2. Nivel de Burnout

Los resultados obtenidos evidencian que 14 trabajadores presentan un 56% de síndrome de Burnout en nivel alto, mientras que 7 trabajadores presentan el 28% en un nivel medio y 4 trabajadores presentan el 16% de síndrome de burnout en un nivel bajo. Con lo cual se observa que el síndrome de burnout si está presente en un nivel alto en los trabajadores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, 2020. (Ver Tabla 4).

Tabla 4
Nivel de burnout

		f	%
Síndrome de Burnout	Bajo	4	16 %
	Medio	7	28 %
	Alto	14	56 %
Total		25	100,0 %

Fuente: Análisis de datos del Inventario M.B.I (Burnout de Maslach)

3.2. Análisis Inferencial

H0: No existe relación directa entre las dimensiones de riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en los trabajadores de una organización de la ciudad de Cajamarca 2020.

H1: Existe relación directa entre las dimensiones de riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en los trabajadores de una organización de la ciudad de Cajamarca 2020.

Los resultados del análisis estadístico, permiten afirmar que existe una relación moderada y directa, además de estadísticamente significativa ($\rho = ,382$, p valor= $,004$) entre la dimensión de exigencias psicológicas y el síndrome de burnout. (Ver Tabla 5).

Tabla 5
Correlación entre la dimensión de exigencias psicológicas y el síndrome de burnout

Dimensiones de Riesgo Psicosocial	Síndrome de Burnout		
	ρ	Sig. (bilateral)	N
Exigencias psicológicas	,382*	,004	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Los resultados del análisis estadístico, permiten afirmar respecto a la dimensión de Doble presencia la existencia de una relación moderada y directa, además de estadísticamente significativa ($\rho = ,496$, p valor= $,001$). (Ver Tabla 6).

Tabla 6
Correlación entre la dimensión de doble presencia y el síndrome de burnout

Dimensiones de Riesgo Psicosocial	Síndrome de Burnout		
	ρ	Sig. (bilateral)	N
Doble presencia	,496**	,001	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Los resultados del análisis estadístico, permiten afirmar sobre la tercera dimensión de control sobre el trabajo no se encontró relación directa y significativa ($\rho = ,107$, p valor $= ,496$). (Ver Tabla 7).

Tabla 7

Correlación entre la dimensión de control sobre el trabajo y el síndrome de burnout

Dimensiones de Riesgo Psicosocial	Síndrome de Burnout		
	ρ	Sig. (bilateral)	N
Control sobre el trabajo	,107	,496	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Respecto a la cuarta dimensión de Apoyo social y calidad de liderazgo, se puede afirmar que existe una relación baja e inversa, además de estadísticamente significativa ($\rho = - ,215$, p valor $= ,031$). (Ver Tabla 8).

Tabla 8

Correlación entre la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo y el síndrome de burnout

Dimensiones de Riesgo Psicosocial	Síndrome de Burnout		
	ρ	Sig. (bilateral)	N
Apoyo social y calidad de liderazgo	-,215	,031	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Los resultados del análisis estadístico, permiten afirmar que para la dimensión de estima no se encontró una relación estadísticamente significativa ($\rho = ,050$, p valor= $,748$). (Ver Tabla 9).

Tabla 9
Correlación entre la dimensión de estima y el síndrome de burnout

Dimensiones de Riesgo Psicosocial	Síndrome de Burnout		
	ρ	Sig. (bilateral)	N
Estima	,050	,748	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Los resultados del análisis estadístico, permiten afirmar respecto a la dimensión de inseguridad sobre el futuro, se puede afirmar que existe una relación alta e inversa, además de estadísticamente significativa ($\rho = -,510$, p valor= $,001$). (Ver Tabla 10).

Tabla 10
Correlación la dimensión de inseguridad sobre el futuro y el síndrome de burnout

Dimensiones de Riesgo Psicosocial	Síndrome de Burnout		
	ρ	Sig. (bilateral)	N
Inseguridad sobre el futuro	$-,510^{**}$,001	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las dimensiones de riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020. Los resultados permitieron contrastar las hipótesis propuestas, corroborando la existencia de asociaciones altas, moderadas y estadísticamente significativas.

Respecto al primer y segundo objetivo específico, el análisis descriptivo permite evidenciar en relación al síndrome de burnout, que el 56% tienen un alto nivel de, el 28% un nivel medio y solo el 16% un bajo nivel, lo que concuerda con Miranda y Gálvez (2016) reportando que el 43,2% y el 30,2% de trabajadores de una red de servicios de salud tienen un nivel alto y medio de síndrome de burnout. Respecto a las dimensiones del síndrome de burnout encontramos que el 75% un nivel bajo de realización personal, el 40% tiene un nivel alto de cansancio emocional y el 40% un nivel alto de despersonalización, para poder discutir las dimensiones del síndrome de burnout en el ámbito laboral, debemos tener en cuenta que la mayoría de investigaciones están relacionadas del personal sanitario, sometido a la alta carga emocional que sus trabajos demandan.

Por otro lado, en las dimensiones de los riesgos psicosociales encontramos que el 48% tiene un nivel favorable de exposición a exigencias psicológicas, el 56% tiene un nivel desfavorable en relación a doble presencia, el 52% tiene un nivel favorable de exposición a control sobre el trabajo, mientras que el 44% presenta un nivel desfavorable, el 64% presenta un nivel intermedio de exposición en apoyo social y calidad de liderazgo, el 68% presenta un nivel favorable de exposición a estima, el

48% presenta un nivel intermedio en la dimensión de inseguridad sobre el futuro, los resultados obtenidos coinciden con lo hallado por Coral y Alegre (2014), en las dimensiones de exigencias psicológicas quien halló que el 76,4% de los trabajadores se encuentran en un nivel favorable, en cuanto a la dimensión de estima encontró que el 100% de trabajadores se encuentran en un nivel favorable, así mismo en la dimensión de inseguridad sobre el futuro encontró que el 82,35% se encuentra en un nivel intermedio de igual manera en la dimensión de doble presencia 52,94% nivel intermedio de exposición; sin embargo los resultados obtenidos se contraponen en los resultados encontrados en la dimensión de control sobre el trabajo ya que encontró que el 64,71% se encuentra en un nivel intermedio de exposición, así mismo en la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo que ya encontró que el 100% de trabajadores se encuentran en nivel favorable.

Además; los resultados obtenidos concuerdan lo encontrado por Bedoya (2016), quien reporta en cuanto a los factores psicosociales negativos, el 61,3 % presentó baja condición en la percepción en la calidad del liderazgo. Alto nivel de doble presencia en un 7,7 %; el 2,3 % expresó una alta preocupación por la inseguridad hacia el futuro. Un 42 % con alta exigencia laboral y psicológica, 3 % alto papel laboral y desarrollo de la carrera, 80 % baja interacción social; baja remuneración en el 43,7 %.

En cuanto al tercer y cuarto objetivo específico, el análisis inferencial da cuenta de la existencia de relaciones moderadas y directa, además de estadísticamente significativas entre los riesgos psicosociales en las dimensiones de exigencias psicológicas y doble presencia con el síndrome de burnout. Estos hallazgos se explican a que, por un lado, tal y como como postula Maslach (1974), la carga emocional que experimenta una persona con altos índices de burnout afectan el modo de sentir y pensar de quien la experimenta.

Involucrando además del estrés a más factores psicológicos de interacción y relaciones interpersonales que presentan como síntomas a la ansiedad, la depresión, etc. Asimismo, este resultado guarda semejanza con lo reportado por Silva y Gutiérrez (2014), quien en su estudio llegó a concluir que los factores de riesgos psicosociales (exigencia laboral y psicológica y la dimensión de realización personal) presentan asociaciones moderadas y estadísticamente significativas con el síndrome de burnout percibido por los trabajadores colombianos dentro de sus puestos de trabajo. Por otro lado, respecto al riesgo psicosocial en su dimensión de doble presencia Paredes (2015), encuentra una relación entre doble presencia y la satisfacción laboral, concluyendo que los riesgos psicosociales influyen de forma directa en el estrés laboral y se recomienda el uso posterior del plan de contingencia debido, disminuyendo los factores de riesgo.

En los resultados se obtiene que existen tres factores de riesgo psicosocial, y uno de ellos es la doble presencia, que sobresalen con índices nocivos hacia la salud mental del trabajador/a, distinguiéndolos como los principales riesgos inherentes a la ejecución de las tareas en los puestos de trabajo lo cual puede ser un factor de riesgo de estresarse a tal nivel de presentar altos niveles del síndrome de burnout.

Referente al quinto y séptimo objetivo específico, el análisis inferencial reporta la no existencia de relaciones directas ni tampoco estadísticamente significativas entre los riesgos psicosociales en sus dimensiones de control sobre el trabajo y estima con el síndrome de burnout. Este hallazgo se explica debido a que, en las últimas décadas hay una intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información mayores bajo una mayor presión en el ámbito laboral (Gil-Monte, 2009), el control sobre el trabajo suele ser la dimensión más importante, y está directamente relacionado con la clase social y el género.

Es así que; para Moncada et al. (2004) los trabajadores que realizan tareas de ejecución tienen un nivel de control inferior al de los trabajadores que realizan tareas de diseño o planificación y las mujeres suelen tener niveles de control inferior a los de los hombres de la misma clase social, ocupación y categoría. Asimismo, Además, Vega (2001), indica que «control» se refiere a tener autonomía en el trabajo y la oportunidad de desarrollar las propias habilidades; por el contrario, el síndrome de burnout se asocia al desgaste mental y emocional, la cual refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia, aún bajo altos niveles de presión laboral y carga emocional (Atalaya, 1999). Respecto a la dimensión de Estima, Pulache (2017), encontró mayor afectación en el género femenino, esto quiere decir que en varones se centra en la importancia del trabajo, seguridad laboral, salario y promociones dentro del trabajo, que ante su ausencia podría traer graves consecuencias a la salud mental.

Referente al sexto y octavo objetivo específico, el análisis inferencial determinó la existencia de correlaciones moderadas e inversas, además de estadísticamente significativas entre los riesgos psicosociales en sus dimensiones de apoyo social y calidad de liderazgo e inseguridad sobre el futuro. Lo encontrado tiene sustento en lo hallado por Coral y Alegre (2014), quienes hallaron relaciones estadísticamente significativas de tipo inverso entre el Apoyo social y calidad de liderazgo y el síndrome de burnout, sus resultados sugieren que a mayor nivel de burnout menor es la calidad de liderazgo que los trabajadores perciben y de forma inversa, en tanto mayor sea la percepción positiva de la calidad de liderazgo menor será el índice de síndrome de burnout que presenten. En la misma línea Johnson y Hall (1988, citados en Vega 2001), quienes introdujeron el apoyo social como la tercera dimensión del modelo demanda - control - apoyo social.

Este modelo hace referencia que el apoyo de superiores y compañeros en el trabajo, actuaría como modificador del efecto de la alta tensión, de tal forma que el riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social (por ejemplo, en trabajos aislados) y podría moderarse en situación de trabajo de alto apoyo (por ejemplo, trabajo en equipo) lo cual no asegura la satisfacción laboral del trabajador. Respecto a la relación entre riesgo psicosocial en su dimensión de inseguridad sobre el futuro, se evidencian un nivel alto e inverso, lo cual significa que, a mayor preocupación por factores como pérdida de empleo, horas extras, reducción de sueldos o rotación de puestos, pueden suponer altos índices de síndrome de burnout y viceversa. Ello, debido a que en la actualidad la seguridad del empleo se ha reducido y se valora la flexibilidad funcional de cada trabajador, por otro lado, también se han creado nuevas formas de contratación, que se caracterizan por la aparición de contratos más precarios y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo (Gil-Monte, 2009).

Finalmente, respecto a las limitaciones del estudio se menciona que no se pudo cuantificar la prevalencia de los efectos causados por los factores de Riesgo Psicosociales debido a que estos efectos se producen a nivel de la Conducta y comportamiento de los trabajadores, que para su evaluación sería necesario aplicar los modelos que explican los efectos nocivos del estrés sobre la salud a través de la investigación básica y aplicada. Además, el diseño transversal sólo permite estudiar asociaciones entre las variables, sin posibilidad de establecer causalidad (Cooper y Dewe, 2014). Otra limitante fue el tamaño muestral, lo cual puede influir en el nivel de significancia en algunas asociaciones de las dimensiones de riesgo psicosocial con el síndrome de burnout.

Así mismo la escasa investigación que se ha realizado con respecto a la relación entre las dimensiones de los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en un ámbito laboral ajeno a trabajadores de la salud es escasa, lo que dificulta la discusión.

4.2 Conclusiones

Se concluye determinando que no existe relación directa entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de los Riesgos Psicosociales, en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca, 2020, esto nos indica que las personas con síndrome de burnout no necesariamente estarían expuestas a los riesgos psicosociales.

En cuanto a los niveles del síndrome de burnout en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca, 2020, se concluye que los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout no necesariamente influyen como factor desencadenante de los riesgos psicosociales. Sin embargo, existe un nivel medianamente perjudicial para la salud física y mental de los trabajadores.

En cuanto a los niveles de riesgo psicosocial en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca, 2020, se concluye que los factores cognitivos son los que tienen mayor deterioro en el trabajo cotidiano, los cuales serían desencadenantes del deterioro de la salud física, lo que generan un nivel alto de exposición a riesgos psicosociales.

En cuanto a la relación entre el Síndrome de Burnout y la dimensión de Exigencias Psicológicas en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca, 2020, se concluye que existe relación ligeramente significativa lo que evidencia el grado de relación existe entre los factores mentales y el burnout.

En la relación entre el Síndrome de Burnout y la dimensión de Control sobre el Trabajo en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca, 2020, se concluye que no existe relación directa por ello podemos afirmar si bien es cierto existen niveles considerables de estrés este no influye en la determinación por el aspecto laboral.

En cuanto a la relación Síndrome de Burnout y la dimensión de Inseguridad sobre el futuro en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca, 2020, se llegó a la conclusión que tiene relación directa puesto que al existir una preocupación por el futuro que es un factor mental se predispone un mayor grado de burnout.

En la relación del Síndrome de Burnout y la dimensión de Apoyo social y Calidad de Liderazgo en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca, 2020, se concluye que existe relación baja pero significativa lo que evidencia que el grado de burnout por el ciclo de trabajo genera dificultades al establecer relaciones sociales adecuadas, lo que se evidencia en la inexistencia de un sindicato de trabajadores.

En la relación entre el Síndrome de Burnout y la dimensión de Doble Presencia en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca, 2020, se llegó a la conclusión que existe relación significativa esto nos indica que el estrés ocasionado por el ritmo de trabajo de genera dificultades para cumplir a cabalidad la responsabilidad en el hogar y por consecuencia existen dificultades para cumplir con sus obligaciones laborales.

En cuanto a la relación entre el Síndrome de Burnout y la dimensión de Estima en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca, 2020, se concluye que no existe relación significativa puesto que estamos frente a un grupo de trabajadores que generalmente realizan un trabajo de manera individual el burnout influye de manera inversa para el cumplimiento de sus actividades.

4.3 Recomendaciones

- En investigaciones futuras, a nivel de psicología organizacional, se debe tener en cuenta los riesgos psicosociales y el burnout, en otras áreas laborales o rubros diferentes al de la salud.
- Promover que los empleadores desarrollen programas de prevención de las dimensiones de Riesgo psicosocial y del burnout en los trabajadores.
- Es importante que en el campo de la psicología organizacional y la psicología en general se empiece a tratar al síndrome de burnout como a un trastorno y empezar a realizar estudios en base al CIE – 11.
- Crear estrategias de conciliación trabajo-vida privada ya que es una alternativa para contribuir a la gestión de interacción entre familia y trabajo.

REFERENCIAS

- Aldrete, C., León J., López T., Rodel A. y Arias W. (2015). *Factores psicosociales y síndrome de burnout en transportistas de carga en México DF* [Tesis de Licenciatura]: *Ciencia y Trabajo*. 17(52).
- Arias, W. L. y Jiménez, N. (2012). *Estrés crónico en el trabajo: Estudios del síndrome de burnout en Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Bedoya, E. (2016). *Síndrome de Burnout en la población trabajadora de una empresa privada en Colombia*. *ORP jornal*. 2016 febrero; 5(1).
- Benavides, F., Ruiz-Frutos C. y García A. *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos psicosociales* (2000). Barcelona. España. Editorial Mansson.
- Coral - Alegre, M. (2014). *Análisis, Evaluación y Control de Riesgos Psicosociales en una empresa de reparación de motores eléctricos* [Tesis de Licenciatura]. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Perú.
- Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud. (2010) *Manual del método CoPsoQ-ISTAS21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- Díaz-Ramiro, E. M., Rubio-Valdehita, S., Luceño-Moreno, L., y Martín García, J. (2010). *Relaciones Entre Percepción de Riesgos Psicosociales y Hábitos de Sueño. Ansiedad Y Estrés*, 16(2/3), 249- 258.
- Freudenberger, H. (1974) *Staff burnout*. *Journal of Social Issues* 1974; 30:159-165.

Galita, E., & Segundo, M. (2017). *Dimensiones del síndrome de burnout y su presencia en el desempeño laboral del personal médico de la red de salud Cajamarca*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Peru.

Gil-Monte, Pedro R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003&lng=es&tlng=pt

Gil - Monte, P. R. (2012) Burnout síndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 84(3), 162-170

Gobierno del Perú, (2002). Ley N°27711 *Ley del Ministerio del Trabajo y promoción del empleo*. El Peruano. Retrieved from http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2002-04-30_27711_1054.pdf }

Gobierno del Perú. (2014) *Informe Técnico acerca de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo en Lima Metropolitana, con el apoyo del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo – CEPRIT – LIMA*. Perú: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Gómez-Ortiz, A. y Moreno, M. (2009). *Riesgos psicosociales intralaborales en formadores deportivos: una mirada desde la gerencia del talento humano*. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 45, 129-142.

Herber. J. Freudenberger (1974). *Journal of social issues*. Winter 174

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. México: Editorial MacGraw-Hill.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2007) *VI Encuesta*

Nacional de Condiciones de Trabajo. Recuperado de

http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe_VI_ENCT.pdf

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST] (1997). *Adhesión a la Declaración de Luxemburgo* Madrid.

Lazarus, R., y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.

Maslach, C. (1976): “*Burn-out*”. *Human behaviour*, vol.5, nº 9, pp.16-22

Maslach, C. y Jackson, S. (1986): *The Maslach Burnout Inventory*. (Zaed) Palo Alto, *Consulting Psychologists Press* (Versión Española adaptada por Nicolás Seisedos Cubero, TEA 1987)

Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1981). *MBI Maslach Burnout Inventory*. Recuperado el 12 de junio de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=5hbZjgEACAAJ&dq=Maslach+y+Jackson+\(1981\) & hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj9tbXixubWAhULhJAKHbaJCp4Q6AEIJTAA](https://books.google.com.pe/books?id=5hbZjgEACAAJ&dq=Maslach+y+Jackson+(1981)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj9tbXixubWAhULhJAKHbaJCp4Q6AEIJTAA)

Moncada, S., Llorens, C., y Kristensen, T. (2004). Método ISTAS21 (CoPsoQ) *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo* (pp. 1-182). España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

Montero, S., Rivera, P., y Araque, R. (2013). El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente. Una aplicación a la Comunidad Autónoma andaluza. *Revista Internacional De Sociología*, 71(3), 643-668. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.3989/ris.2012.07.26>

Organización Mundial de la Salud [OMS] (2019). 72.^a Asamblea Mundial de la Salud.

Ginebra, Suiza.

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2019). *Riesgos psicosociales: un reto en*

materia de seguridad y salud en el trabajo. Montevideo recuperado de

https://www.ilo.org/santiago/sala-de-prensa/WCMS_679556/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (1986). Factores psicosociales en el trabajo:

reconocimiento y control. Ginebra.

Pastorino J. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid:

Síntesis.

Pulache, M. J (2017). *Dimensiones de Riesgos Psicosociales en tres Organizaciones de*

Cajamarca (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Cajamarca.

Quiceno, y Vinaccia (2007). *Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo*. Medellín:

SQT.

Quiroz E. y Bonilla J. (2014). *Factores psicosociales del trabajo y aparición del síndrome*

de burnout en el personal de en una empresa de reparación de motores eléctricos en

Uruguay. [Tesis Especialidad]. Montevideo: Universidad EAN, Facultad de

Posgrado.

Ramírez, T. (1997). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1º. Ed.). Caracas: Pánapo

Sánchez, H., y Carlessi, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*

(5ta ed.). Lima: Bussiness Support Anneth SRL.

Savio, S. (2008). *El síndrome de burnout: Un proceso de estrés laboral crónico*. España:

IJCHP.

Silva D., Gutiérrez A. (2014). *Relación entre factores psicosociales negativos y el*

síndrome de Burnout en el personal del área operativa de una empresa privada en

Caquetá. Revista Científica Colombiana: Salud Uninorte.

UNESCO (2016). *Estudio sobre Condiciones de trabajo y salud docente en America*

Latina. España: PRELAC

Vásquez J, y Maruy A. (2014). *Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en trabajadores del Servicio de manejo de maquinaria de carga pesada de una empresa privada en la ciudad de Huánuco*. [Tesis de Licenciatura]

Universidad Nacional de Huánuco:

Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, P. y Cruz, M. (2019) *Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería*. *Enfermería Global*, 18 (55) p. 344 – 354. Murcia, España.

Rubio, L. A. (2014). *Manual de estadística*. Perú: *Sistema de Gestión de la Investigación*.

Trujillo: Universidad Privada del Norte.

ANEXOS

ANEXO 01: Prueba de Normalidad

Síndrome de Burnout

La prueba de normalidad se realizó en base a la cantidad de participantes de la muestra, en tal sentido, se utilizará la prueba de Shapiro - Wilk debido a que la muestra no supera el promedio establecido de 50 o más personas. El valor de significancia (sig.) encontrado es menor a 0.05, por lo tanto, se considera una distribución no paramétrica, por lo que se utilizará el coeficiente de Rho Spearman (Ver Tabla 11).

Tabla 11
Prueba de normalidad del síndrome de burnout

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,759	25	,000

Fuente: Análisis de datos del inventario de Burnout de Maslach

Dimensiones de Riesgo Psicosocial

La significancia (sig.) encontrada en la prueba de normalidad de las dimensiones de la variable de Riesgo Psicosocial es menor a 0.05, por lo tanto, se considera una distribución no paramétrica (Ver Tabla 12).

Tabla 12
Prueba de normalidad de los Riesgos Psicosociales

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Exigencias psicológicas	,792	25	,000
Doble presencia	,785	25	,000
Control sobre el trabajo	,591	25	,000
Apoyo social y liderazgo	,799	25	,000
Estima	,746	25	,000
Inseguridad sobre el futuro	,803	25	,000

Fuente: Análisis de datos de la aplicación del CoPsoQ-istas 21

ANEXO 02: Estadísticos Descriptivos según los resultados de la población

Nivel de Burnout

Los resultados obtenidos evidencian que 14 trabajadores presentan un 50% de síndrome de Burnout en nivel alto, mientras que 7 trabajadores presentan el 33% en un nivel medio y 4 trabajadores presentan el 16% de síndrome de burnout en un nivel bajo. Con lo cual se observa que el síndrome de burnout si está presente en un nivel medianamente alto en los en los trabajadores de una organización de la ciudad de Cajamarca. (*Ver Tabla 13*).

Tabla 13

Nivel del síndrome de burnout de la muestra

		f	%
Síndrome de Burnout	Bajo	4	16 %
	Medio	7	28 %
	Alto	14	56 %
Total		25	100,0 %

Fuente: Análisis de datos del inventario de Burnout de Maslach

Nivel de las dimensiones de Burnout

Los resultados obtenidos con relación a las dimensiones del Síndrome de Burnout, evidencian que en la dimensión Cansancio Emocional un 91% se encuentra en un nivel alto, el 7% nivel medio y el 3% nivel bajo; en la dimensión Despersonalización el 87% se encuentran en un nivel alto, un 6% en un nivel medio y 4% un nivel bajo. Mientras que en la dimensión de Realización Personal el 25% está en un nivel alto, el 14% en nivel medio y a

diferencia de las anteriores dimensiones el 61% en un nivel bajo. (Ver Tabla 14).

Tabla 14

Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout de la muestra

	Alto		Medio		Bajo	
	F	%	f	%	f	%
Cansancio Emocional	2	40 %	2	40 %	1	20 %
Despersonalización	2	25 %	5	62,5 %	1	12,5 %
Realización Personal	1	8,3 %	5	41,7 %	6	50 %
Total	5	100,0 %	12	100,0 %	8	100,0 %

Fuente: Análisis de datos del inventario de Burnout de Maslach

Niveles de Riesgos Psicosociales

Según el método de evaluación de la escala de Riesgos Psicosociales CoPsoQ-istas²¹, este incluye un cuestionario individual, pero no evalúa al individuo, por lo que no se puede determinar puntajes generales, sino evalúa la exposición a factores de riesgo psicosocial en sus diferentes dimensiones que pueden ocasionar daños para la salud de los trabajadores, en tal sentido, a continuación, se muestran los puntajes obtenidos en cada área de evaluación (Ver Tabla 11). Respecto a las Exigencias Psicológicas se obtuvo un mayor puntaje favorable en un 41%, en Doble Presencia un puntaje desfavorable del 43%, en Control Sobre el Trabajo, un puntaje favorable del 69%, en Apoyo social y Calidad de Liderazgo un puntaje en escala intermedia del 55%, mientras que en Estima un puntaje favorable del 52% y en el área de Inseguridad Sobre el Futuro un mayor puntaje en escala intermedia. (Ver Tabla 16).

Tabla 15

Nivel de las dimensiones de riesgo psicosocial

	Riesgo Psicosocial					
	Favorable		Intermedio		Desfavorable	
	F	%	F	%	F	%
Exigencias psicológicas	12	48 %	11	44 %	2	8 %
Doble presencia	4	16 %	7	28 %	14	56 %
Control sobre el trabajo	13	52 %	1	4 %	11	44 %
Apoyo social y calidad de liderazgo	7	28 %	16	64 %	2	8 %
Estima	17	68 %	7	28 %	1	4 %
Inseguridad sobre el futuro	7	28 %	12	48 %	6	24 %

Fuente: Análisis de la aplicación del Cuestionario CoPsoQ-istas 21 (versión corta 1.5).

ANEXO N° 3 CUESTIONARIO COPSOQUISTAS 21

CUESTIONARIO COPSOQUISTAS 21

Área de trabajo: _____				
Edad: _____	Sexo: M__F__	Estado Civil: _____		
Tiempo Laborando: _____		Hijo: Si__ No__	N° de Hijos: _____	

Lea detenidamente todas las preguntas y elija con sinceridad la respuesta que considere más adecuada, marcando con una "x" la respuesta que consideres que describe mejor la situación en la que se encuentra.

Apartado 1

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) Sus actividades, las tiene que desarrollar con rapidez.					
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule?					
3) ¿Tienes tiempo de concluir con tus actividades diariamente en tu trabajo?					
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
6) ¿Tu trabajo requiere que evites expresar emociones?					

Apartado 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?					

9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?

10) ¿Puedes decidir cuando haces un descanso?

11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir permiso especial?

12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?

13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?

15) ¿Tienen sentido tus tareas?

16) ¿Hablas con entusiasmo de tu centro laboral a otras personas?

Apartado 3

ELIGE UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS					
	En estos momentos ¿estás preocupado/a?	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) En estos momentos ¿estas preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras desempleado?						
18) En estos momentos ¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?						
19) En estos momentos ¿estas preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?						
20) En estos momentos ¿te preocupa el hecho de que tu salario puede cambiar?						

Apartado 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
23) ¿En esta empresa se te informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar tu futuro?					
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?					
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe/a inmediato/a?					
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?					
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?					
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?					
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos mantienen buena comunicación con todo el personal?					

Apartado 5

SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6

PREGUNTA	RESPUESTA				
	Principal responsable	Mitad de tareas	Cuarta parte de tareas	Tareas puntuales	Ninguna o casi ninguna tarea
31) ¿Cuánto del trabajo familiar y doméstico haces tú?					

ELIGE UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?					
33) Cuando estas en el trabajo, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?					
34) Hay momentos en los que necesitarías estar en tu trabajo y en casa a la vez?					

Apartado 6

ELIGE UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
En estos momentos ¿estás preocupado/a?					
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.					
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.					
37) En mi trabajo me tratan injustamente.					
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.					

ANEXO N° 4 MASLACH BUORNUT INVENTORY

Instrucciones:

Teniendo en cuenta la “**escala de frecuencia**”, señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes 22 enunciados.

Escala de frecuencia

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

		0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo							
2.	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo							
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
5.	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo							
7.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8.	Me siento exhausto por mi trabajo							
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás							
10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12.	Me siento muy activo/a							
13.	Me siento frustrado/a en mi trabajo							
14.	Creo que estoy trabajando demasiado							
15.	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que le doy servicio							
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17.	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio							
18.	Me siento estimulado/a después de trabajar en contacto con personas							
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20.	Me siento acabado/a							
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22.	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas							

ANEXO 05: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SÍNDROME DE BURNOUT Y RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>Correlacional.</p> <p>Población:</p> <p>25 trabajadores de una organización de la ciudad de Cajamarca, 2020.</p>
¿Cuál es la relación entre las dimensiones del riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020?	Determinar la relación las dimensiones de los riesgos psicosociales en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.	Existe relación directa entre las dimensiones de los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.	
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	
<p>¿Cuál es el nivel de los riesgos psicosociales en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020?</p>	<p>Identificar los niveles de los riesgos psicosociales en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p> <p>Identificar los niveles de síndrome de burnout en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p>	<p>Existe un alto nivel de exposición a riesgos psicosociales en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca.</p> <p>Existe un alto nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca, 2020.</p>	

<p>¿Cuál es la relación la relación entre las exigencias psicológicas y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre las exigencias psicológicas y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p>	<p>Existe relación directa entre las exigencias psicológicas y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la doble presencia y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la doble presencia y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p>	<p>Existe relación directa entre la doble presencia y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p>	
<p>¿Cuál la relación entre el control sobre el trabajo y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre el control sobre el trabajo y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p>	<p>Existe relación directa entre el control sobre el trabajo y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre el apoyo social y calidad de liderazgo con el</p>	<p>Determinar la relación entre el apoyo social y calidad de</p>	<p>Existe relación directa entre el apoyo social y calidad de</p>	

<p>síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la estima y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inseguridad sobre el futuro y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020?</p>	<p>liderazgo con el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la estima y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la inseguridad sobre el futuro y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p>	<p>liderazgo con el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p> <p>Existe relación directa entre la estima y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p> <p>Existe relación directa entre la inseguridad sobre el futuro y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada de la ciudad de Cajamarca 2020.</p>	
---	--	--	--