

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTION PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE
LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL
COMPLEJO FRONTERIZO “SANTA ROSA” -
TACNA JUNIO 2021**

**PRESENTADO POR
ZORAIDA PAZ ARAOZ**

**ASESOR
RENÁN JESÚS QUISPE LLANOS**

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

**LINEA DE INVESTIGACION
ESTADO GOBIERNO, GOVERNABILIDAD Y GOBERNANZA**

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

**EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS
TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO
FRONTERIZO “SANTA ROSA” -TACNA JUNIO 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
“MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA”**

**PRESENTADO POR
ZORAIDA PAZ ARAOZ**

**ASESOR
RENÁN JESÚS QUISPE LLANOS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
“ESTADO GOBIERNO, GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA”**

LIMA-PERÚ

2021





USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRÉS

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

**EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS
TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO
FRONTERIZO “SANTA ROSA” -TACNA JUNIO 2021**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

“MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA”

PRESENTADO POR

ZORAIDA PAZ ARAOZ

ASESOR

RENÁN JESÚS QUISPE LLANOS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

“ESTADO GOBIERNO, GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA”

LIMA-PERÚ

2021



DEDICATORIA

El presente trabajo es el esfuerzo retratado de mis padres quienes siempre guiaron mi camino por la senda de la integridad, la ética y sobre todo la perseverancia sin su apoyo incondicional no hubiera sido posible este logro, a mis hermanos quienes con su ejemplo me dieron el empujón para lograr los objetivos propuestos.



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

AGRADECIMIENTOS

Agradezco; en primer lugar, a mis asesores Dr. Ernesto German Peralta Rivera y Dr. Renan Jesús Quispe Llanos por darme su confianza, tiempo, esfuerzo, dedicación por las palabras motivadoras durante todo el proceso de elaboración de la investigación aumentando mis perspectivas con nuevos conocimientos que me permitieron concluir el trabajo de investigación.

Con mucha gratitud completa a mis adorados padres Luis horacio y Bertha quienes desde muy pequeña me apoyaron y respaldaron inculcándome principios y valores que hoy son tributos loables en mi persona dándome un respaldo motivador para lograr la conclusión de este trabajo.

Agradezco a la institución "SUNAT" que me abrió las puertas para brindarme la oportunidad de poder recabar información necesaria para la elaboración de investigación siendo el cimiento primordial para la construcción de ideas e información contenida en este trabajo.

Por último, agradezco a todos los trabajadores de todas las áreas operativas de la intendencia de aduanas Tacna-SUNAT quienes me apoyaron con brindarme un espacio de su tiempo para la resolución de la encuesta elaborada, brindándome información de primera mano con respuestas honestas y sinceras que pudieron materializar este proyecto sobrepasando mis expectativas en la obtención de data necesaria para mi investigación.

Muchas gracias.



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPITULO I. MARCO TEORICO.....	22
1.1 Antecedentes de la investigación	22
1.2 Bases teóricas.....	28
1.3 Definición de términos básicos	33
CAPITULO II. PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
2.1 Variable Independiente.....	36
2.2 Variable Dependiente	36
CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1 Diseño metodologico	39
3.2 Diseño Muestral.....	39
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	454
3.4 Tecnicas estadísticas para el procesamiento de información.....	51
CAPITULO IV. RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	55
4.1 Análisis Correlacional	55
4.2 Determinación del objetivo Correlacional.....	140
4.3 Puesta en Valor	140
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	160
CONCLUSIONES	165
RECOMENDACIONES.....	167
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	170
ANEXOS:.....	172



ÍNDICE TABLAS

TABLA 1	: POBLACIÓN GENERAL.....	40
TABLA 2	TABLA N°2: POBLACIÓN MUESTRA	41
TABLA 3	MOTIVACIÓN PERSONAL.....	55
TABLA 4	: SINTOMAS DE AGOTAMIENTO MENTAL.....	56
TABLA 5	: SINTOMAS DE ESTRÉS CRÓNICO	56
TABLA 6	SINTOMAS CANSANCIO FISICO	56
TABLA 7	EL TRABAJO Y LA RELACIÓN CON LA VIDA PERSONAL	56
TABLA 8	SINTOMAS PRESENTES TODAS LAS AREAS.....	58
TABLA 9	CARGA LABORAL POR AREAS.....	58
TABLA 10	DURACIÓN DEL TRABAJO	59
TABLA 11	TIPO DE TRABAJO.....	59
TABLA 12	EL TRABAJO Y LA RELACIÓN CON LA VIDA PERSONAL	60
TABLA 13	JORNADA DE TRABAJO	60
TABLA 14	CARACTERISTICAS DEL TRABAJO	60
TABLA 15	CARACTERISTICAS DE LOS USUARIOS.....	60
TABLA 16	ENFERMEDADES PRE-EXISTENTES	61
TABLA 17	COYUNTURA ACTUAL (COVID 19)	61
TABLA 18	RESUMEN GENERAL TRABAJO REALIZADO	63
TABLA 19	RESUMEN GENERAL ENCUESTADOS-CFSR	63
TABLA 20	PRESENCIA DE SINTOMAS-CFSR.....	64
TABLA 21	RESUMEN GENERAL ENCUESTADOS-PC TOMASIRI.....	66
TABLA 22	PRESENCIA DE SINTOMAS -PC TOMASIRI	67
TABLA 23	RESUMEN GENERAL ENCUESTADOS-PC VILA VILA	68
TABLA 24	PRESENCIA DE SINTOMAS -PC VILA VILA	69
TABLA 25	RESUMEN GENERAL ENCUESTADOS OTRAS AREAS.....	71
TABLA 26	PRESENCIA DE SINTOMAS -OTRAS AREAS	71
TABLA 27	ESTRÉS CRONICO CFSR.....	73
TABLA 28	ESTRÉS CRONICO PC-TOMASIRI	74
TABLA 29	ESTRÉS CRONICO PC-VILA VILA	76
TABLA 30	ESTRÉS CRONICO OTRAS AREAS	77
TABLA 31	CANSACIO FISICO CFSR	78
TABLA 32	CANSACIO FISICOPC-TOMSAIRI.....	79
TABLA 33	CANSACIO FISICO PC-VILA VILA.....	81
TABLA 34	CANSANCIO FISICO OTRAS AREAS	82
TABLA 35	RESUMEN PRESENCIA DE SINTOMAS CFSR	84
TABLA 36	RESUMEN PRESENCIA DE SINTOMAS PC-TOMASIRI.....	85



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

TABLA 37	RESUMEN PRESENCIA DE SINTOMAS PC-VILA VILA.....	86
TABLA 38	RESUMEN PRESENCIA DE SINTOMAS OTRAS AREAS.....	87
TABLA 39	CUADRO DE PUNTUACIÓN.....	92
TABLA 40	CUADRO DE VALORACIÓN.....	92
TABLA 41	CUADRO TABLA DE BAREMOS.....	93
TABLA 42	APLICACIÓN ENCUESTADO N°35 ESCALA-MBI.....	95
TABLA 43	APLICACIÓN ENCUESTADO N°55 ESCALA-MBI.....	96
TABLA 44	RESUMEN GENERAL RESULTADOS OBTENIDOS SEGÚN ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY(MBI).....	98
TABLA 45	CARGA LABORAL EN EPOCA DE COVID-19.....	106
TABLA 46	TRABAJO REALIZADO CFSR.....	107
TABLA 47	TRABAJO REALIZADO PC-TOMASIRI.....	109
TABLA 48	TRABAJO REALIZADO PC-VILA VILA.....	111
TABLA 49	TRABAJO REALIZADO OTRAS AREAS.....	113
TABLA 50	TIEMPO DE TRABAJO CFSR.....	115
TABLA 51	TIEMPO DE TRABAJO PC-TOMASIRI.....	117
TABLA 52	TIEMPO DE TRABAJO PC-VILA VILA.....	119
TABLA 53	TIEMPO DE TRABAJO OTRAS AREAS.....	121
TABLA 54	ENFERMEDADES PRE-EXISTENTES CFSR.....	123
TABLA 55	ENFERMEDADES PRE-EXISTENTES PC-TOMASIRI.....	125
TABLA 56	ENFERMEDADES PRE-EXISTENTES PC-VILA VILA.....	126
TABLA 57	ENFERMEDADES PRE-EXISTENTES OTRAS AREAS.....	128
TABLA 58	RESUMEN DE COYUNTURA ACTUAL TODAS LAS AREAS.....	129
TABLA 59	COYUNTURA ACTUAL CFSR.....	131
TABLA 60	COYUNTURA ACTUAL PC-TOMASIRI.....	133
TABLA 61	COYUNTURA ACTUAL PC-VILA VILA.....	136
TABLA 62	COYUNTURA ACTUAL TODAS LAS AREAS.....	138
TABLA 63	RESUMEN DE APLICACIÓN CUESTIONARIO MASLASH TODAS LAS AREAS	141
TABLA 64	RESUMEN SEGÚN GENERO FEMENINO CFSR.....	144
TABLA 65	RESUMEN SEGÚN GENERO MASCULINO CFSR.....	145
TABLA 66	RESUMEN SEGÚN GENERO FEMENINO PC-TOMASIRI.....	148
TABLA 67	RESUMEN SEGÚN GENERO MASCULINO PC-TOMASIRI.....	149
TABLA 68	RESUMEN SEGÚN GENERO MASCULINO PC-VILA VILA.....	151
TABLA 69	RESUMEN SEGÚN GENERO FEMENINO OTRAS AREAS.....	153
TABLA 70	RESUMEN SEGÚN GENERO MASCULINO OTRAS AREAS.....	154
TABLA 71	CUADRO DE COMPARACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS USADOS.	156



ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1	PARTICIPANTES SEGÚN LUGAR DE ENCUESTA	41
Gráfico 2	SINTOMAS EXISTENTES TODAS LAS AREAS	57
Gráfico 3	TRABAJO REALIZADO TODAS LAS AREAS	62
Gráfico 4	AGOTAMIENTO MENTAL CFSR	66
Gráfico 5	AGOTAMIENTO MENTAL PC-TOMASIRI.....	68
Gráfico 6	AGOTAMIENTO MENTAL PC-VILA VILA	70
Gráfico 7	AGOTAMIENTO MENTAL OTRAS ÁREAS.....	73
Gráfico 8	ESTRÉS CRÓNICO CFSR.....	74
Gráfico 9	ESTRÉS CRÓNICO PC-TOMASIRI	75
Gráfico 10	ESTRÉS CRÓNICO PC-VILA VILA	76
Gráfico 11	ESTRÉS CRÓNICO OTRAS AREAS OPERATIVAS.....	77
Gráfico 12	CANSANCIO FÍSICO CFSR.....	79
Gráfico 13	CANSANCIO FÍSICO PC-TOMASIRI	80
Gráfico 14	CANSANCIO FÍSICO PC-VILA VILA	82
Gráfico 15	CANSANCIO FÍSICO OTRAS AREAS OPERATIVAS.....	83
Gráfico 16	SÍNTOMAS EXISTENTES CFSR	84
Gráfico 17	SÍNTOMAS EXISTENTES PC-TOMASIRI.....	85
Gráfico 18	SÍNTOMAS EXISTENTES PC-VILA VILA	86
Gráfico 19	SÍNTOMAS EXISTENTES OTRAS AREAS OPERATIVAS	87
Gráfico 20	TEST DE VALIDACIÓN CFSR	88
Gráfico 21	TEST DE VALIDACIÓN PC-TOMASIRI.....	89
Gráfico 22	TEST DE VALIDACIÓN PC-VILA VILA.....	89
Gráfico 23	TEST DE VALIDACIÓN OTRAS AREAS OPERATIVAS	90
Gráfico 24	FLUJO DE PERSONAS POR EL CFSR	100
Gráfico 25	FLUJO DE VEHÍCULOS CFSR	101
Gráfico 26	TRABAJO REALIZADO CFSR	109
Gráfico 27	TRABAJO REALIZADO PC-TOMASIRI.....	111
Gráfico 28	TRABAJO REALIZADO PC-VILA VILA.....	112
Gráfico 29	TRABAJO REALIZADO OTRAS AREAS OPERATIVAS	114
Gráfico 30	TIEMPO DE TRABAJO CFSR	117
Gráfico 31	TIEMPO DE TRABAJO PC-TOMASIRI	119
Gráfico 32	TIEMPO DE TRABAJO PC-VILA VILA.....	121
Gráfico 33	TIEMPO DE TRABAJO OTRAS AREAS OPERATIVAS.....	123
Gráfico 34	ENFERMEDADES PRE EXISTENTES CFSR	124
Gráfico 35	ENFERMEDADES PRE EXISTENTES PC-TOMASIRI	126
Gráfico 36	ENFERMEDADES PRE EXISTENTES PC-VILA VILA	127



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Gráfico 37	ENFERMEDADES PRE EXISTENTES OTRAS AREAS OPERATIVAS 129	
Gráfico 38	COYUNTURA ACTUAL CFSR	133
Gráfico 39	COYUNTURA ACTUAL PC-TOMASIRI.....	135
Gráfico 40	COYUNTURA ACTUAL PC-VILA VILA.....	138
Gráfico 41	COYUNTURA ACTUAL OTRAS AREAS OPERATIVAS	140
Gráfico 42	APLICACIÓN TEST DE MASLACH TODOS LOS ENCUESTADOS ...	142
Gráfico 43	RESULTADOS APLICACIÓN TEST MASLACH CFSR	146
Gráfico 44	RESULTADOS SINTOMAS TEST MASLACH CFSR	147
Gráfico 45	APLICACIÓN TEST MASLACH PC-TOMASIRI.....	149
Gráfico 46	RESULTADOS SINTOMAS TEST MASLACH PC-TOMASIRI.....	150
Gráfico 47	APLICACIÓN TEST MASLACH PC-VILA VILA	152
Gráfico 48	RESULTADOS SINTOMAS TEST MASLACH PC-VILA VILA	152
Gráfico 49	APLICACIÓN TEST MASLACH OTRAS AREAS OPERATIVAS	154
Gráfico 50	RESULTADOS SINTOMAS TEST MASLACH OTRAS AREAS OPERATIVAS.....	155



RESUMEN

OBJETIVO. - Determinar el porcentaje de trabajadores de las áreas operativas de la intendencia de Aduana de Tacna- SUNAT; Complejo Fronterizo “Santa Rosa” presentan burnout y determinar si el padecimiento ocasiona pérdida de la pasión en el desempeño del trabajador.

METODOLOGIA. – El estudio es de carácter descriptivo no experimental respondiendo a un enfoque transversal con recolección de información de un sólo corte realizado a (n=55) trabajadores de las áreas operativas, que laboran en la intendencia de la aduana Tacna-SUNAT durante el mes de junio del año 2021. Este trabajo de investigación busca establecer la presencia del Burnout en trabajadores de las áreas operativas que participaron en el estudio y si el padecimiento influye en el desempeño de las funciones del trabajador.

La determinación de los resultados se realizó mediante el uso del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario de elaboración propia; que determinó la existencia de burnout y que afecta en la pérdida de pasión del trabajador. Los gráficos fueron diseñados con Microsoft office 365. El margen de error es de 7.660 hallado a un nivel de confianza del 95 %.

RESULTADOS. – Del análisis aplicado a los trabajadores de las áreas operativas de la Intendencia Aduanera de Tacna- SUNAT. A través del instrumento MBI-Maslach, se obtuvo el siguiente resultado, un 63% (n=35) presenta Burnout en distintos niveles y según análisis propio un 49% (n= 27) de encuestados presentan Burnout en distintos niveles; resultados obtenidos de los encuestados

CONCLUSIÓN. – Se comprobó la presencia de Burnout en distintos niveles; en las áreas operativas de la intendencia de Aduanas-Tacna que estaría ocasionando la pérdida de la pasión del trabajador.

PALABRAS CLAVES. –burnout, agotamiento mental, problemas psicosomáticos, cansancio físico, estrés crónico, tipo de trabajo, pasión; “Maslach Burnout Inventory” Complejo Fronterizo “Santa Rosa”, áreas operativas, Despersonalización.



ABSTRACT

OBJETIVE. – The principal objective is determining the percentage of workers of operative area the Intendencia de Aduanas Tacna-SUNAT - “Santa Rosa” Border and other areas, who present Burnout and determine if the condition causes loss of passion in the performance of the worker.

METHODOLOGY. – Our study is descriptive, non-experimental, responding to a cross-sectional approach with the information collection from a single cut made to (n=55) workers from the operational areas who work in the Intendencia de Aduanas Tacna -SUNAT; during the month of June 2021. This research work is evaluative where we seek to establish the presence of burnout in the workers of this operational areas, who participated in this study and if condition influences their performance of the worker’s functions.

the results were the determination of was carried out using the Maslach Burnout Inventory-(MBI) questionnaire and an own questionnaire for comparative analysis, out burnout existence and it are effects of the loss of passion of the worker. Charts were designed using Microsoft office 365.

The error margin is near 7.660 and 95% confidence level for this study.

RESULTS. – The analysis and application of data, was to use the Maslach, that shows 63% (n=35) people have Burnout at different levels and them according to about own study analysis, 49% (n= 27) the people suffer Burnout in different levels; This presence of Burnout in workers , of the operational areas of the Customs Administration of Tacna-SUNAT was determined; for which this could be affecting worker causing Burnout and therefore performance theirs wear, loss of soft skills, isolation and absenteeism.

CONCLUTIONS. – The study shows that Burnout is present in the operational areas of the customs administration-Tacna, where the most prevalent symptom in the respondents was the low Personal Realization, shows that this influences the loss of the worker's passion.

KEYWORDS. -Burnout syndrome, mental diseases, psychosomatics problems, physics tired, mental tired, stress, passion, “Maslach Burnout Inventory” Complejo Fronteriso “Santa Rosa”, operative areas, Depersonalization.



INTRODUCCIÓN

Primeramente, quiero expresar que, como individuos netamente sociales, tenemos un sin número de necesidades como el de ser aceptados por un grupo, ello con la evolución de la tecnología ha ido mellando en nuestra salud emocional y social. Debido a la cantidad de información que viaja por segundos.

Hoy producto de la pandemia ocasionada por el COVID-19 se ha hecho más latente este problema social, debido al aislamiento de los grupos sociales. Nuestra generación ha visto la realidad de los centros de salud a nivel local, nacional e internacional, no estamos preparados para afrontar enfermedades con características palpables, por ello sería imposible afrontar enfermedades silenciosas aparentemente inofensivas en un inicio, pero sin una atención adecuada podría convertirse en una enfermedad muy peligrosa para la sociedad.

El Burnout es una enfermedad silenciosa que hace que el individuo que lo padece desarrolle un estrés crónico, acompañado de cansancio emocional y baja realización personal, afectando el entorno laboral del individuo que lo padece; mostrando indiferencia sin importarle que los clientes están satisfechos o no con el servicio brindado; muchos desarrollan una presión laboral donde podrían estar realizando un buen trabajo pero buscan demasiada perfección, esto podría estar ocasionando tener la mente siempre en el trabajo no pudiendo separar el trabajo y el entorno familiar cambiando el carácter de los individuos que los padecen. Los especialistas que estudian los problemas laborales ponen un énfasis en la importancia de tratar los problemas de salud psicosomáticas de un trabajador puesto que podría ocasionar baja autoestima, baja productividad, aislamiento social y ausentismo laboral por parte de la persona que lo padece;



por ende, los problemas psicosomáticos deben ser vistos como un problema de carácter gubernamental.

La incapacidad de desarrollar habilidades blandas en algunos individuos crea una despersonalización latente, donde algunas personas desarrollan el agotamiento inclusive sentirse cansados al despertarse y muchos de ellos no saben que están presentando cuadros de cansancio mental, emocional que podría ocasionar una enfermedad a largo plazo, si no es tratada a tiempo.

Los riesgos psicosociales en los trabajadores van en aumento; en nuestros días debido a la globalización, iniciándose con un estrés simple hasta convertirse en un estrés crónico, ayudado por el fomento de la competitividad dentro de las organizaciones, el ámbito laboral es la medula espinal del individuo, si es un entorno positivo y con una distribución adecuada de carga laboral el trabajador no generara un problema de salud en el futuro, podrá sentirse bien al contribuir con la obtención de objetivos ; y si es de manera contraria produce en el individuo desgaste , con la posibilidad de desarrollar enfermedades futuras.

La baja atención de problemas psicosomáticos por parte de las personas y profesionales de las entidades de salud ha hecho que este síndrome crezca de manera silenciosa. En el entorno mundial hoy en día es favorable para el desarrollo de este tipo de malestares conjuntamente con un desgaste emocional donde su padecer se ha normalizado, ocasionando enfermedades físicas controlables momentáneamente, si no se afronta estos síntomas característicos palpables como un problema serio podría desencadenar: el Cansancio Emocional, la despersonalización y la baja realización Personal, sin un descarte a priori antes del desarrollo del Burnout ocasionaría en el que lo padece



enfermedades físicas simples desde dolores de cabeza, irritabilidad, insomnio, se quejan de todo, maximizando los problemas rutinarios, ocasionando problemas en los centros laborales por el ausentismo, no sólo estamos hablando de un daño el entorno laboral sino también del entorno familiar y social, provoca desordenes en la vida del individuo, producto de la ansiedad, e incertidumbre generada que podría convertirse con el tiempo en un estrés crónico.

Los problemas con relación a salud mental deficiente podrían crear problemas para el trabajador y el empleador, debido a que hoy en día los retos institucionales gubernamentales son más exigentes por la sociedad y que los trabajadores requieren un manejo eficiente del estrés, para evitar caer en la despersonalización, que se encuentra creciendo no sólo en el ámbito laboral relacionado con actividades del entorno de salud, sino también en todas las profesiones y centros laborales. Las capacidades individuales deben ser valoradas y no explotadas para evitar generar un estrés insulso, las organizaciones tienen que valorar las distintas habilidades entre uno y otro trabajador. Para ello adecuar capacitaciones para empoderar a los trabajadores, uniformizar conocimientos y habilidades para lograr que su labor sea eficaz, eficiente, seguro y sobre todo mantener un estrés equilibrado.

El agotamiento mental es uno de los síntomas peligrosos, junto con el agotamiento físico puesto que muchas veces es imperceptible, llevando al individuo al extremo y siempre acompañada de una pésima sensación de realización personal; cuando estos síntomas se juntan podemos decir que nos encontramos frente a un caso de Burnout.



El Complejo Fronterizo Santa Rosa-CFSR es una de las áreas operativas estudiadas en el presente estudio, con mucha importancia para el país; porque a través de él transitan un promedio de 6,929,827 personas por año, es decir al mes este paso fronterizo recibe aproximadamente un promedio de 577,485 personas; así como también vehículos de carga y de pasajeros que fluctúan entre 1,281,593 (106,799 por mes). Es esta la razón por la cual se escogió este lugar para dar inicio a este estudio, por ser una zona muy transitada por masas humanas, Donde los trabajadores de las distintas instituciones gubernamentales necesitan ser evaluados constantemente en cuanto su salud psicológica, para evitar un padecimiento o aparición de algún síntoma que ocasione problemas psicosomáticos o Burnout , Cualquier trabajador de estas áreas operativas estudiadas es susceptible a padecer de algún problema psicosomático donde la edad, sexo, estado civil no son un condicionantes para desarrollar o no el Burnout o alguno de sus síntomas.

Hoy en día debido a la emergencia sanitaria que estamos atravesando producto de la COVID-19; la posibilidad de adquirir algún síntoma o desarrollar el burnout se ha ido acrecentando más, debido al extenuante uso de aparatos electrónicos, baja realización de actividades recreativas , tención constante del entorno a ser más productivo, mal manejo de los tiempos, alerta constante a cual está sujeto el organismo humano, producto de invasión de información negativa o falsa, el temor diario de algunas personas de enfermarse, produce un desgaste emocional que podría ocasionar un desarrollo acelerado de este síndrome.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN COMPLEJO FRONTERIZO “SANTA ROSA” -TACNA

Formulación del Problema

Las fronteras en la región andina se caracterizan por el alto flujo de movilidad humana, sea por turismo, trabajo, comercio, vínculos familiares o culturales, convirtiendo al Perú en un país indispensable para visitar, por los lugares turísticos, fortalecido por la gastronomía y la calidez de los grupos humanos que posee; las fronteras peruanas vienen optimizando sus servicios para garantizar la rapidez, fluidez y eficiencia de sus servicios para los intereses bilaterales y multiculturales entre los países colindantes.

nuestras fronteras a nivel nacional:

PAÍS	LIMITE	PERIMETRO Y/O EXTENSIÓN	TERRESTRE	FLUVIAL	INICIO/FIN	ZONA	
P E R Ú	Ecuador	1,529km	831	698	de la boca de capones hasta bocas de Güepí en el Rio Putumayo.	Por el norte	
	Colombia	1,506km	135	1371	de la Boca del rio Yaguas, Putumayu hasta boca del rio Atacuari-Amazonas.	Por el norte	
	Brasil	2,822km	1314	1508	de la boca del rio Yavari cuenca amazonica y boca del rio yaverija en acre	Por el este	
	Bolivia	1,047 km	513	384	de la Boca del rio Yaverija hasta el triffinio Bolivia-Chile-Perú Hito N°80.	Por el este	
	Chile	169 km	169		de la meseta de Ancomarca hasta un punto cerca del Océano Pacifico	Al sur	
	Océano Pacifico		3,080 km			línea imaginaria 200 millas náuticas de distancia.	
	Total		10,153 km				

Fuente elaboración propia



Según el cuadro resaltado nos situaremos en la Frontera con Chile para efectos de desarrollar nuestra investigación, focalizándonos estrictamente en el CFSR siendo el segundo punto más importante a nivel nacional en ingreso y salida de personas del Perú (peruanos y extranjeros) siendo un total de 5'662,683 usuarios aproximadamente, en comparación con el Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" con 6'380,172 personas que entran y salen de Perú en el año, contando con una diferencia del 13%. Siendo la frontera más pequeña a nivel nacional, sin embargo, es la segunda puerta de acceso y salida más importante después del aeropuerto Jorge Chávez.

El ingreso por este paso de frontera es constante durante todo el año; según estadísticas va en aumento cada año. Siendo la temporada alta, de diciembre a marzo, época en la cual se incrementa en un 100%, en comparación a la época baja en los meses de abril a noviembre; de igual manera, cabe resaltar que los fines de semana (viernes-sábado y domingo) y feriados durante todo el año, el incremento del flujo de viajeros (usuarios) se da hasta en un 300%, llegando a colapsar generando colas inmensas.

Desde el 2017 se desarrolla en este paso de frontera el "Control Integrado" que ha permitido una mayor fluidez entre ambos países afluendo el incremento de usuarios en este recinto que va hasta los 10 mil usuarios por día con una variación en fines de semana y época alta (diciembre-marzo) de hasta unos 30 mil usuarios por día.

La investigación se realizará durante el periodo que va a partir del 01 al 31 de octubre de 2020 (Por razones de la pandemia no se puede realizar antes) y está enfocada en hallar la presencia de síntomas característicos del Burnout presente



en los funcionarios que realizan sus funciones en el CFSR, esto debido a que se encuentran en exposición constante con cantidades elevadas de personas (usuarios) que realizan largas colas en ventanillas con áreas desbordadas por la afluencia de usuarios , con sistemas informáticos que colapsan (caídas de sistema), embotellamientos en los controles vehiculares, debido al aumento anual de usuarios que ya desbordan el límite de aforo creado para este complejo. Esta situación ha hecho que se genere incomodidad en usuarios creando conflictos entre los usuarios y funcionarios de los entes gubernamentales que realizan sus labores en este CFSR, durante 24 horas del día durante los 365 días del año.

Problema general

¿Cuál es el porcentaje de trabajadores del Complejo Fronterizo Santa Rosa-CFSR presentan Burnout? y si este padecimiento ocasiona pérdida de pasión en el desempeño de funciones de los trabajadores del Complejo Fronterizo Santa Rosa Tacna 2021.

Problemas Específicos

- ¿Cuántos trabajadores del Complejo Fronterizo Santa Rosa-CFSR presentan Burnout,2021?
- ¿Si el padecimiento de burnout ocasiona la pérdida de pasión en el desempeño de las funciones de los trabajadores del Complejo Fronterizo Santa Rosa-CFSR ,2021?



Objetivo de la Investigación

Esta investigación nos permitirá determinar la cantidad de trabajadores de los entes gubernamentales que trabajan en el CFSR que presentan burnout a través de sus síntomas como:

- Agotamiento mental
- Estrés crónico
- Cansancio físico.

Con el resultado podremos analizar los datos obtenidos e implementar estrategias para disminuir la presencia del burnout, invitando a los servidores/trabajadores del Complejo fronterizo “Santa Rosa” a desarrollar sus funciones sin deteriorar su salud mental y psicológica.

Objetivo General

Determinar ¿Cuál es el porcentaje de trabajadores del Complejo Fronterizo Santa Rosa-CFSR presentan Burnout? y determinar si este padecimiento ocasiona pérdida de pasión en el desempeño de funciones de los trabajadores del Complejo Fronterizo Santa Rosa Tacna 2021.

Objetivos Específicos

- Determinar ¿Cuántos trabajadores del Complejo Fronterizo Santa Rosa-CFSR presentan Burnout,2021?
 - ✓ Agotamiento mental
 - ✓ Estrés crónico



✓ Presentan cansancio físico

- Determinar ¿Si el padecimiento de burnout ocasiona la perdida de pasión en el desempeño de las funciones de los trabajadores del Complejo Fronterizo Santa Rosa-CFSR, Tacna 2021?

Importancia de la Investigación

La investigación permitirá la obtención de datos, que ocasionan daños psicológicos y mentales (Psicosomáticos) en los trabajadores del CFSR. Quienes, al atender una alta frecuencia de tránsito de personas y vehículos durante su jornada laboral, pueden estar adquiriendo alguno de los síntomas característicos del Burnout; tales como, agotamiento mental, estrés crónico, cansancio físico, que podría ocasionar perdidas en la productividad a un futuro en las entidades que laboran. Los trabajadores del CFSR están expuestos a adquirir el Burnout por la intensidad en sus funciones; pues las tareas repetitivas que realizan, para hacer cumplir y aplicar las normas legales y procedimentales en los miles de personas que ingresan y/o circulan en el territorio nacional, con vehículos y mercaderías, es un riesgo de fatiga permanente. Mediante esta investigación, los resultados que encontremos nos pondrán en un nivel capaz de sincerar la cantidad de trabajadores con presencia de Burnout.

Determinaremos si los problemas Psicosomáticos están afectando el desempeño y la perdida de la pasión de los trabajadores que desarrollan sus funciones en el CFSR. En esta investigación desarrollaremos un enfoque científico mixto (cualitativo-cuantitativo).

la investigación permitirá prevenir:



- Que la enfermedad se siga propagando silenciosamente.
- Mejorar las políticas de protección con respecto a salud mental.
- Mejorar el nivel comunicativo horizontal y vertical de las organizaciones que laboran en el CFSR.
- Empoderar al trabajador para reconocer inicialmente los síntomas del burnout
- Dar al Burnout la importancia debida de preocupación.

Estas propuestas nos permitirán dar realce e importancia a esta enfermedad para ayudar a las organizaciones en el reconocimiento temprano de síntomas, para tomar acciones para detener el avance, evitando que padezcan enfermedades y ausencias futuras en beneficio de los trabajadores y de las organizaciones.

Limitaciones del estudio

Se presentaron algunas limitaciones para la realización de la presente investigación como:

- El permiso para poder realizar la entrevista al personal que labora en el CFSR ello por tratarse de personas que trabajan en funciones delicadas y ajustadas al tiempo.
- La distancia donde se encuentra el complejo fronterizo y la poca movilidad disponible para el desplazamiento para realizar la encuesta debido a las nuevas medidas de confinamiento y



restricciones de movilidad impuestas por el estado producto de la COVID-19.

- La disponibilidad de tiempo para el desplazarme y que sea acorde a los permisos que se obtenga por las diferentes instituciones.
- Se trabajo con una cantidad de población distinta a la evaluada inicialmente, debido a la imposibilidad de contar con la participación de todos los entes gubernamentales participantes en este paso de frontera.
- Problemas para la obtención de permisos y visitas por la pandemia COVID-19 Por limitaciones en el tránsito de personas durante todo el año 2020 e inicios del 2021.

Población y Diseño Muestral

El presente trabajo de investigación se ha conformado por una población atípica debido al problema mundial de la COVID-19 teniendo una población limitada contando con la cantidad mínima en las distintas áreas operativas a testear siendo un total de 198 trabajadores posibles a ser encuestados. De ellos se contó con la participación de 55 trabajadores para la muestra.

Estructura del Trabajo de Investigación

En el capítulo I, marco teórico, donde recopila los antecedentes nacionales, internacionales que son el cimiento de nuestra investigación en cuanto a la información otorgada para la realización del trabajo

El capítulo II, Reconocimiento de las Variable dependiente e independiente del trabajo de investigación



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRÉS

En el capítulo III, Diseño metodológico del trabajo de investigación donde se plasma las técnicas utilizadas para la obtención de datos y operacionalidad de variables, que hacen posible la materialización de nuestras proyecciones con la información obtenida de primera mano de las áreas operativas testeadas de la intendencia de Aduanas Tacna-SUNAT.

El capítulo IV, Resultados obtenidos materializados por medio de un análisis estadístico a través de los instrumentos de validación de datos presentados a través de gráficos para su mayor internalización y comprensión.

El capítulo V, Discusión de Resultados a través de la información obtenida para dar respuesta al objetivo general y objetivos específicos.

Finalmente, En el último apartado mencionamos las conclusiones a las que arribamos, estableciendo recomendaciones surgidas.



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

a) Antecedentes internacionales

De acuerdo con el autor Robert J, Vallerand la pasión es una fuerte inclinación de las ganas de realizar actividades que las personas les resulte satisfactorias e incluso amen realizarla de manera voluntaria donde invierten tiempo, esfuerzo, y energía logrando algo maravilloso al final del día que no le costó realizar. Es así que el autor RJ Vallerant habla de cómo las personas con distintos intereses como el deporte, cultura, política, música y otros muestran que el trabajo realizado con pasión puede lograr la materialización de los sueños y metas ello a través de la internalización autónoma de actividades de manera positiva logrando autonomía en las acciones con esta se puede desvincular lo negativo de realizar las cosas con pasión es así que una autoestima baja ocasiona un nivel negativo de realizar las actividades .

El Dr. Joan Boada Grau nos habla desde un enfoque histórico desde la época en la cual los filósofos tenían una fascinación por la “Pasión” desde un punto de vista armonioso donde la interiorización de la actividad, la independencia de la persona a realizar una acción identificaba a la persona incitando a su participación espontánea y voluntaria buscando respuestas de actividades con libertad de hacerlo. Es así como una pasión armoniosa predice de manera positiva el “engagement” (Compromiso) fomentando el uso de la energía emocional para logra una satisfacción encontrada en el trabajo permitiéndole al



trabajador llevar las tareas de manera voluntaria y proactiva obteniendo resultados positivos.

Maslach C; Aporto al desarrollo de la comprensión de las variables psicosociales que deterioran a las personas en los diferentes ámbitos especialmente en el entorno laboral, uno de los primeros autores en describir el Burnout como un deterioro laboral de carácter psicosocial importante asociado a profesiones que tienen trato directo con personas, pero entre los muchos estudios realizados por C. Maslach realzo que este tipo de padecimiento puede llegar a afectar no solo a las profesiones de contacto con personas, sino también a múltiples profesiones **el Burnout o síndrome de estar quemado** hoy en día afecta a muchos individuos en el desarrollo de actividades laborales que podrían estar ocasionando desbalances emocionales y físicos perjudicando su entorno personal, social y laboral; cuya descripción tacita que aparece como una consecuencia del estrés crónico no detectado ocasionado en el trabajo, combinado con fenómenos propios del individuo, organizaciones y el entorno social que rodea.

Diego Vilar da Fonseca realizó una investigación con estudiantes de medicina que participan de actividades curriculares de universidades con excesiva carga horaria donde esta carga horaria llega a desgastar la salud mental de muchos de los estudiantes del 7mo periodo presentando indicadores de síndrome de burnout en niveles elevados, mostrándose inicialmente como un cansancio emocional donde propone la sugerencia de brindar a esos alumnos apoyo institucional para detener las amenazas y prevenir el daño psíquico incitando a prácticas de salud mental de autocuidado entre los estudiantes.



Desde otra perspectiva Verónica Cuartas Murillo nos menciona la importancia de enfocarnos en los patrones de conducta de Tipo A; puesto que los individuos que presentan estrés, ansiedad, depresión, hostilidad e ira son característicos de este tipo de conducta y propensos a desarrollar comportamientos psicosociales que pueden afectar su salud; si no cuentan con un apoyo en la detección temprana podrían ocasionar el avance de cardiopatías isquémicas.

Por otro lado, Friedman y Rosenman nos muestra dos patrones de conducta importante para detectar las particularidades de tener personas saludables y personas que se encuentran en una etapa de necesidad de apoyo:

- **Patrón de conducta tipo A:** Son personas en las que sobresalen respuestas excesivas de hiperactividad, irritabilidad, ambiciosos, agresivos, hostiles, impulsivos, impacientes, competitivos y relaciones interpersonales difíciles.
- **Patrón de conducta tipo B:** Son personas proactivas, positivas que disfrutan de su tiempo libre poseen una conducta espontánea, tranquila, sociable, responsable; resuelven adversidades con facilidad y empatía debido a que priorizan sus actividades de su entorno.

De acuerdo a todos los autores seleccionados la pasión armoniosa es hablar de un bienestar subjetivo donde los trabajadores no entran en conflicto con otros entornos de la vida, gestionan sus horarios de trabajo, organizan sus actividades personales enfocan sus actividades con prioridades puesto que han desarrollado una madurez emocional de cómo administrar sus tiempos, saben que el trabajo es importante como también lo es realizar otras actividades



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRÉS

interesantes de acuerdo con cada individuo, tales como los deportes, viajar, caminar entre otras actividades importantes para el crecimiento personal reflejándose al ámbito laboral.

Las características de un apasionado como (Driven/impulsado) de hacer actividades nuevas, buscar experiencias distintas, explorando su creatividad, desarrollando una rutina favorable para el trabajador, al comprometerse /engagement uno mismo, es cuando el compromiso causa consecuencias positivas como bienestar, rendimiento de manera empírica y que también puede lograr ser estimulada encaminado al trabajador al logro de objetivos y mejora de la inversión del tiempo. Es así como logra una estabilidad emocional y fortalecimiento de su personalidad, al sentirse bien durante la jornada de trabajo, siendo símbolo de extraversión (cantidad e intensidad de interacción entre personas estímulo de disfrute). Son individuos destacados, ordenados, juiciosos en lo que realizan; asimismo, respetan las leyes y obligaciones contraídas, capaces de dominar impulsos de una manera hábil, exitosa y direccionada.

De acuerdo con la OMS (2019), que definen la salud como el bienestar físico, mental y social y no es exclusivamente a la carencia de enfermedad o dolencia. sin embargo, existen evidencias de agentes psicosociales que se encuentran estrechamente relacionados con la aparición de enfermedades crónicas y de riesgo en aspectos psicosomáticos y emocionales influyendo en el estrés que baja nuestras defensas ocasionando en el individuo vulnerabilidad para contraer distintos tipos de enfermedades.

La creación de políticas adecuadas en el seno de las organizaciones mediante la comunicación constante, eficiente de manera horizontal entre los integrantes



de una organización evitara el agravamiento de la aparición de síntomas psicosomáticas de las enfermedades crónicas. Conocer los posibles síntomas que alerten al trabajador permitirán tomar acciones antes que dañen al trabajador y así contar con el apoyo de la organización para evitar el agravamiento y mejorar el rendimiento personal. recordemos que los trabajadores saludables son más eficaces, eficientes y mejoran la producción colectiva; asimismo, expresan ausencias futuras, dolencias o afecciones.

Así mismo María José Serrano Fernández (2014) en su estudio con respecto a la pasión y adicción al trabajo desde un punto psicométrico y predictivo, Menciona que un trabajador con pasión armoniosa es un trabajador que no entra en conflicto con otras partes de su vida; gestiona adecuadamente sus horarios, organiza su trabajo y asocia sus emociones positivas direccionado a lo que le apasiona ofreciendo oportunidades de mejora facilitando el bienestar psicológico dentro del entorno que lo rodea.

El burnout es un problema asociado intimidante al estrés, surge de manera natural e instantánea en el cuerpo, ante las situaciones imprevistas de amenaza sea de manera consciente o inconsciente. Produciendo cambios neuroendocrinos a nivel del hipotálamo y de las glándulas hipófisis y suprarrenales con activación del sistema nervioso autónomo simpático; donde el estímulo generado por un estresor físico-real o uno meramente mental, los estresores reales surgen ante situaciones de peligro reales como el de sufrir un accidente, tener una exposición, hablar en público, presentar un examen, etc. Son respuestas a acciones reales. Ello no solo afecta a los adultos sino también a los niños y personas de cualquier edad.



2014-2015 Fátima Díaz Bambula M.S y Ingrid Carolina Gómez M.S; El burnout es considerado como un sentimiento de estar sobre exigido, vacío de recursos emocionales y físicos; los trabajadores se sienten debilitados llegando hasta la incompetencia, carencia de logros y baja productividad

el burnout surge a partir de la necesidad de encontrar un significado existencial al ver que el trabajo no logra proporcionarle ese bienestar nace la sensación de fracaso, El burnout desde una perspectiva motivacional, los individuos altamente motivados pueden llegar a quemarse por tener metas y expectativas altas trazadas por parte del trabajador. En América Latina existe bajo índice en empleo digno, de buena calidad y que posea una buena remuneración, las formas inadecuadas tradicionales de trabajo, siguen en aumento al igual otras actividades laborales, trabajo informal con prestaciones bajas.

b) Antecedentes Nacionales

En el Perú el 2019 se creó la ley 30947 Ley de la “Salud Mental” para evitar posibles pérdidas de productividad futura de los trabajadores; teniendo como uno de los objetivos la atención mental comunitaria respecto al derecho humano y dignidad de la persona; donde mantiene las competencias del psicólogo en la promoción prevención, diagnóstico, tratamiento y recuperación de la salud mental.

Almeida, M. (2021) en su estudio el “Síndrome de burnout: características y factores asociados en personal de salud del hospital rézala de cañete” menciona la importancia en los ámbitos laborales y salud mental puesto que ocasionan en



los que lo padecen un deterioro psicológico con impacto directo en la capacidad productiva y relaciones laborales especialmente en el personal de salud.

Anales de la facultad de Medicina por Solis,R.; Tantanean, M. y Chambi,J. (2017) en su estudio “Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú”. Nos menciona que el estrés laboral está vinculado a varios factores laborales, interpersonales, contando con una fuerte asociación del burnout con profesionales que atienden a personas con mayores daños y vulnerables siendo potenciada cuando existe una enfermedad preexistente condicionada con un mal ambiente y horarios de trabajo no racionalizados.

1.2 Bases teóricas

➤ “Complejo Fronterizo Santa Rosa”-

Es el espacio destinado por el Perú para realizar control en el ingreso de personas, equipajes, mercancías y medios de transporte al país, mediante procedimientos legales ágiles de acuerdo con la competencia de cada entidad que realiza sus funciones dentro del CFSR.

El complejo está a cargo de la SUNAT a través de la OSA- “Santa Rosa” quien garantiza el buen funcionamiento del complejo, así como brindar los bienes necesarios para el desarrollo de labores de control y garantizar el servicio de soporte técnico a todos los



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRÉS

trabajadores de las instituciones públicas. El diseño del complejo permite minimizar los riesgos de evasión de controles.

➤ **Operatividad dentro del Complejo Fronterizo Santa Rosa”-
CFSR**

Funciona como un CEBAF o CENAF según el caso se requiera.

Reduce tiempos de espera de pasajeros y vehículos desde su integración a excepción del transporte de Carga teniendo un control diferenciado desde su creación el año 2007.



CUADRO COMPARTIVO DE AFLUENCIA DE PERSONAS Y VEHICULOS POR AÑO SEGÚN DEPARTAMENTOS

“Complejos Fronterizos y Aeropuertos”-2017

CIUDAD	Puesto de Control	PERSONAS			ENTRADA DE VEHICULOS		SALIDA DE VEHICULOS	
		Ingreso	Salida	Total	Peruanos	Extranjeros	Peruanos	Extranjeros
Lima	A.I. Jorge Chávez	3,182,157	3,198,015	6,380,172	0	81		72
Tacna	C.F. Santa Rosa	2,786,165	2,876,518	5,662,683	238,495	357,078	238,899	256,193
Puno	C.F. Desaguadero	254,795	288,188	542,983	1,351	5,050	1,419	4,655
	PCF Casani	89,104	102,674	191,778				
	PCF Carancas	19,248	21,691	40,939				
Tumbes	PCF CEBAF-Tumbes	397,825	277,645	675,470	1,104	31,357	1,614	29,742
Puerto Maldonado	Iñampari	27,435	30,681	58,116	3	3,477	2	3,040
Piura	P.C.F. La Tina-Piura	43,495	42,302	85,797	-	-	0	2
	PCF ALAMOR	15,237	15,710	30,947	-	-		
Cusco	PCM Al Alejandro Velasco Astete	47,019	51,910	98,929	-	-	-	-
Chiclayo	P.C La Balsa	6,774	7,036	13,810	-	-	-	-
	PCM Al Jorge Abelardo Quiñones	2,049	2,374	4,473	-	-	-	-
Iquitos	PCF Santa Rosa-Iquitos	8,749	9,975	18,724	0	13	0	12
Otros	Otros	49,900	51,318	101,218	5 (Ilo) 64 (Paita)	10 (Ilo) 12,754 (Paita)	49 (Paita)	12,888 (Paita)

Fuente elaboración propia



- **El síndrome de Burnout.** – Es un desgaste prolongado en un ámbito profesional de personas que laboran en un determinado lugar que conlleva con un contacto directo de personas usuarios, clientes, u otros. Que ocasiona desgaste en la persona que lo padece, acompañado de otros síntomas físicos, así como sentimientos negativos.

El término del burnout nace a mediados de los años setenta gracias al trabajo realizado la profesora cristina Maslach quien popularizo este término. Así como la tecnificación y el desarrollo humano ha hecho que los trabajos cada día exijan más al trabajador.

- **La pasión de los trabajadores.** – La pasión es un impulso motivacional interno que describe a una persona motivada y que se siente con fuerza para equilibrar trabajo con la vida personal contando con una capacidad de regular sus propios impulsos de manera instantánea y natural donde este autocontrol hace a un trabajador apasionado y feliz con lo que hace.
- **El Desempeño laboral.** - Es la calidad del servicio que otorga una persona en un entorno organizacional basado en sus atributos y habilidades profesionales para el logro de objetivos medido por resultados.



- **El control integrado.** – Es el acto de realizar la verificación de requisitos formales y legales establecida por dos determinados países previa firma de un tratado donde estipulan la porción de territorio asignado para dar cumplimiento de la supervisión unilateral de salida y entrada de personas, equipajes, mercancías y vehículos del determinado territorio asignado en un mismo recinto de los funcionarios de ambos estados. Caso Perú-Chile compuesto por las siguientes autoridades:

Entidades por parte de Perú

- SUNAT-Superintendencia Nacional de Administración Aduanera y Tributaria.
- MIGRACIONES-Superintendencia Nacional de Migraciones.
- SENASA-Servicio Nacional de Sanidad Agraria.
- PNP-Policía Nacional del Perú.
- BN- Banco de la Nación.
- INC- Instituto Nacional de Cultura”.
- SERFORT-Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre.



- DIGESA-Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria.

Entidades por parte de Chile

- Aduana Chile
- PDI-Policía de Investigación

1.3 Definición de términos básicos

- **Agotamiento Mental. - (Fatiga mental)** son síntomas prolongados de estrés como presencia de ansiedad, depresión o exceso de tareas y falta de recursos muy diferente a la somnolencia causados por la excesiva carga mental, falta de tolerancia al estrés presente en organizaciones.
- **Burnout (Agotamiento emocional).** - Conocido también como síndrome de estar quemado; es consecuencia del estrés crónico no tratado surgido en el entorno laboral caracterizado por el desgaste emocional severo donde el individuo que desarrolla actitudes cínicas frente al trabajo encomendado, presentando sensación de ineficacia, pérdida de confianza e incertidumbre. presentando inicialmente síntomas como dolores de cabeza, dolor estomacal, o problemas intestinales, falta de



energía, rendimiento reducido en el trabajo, hogar, dificultad de concentrarse con carencia de creatividad.

➤ **Cansancio Físico.** - es la respuesta del cuerpo a distintas causas como exceso de actividad, infecciones respiratorias, infecciones virales, estado de ánimo bajo o patología ansiosa y depresiva, tiempo de sueño insuficiente etc. Puede ser el síntoma de alerta a una enfermedad que ocasiona disminución de atención, falta de reflejos y otros.

➤ **Estrés crónico.** - El estrés es la respuesta natural del organismo; el estrés crónico es ocasionado por desafíos y traumas pero que se manifiesta de manera prolongada y lleva al quien lo padece a problemas clínicos. Destruye paulatinamente el organismo, con pensamientos negativos ocasionando daños severos al cerebro. Pues quien lo padece no encuentra solución a sus problemas individuales y de su entorno, ya que estos son generados en la mente ocasionando suicidios, ataques al corazón, cáncer, pudiendo llegar hasta la muerte por crisis nerviosas.



➤ **Morbilidad.** – Es el Índice de individuos que son afectados por una enfermedad en un determinado tiempo y espacio con relación al conjunto de personas que habitan en la misma jurisdicción. Es la información recolectada que sirve de respaldo para estudiar los fenómenos que ocurren con determinada enfermedad, así como su evolución y control. Es todo cambio ocurrido subjetiva u objetivamente de la situación de bienestar del individuo datado. Existiendo 2 clases:

1. **Tasa de prevalencia,** Es la comparación de los archivos de casos más antiguos con los casos recientes de una determinada enfermedad y sus síntomas (patológicos) en un periodo o lapso determinado.

2. **Tasa de incidencia,** Es el estudio del crecimiento de una enfermedad en un lapso exacto de una jurisdicción determinada

➤ **Trastornos psicológicos.** - Conocido como trastorno mental, es la alteración emocional que afecta la emoción, motivación, conciencia, conducta, lenguaje, otros. Existiendo una variedad de manifestaciones distintas entre ellos la depresión y otras psicosis.



CAPITULO II. PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

En la investigación utilizaremos 2 variables directas las cuales son

2.1 Variable Independiente

El burnout y la perdida de la pasión laboral presente en trabajadores de instituciones gubernamentales que laboran en el CFSR.

2.1.1 Síndrome de burnout

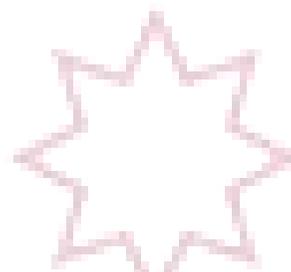
- ✓ Agotamiento mental
- ✓ Estrés crónico
- ✓ Cansancio físico

2.2 Variable Dependiente

El desempeño laboral de trabajadores de las instituciones Gubernamentales que laboran en el CFSR.

2.2.1 Desempeño de funciones

- ✓ Tipo de trabajo
- ✓ Tiempo de trabajo
- ✓ Enfermedades preexistentes
- ✓ Coyuntura actual



OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OBJETIVO GENERAL: Porcentaje de trabajadores del CFSR que presentan los síntomas de agotamiento mental, estrés crónico y cansancio físico del burnout y cómo influye en el desempeño de sus funciones.

TABLA 1:

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM ESPECIFICO	ITEM GENERAL
Independiente	trabajadores de instituciones gubernamentales que laboran en el CFSR con posible presencia de síndrome de Burnout.	Predisposición de los individuos que laboran en el CFSR a ser posibles víctimas para desarrollar el síndrome de burnout	Síntoma de agotamiento mental	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de motivación ✓ Falta de concentración ✓ Ataques de ansiedad ✓ Falta de sueño ✓ Temor a responsabilidades ✓ Problemas de apetito ✓ Ganas de llorar ✓ Mareo y nauseas ✓ Desapego /sin sentido 	7,20,23,25,40	1,2,3,4
			Estrés crónico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acné ✓ Dolor de cabeza ✓ Dolores corporales ✓ Enfermedades continuas ✓ Insomnio ✓ Problemas digestivos ✓ Depresión ✓ Frecuencia cardiaca irregular ✓ Transpiración excesiva ✓ Disminución de la función cerebral ✓ Problemas de sobrepeso ✓ Caída de cabello 	17,21,22	
			Cansancio físico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fatiga mental ✓ Tensión muscular ✓ Cansancio cerebral ✓ Falta de fuerza corporal. 	13,15,16,18,19	

Dependiente	Cantidad de trabajadores que desarrollan funciones en el CFSR. Vinculado a la atención de un flujo elevado de usuarios y vehículos presentes en sus jornadas laborales	Carga laboral	Tipo de trabajo ✓ Operativo ✓ Presencial ✓ Mixto ✓ remoto	6,9,14, 26,28,29
			Tiempo de trabajo ✓ horas de trabajo en el día ✓ tiempo de asignación a un determinado trabajo ✓ cantidad de usuarios	8,11,27,30,31,33
			Enfermedades preexistentes ✓ Enfermedades hereditarias ✓ Enfermedades contraídas por el tipo de trabajo ✓ Accidentes sufridos	24,32,34
			Coyuntura actual ✓ Cambios de horario ✓ Cambios de lugar de trabajo ✓ Contagios ✓ Exposición con usuarios externos.	10,12,35,37,38,39,40,41



CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de Investigación

Tipo Descriptivo. - no experimental respondiendo a un enfoque transversal implicando recolección de información en un solo corte, es una investigación evaluativa donde se busca establecer la presencia del Burnout y determinar el grado de influencia en el desempeño de sus funciones del trabajador que labora en el CFSR; puesto que los trabajadores realizan una interacción constante con personas. Que podrían estar afectando la salud psicológica de los trabajadores.

Esta investigación nos permitirá obtener datos para evaluar el nivel de desgaste psicológico que afrontan los trabajadores en una jornada de trabajo y que determinara dar recomendaciones de posibles soluciones antes de que estos males se vuelvan crónicos y afecten a los entes en su operatividad.

Mediante el estudio podremos desarrollar programas y /o actividades para evitar el Burnout en los trabajadores en el futuro para las personas de los distintos entes gubernamentales que trabajan en el CFSR.

3.2 Diseño Muestral

El diseño será el muestreo probabilístico donde recopilaremos datos de sujetos elegidos aleatoriamente de cada entidad para formar parte de la muestra.



3.2.1 Población general

Según data obtenida a priori de la entrevista con los encargados contamos con una población posible a ser testeada conformada por profesionales que laboran en 4 grupos de trabajo según programación habitual de cada entidad.

TABLA 1 : POBLACIÓN GENERAL

LUGARES DE ENTREVISTA			SUNAT	MIGRACIONES	SENASA	TOTAL
CFSR			56	60	28	144
P.C. VILA-VILA			16	-	-	16
P.C TOMASIRI			16	-	-	16
OTROS			22	-	-	22
POBLACION TOTAL			110	60	28	198

Fuente elaboración propia

En este cuadro podemos apreciar la cantidad de trabajadores que laboran en las distintas áreas a ser testeadas este número que indica en el cuadro es la proyección según programación de un periodo normal antes de la pandemia.

La cantidad de trabajadores por el problema global del Covid-19. Vario, a tener de la cantidad normal a cantidad mínima de trabajadores por áreas de atención de los distintitos entes a ser testeados.

3.2.2 Muestra

La población de la muestra está conformada por 55 trabajadores de diferentes edades, carreras profesionales del área operativa SUNAT/ Intendencia de Aduana Tacna.

Ello al no tener respuesta por parte de otras entidades que desempeñan su labor en el CFSR; se puso más énfasis al personal SUNAT quienes desarrollan funciones dentro del CFSR y ampliamos la muestra a más áreas operativas



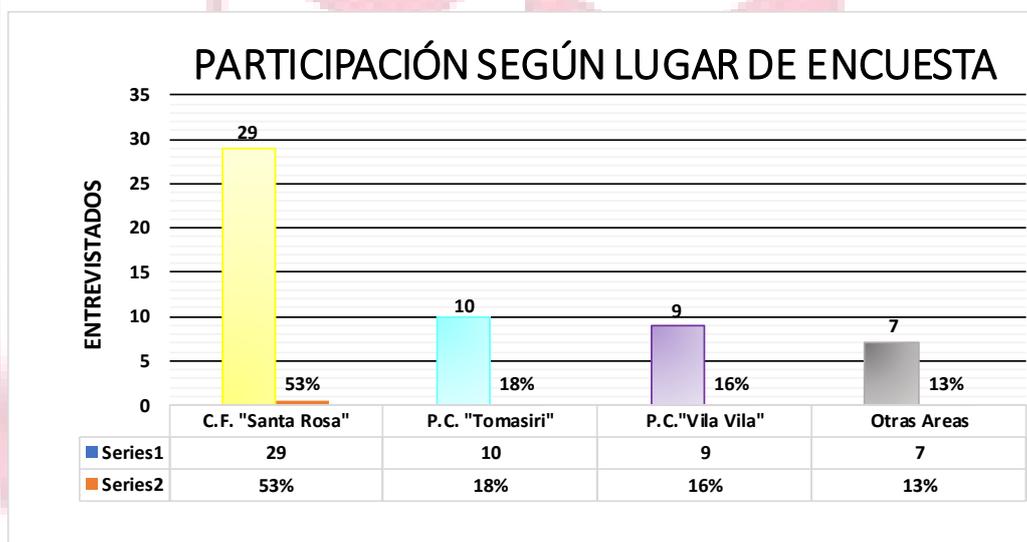
similares de este organismo Gubernamental bajo su jurisdicción al ser personas con mayor riesgo a contraer este síndrome por el tipo de trabajo que realizan.

TABLA 2 TABLA N°2: POBLACIÓN MUESTRA

POBLACION ENCUESTADA	CANT/ WS	LUGAR/TRABAJO				%	SEXO		ESTADO CIVIL			EIDADES		
		CFSR	T	VV	O		F	M	S	C	O	20/30	31/40	41/MAS
PRESENCIAL	49					89%								
REMOTO	4	29	10	9	7	7%	13	42	32	18	5	7	40	8
MIXTO	2					4%								
TOTAL	55	55				100%	55		55			55		

Fuente elaboración propia

GRÁFICO 1 PARTICIPANTES SEGÚN LUGAR DE ENCUESTA



Fuente elaboración propia

Donde la serie 1 representa la cantidad de personas encuestadas que participaron en la encuesta, la serie 2 representa el porcentaje de participación por el lugar donde se aplicó la encuesta siendo n=55 participantes que participaron en el presente estudio.



Este punto es muy importante porque nos permitirá conocer el estado actual de los trabajadores de áreas operativas que labora en un entorno similar de trabajo ello nos permitirá realizar una comparación constante del comportamiento de las muestras analizadas sometidas a las preguntas del cuestionario desarrollado las cuales permitirán resolver objetivos de la investigación.

Quiero mencionar que lo que se quiere obtener con este trabajo es la información de primera mano la razón de aplicar en sectores distintos a del CFSR es debido a la rotación constante de los trabajadores en estas áreas operativas.

Las áreas encuestadas son principalmente son 3 como es el CFSR; PC. Tomasiri, PC. Vila-Vila y otras áreas operativas de la Aduana de Tacna. Para la realización del análisis.

La población participante es sometida a un muestreo tipo probabilístico aleatorio simple para que cada elemento de la población testeada tenga la misma probabilidad de ser seleccionada para ser parte de la muestra.

El margen de error= 5% =0.05 = α

Población = 198

Muestra =55

Nivel de confianza al 95%

$$\text{Formula del error } E = Z \frac{\alpha}{2} * \frac{\alpha}{\sqrt{n}}$$

Hallamos el valor Para Z:

$$1 - \alpha = 0.05 = 1 - 0.05 = 0.95$$

$$\frac{\alpha}{2} = \frac{0.05}{2} = 0.025$$



$$\text{Entonces } 0.95 + 0.025 = 0.975$$

en la tabla de Z para obtener

Z	0.06
1.9	1.96

Reemplazamos: en la formula del error:

$$E = 1.96 * \frac{55}{\sqrt{198}}$$

$$E = 1.96 * \frac{55}{14.0712}$$

$$E = 1.96 * 3.9086$$

$$\mathbf{E = 7.660}$$

La muestra seleccionada tomada como un subgrupo de manera de representación del estudio utilizando la formula del muestreo probabilístico

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- ✓ N= Tamaño poblacional Encuestado 55
- ✓ Z= valor asignado para la curva del nivel de confianza al 95% (1.96)
- ✓ p= proporción probabilidad de estudio a favor 50% (0.50)
- ✓ q= proporción probabilidad de estudio en contra 50% (0.50)
- ✓ e= Calculo de error permitido de la muestra 4% (0.04)



$$\begin{aligned}n &= \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 55}{(0.05)^2(55 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} \\n &= \frac{3.8416 * 0.25 * 55}{0.0025 (54) + 3.8416 * 0.25} \\n &= \frac{52.822}{0.135 + 0.9604} \\n &= \frac{52.822}{1.0954} \\n &= 48.22 \\n &= \mathbf{48}\end{aligned}$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

- ✓ **La encuesta.** -Fue utilizada con trabajadores de las entidades gubernamentales que nos permitieron realizar la recolección de datos.
- ✓ **La observación.** – Se visitó las áreas operativas accesibles para el público en general durante horarios de trabajo para recabar información de labores que realizan y ver qué tipo de usuarios frecuentan estos recintos aduaneros.
- ✓ **La entrevista.** -Se entrevistó a algunos trabajadores que participaron en la muestra; como también a los directivos encargados de cada ente gubernamental del manejo de los grupos de trabajo. Para saber las funciones y cantidad de trabajadores por turnos de trabajo de estas áreas operativas.



3.3.1 Selección de Participantes

3.3.1.1 Inclusión dentro del muestreo

Los profesionales participantes son trabajadores de la intendencia Aduanera de Tacna -SUNAT que laboran en el Complejo Fronterizo “Santa Rosa”-CFSR; Puesto de Control Vila Vila ; Puesto de Control Tomasiri y Otras áreas Operativas ; los participantes respondieron según el lugar actual de trabajo en el que se encuentran ;debido a que estas áreas son alta mente rotativas entre ellas.

Los grupos de trabajo son asignados por programaciones de acuerdo con la necesidad operativa de cada área operativa.

3.3.1.2 exclusión de la muestra

Fueron excluidos todas las instituciones, y trabajadores con descanso médico, vacaciones, los que se encuentran con licencia con goce de haber compensable en el Marco del D.S. N°009-2021-SA y todos los trabajadores que no quisieron participar en el presente estudio.

3.3.2 Técnicas estadísticas para el procesamiento de información

3.3.2.1 Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

EL cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) fue desarrollado para evaluar el agotamiento laboral de trabajadores de servicios Humanos. Desarrollado por Maslach y Jackson- 1981, este cuestionario es un instrumento usado a nivel mundial presentando un rango de valor de efectividad que promedia entre los 90% y 95 %; Así mismo paralelo a este instrumento utilizamos un cuestionario



de elaboración propia adecuada a este grupo de trabajadores operativos de las áreas testeadas; con ello queremos evidenciar la presencia de síntomas de burnout a nivel inicial los datos obtenidos con ambos instrumentos son de gran importancia puesto que permitirán dar un cimiento adecuado del estudio.

El cuestionario aplicado a los participantes fue ejecutado de manera virtual para no interrumpir las horas laborales y no entorpecer con la labor de estas áreas así mismo; estas áreas mantienen burbujas creadas por los grupos de trabajo de estas áreas; para evitar el contagio de su personal por COVID-19; este cuestionario incluye a ambos instrumentos anexo a la encuesta.

El cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) cuenta con 22 preguntas relativas a la frecuencia de sentimientos personales que nos permitirán hallar el porcentaje de Cansancio Emocional (CE) donde en el cuestionario consta de 9 preguntas para su validación (1,2,3,6,8,13,14,16 y 20); Despersonalización (DP) que cuenta con 5 preguntas (5,10,11,15 y 22). Finalmente, para la Realización Personal (RP) tenemos 8 preguntas (4,7,9,12,17,18,19, y 21).

El cuestionario anexo al estudio está valorado con la escala Likert considerando la frecuencia de respuesta del 0 al 6 con la descripción siguiente:

- 0.- Nunca -ninguna vez
- 1.- Casi nunca /pocas veces al año
- 2.- Algunas veces/ una vez al mes o menos
- 3.- Regularmente/pocas veces al mes



4.- Bastantes veces/Una vez por semana

5.- Casi siempre/ Pocas veces por semana

6.- Siempre/ Todos los días

3.3.2.2 Cuestionario propio elaborado para determinar la existencia inicial de características del síndrome de burnout.

a. Síntomas de Agotamiento Mental (7,20,23,25,40)

7.- MOTIVACIÓN IMPULSO A DESARROLLAR SU TRABAJO	Trabajadores	%
La familia		
El equipo de trabajo		
El crecimiento laboral		
Sentirme útil		
El dinero.		
Otros (Servicio, le gusta, servicio social)		

	SI	NO	AVECES	TOTAL
20.- ¿siente somnolencia ocasionalmente o es a menudo y ello le causa sensación de cansancio durante el día?				
23.- ¿Tienes problemas para concentrarte?				
24.- ¿sufre de alguna enfermedad o dolencia?				
25.- ¿Le causa incertidumbre el futuro?				
40.- ¿Se siente deprimido, ansioso o con miedo de contagiarse y contagiar a su familia?				

b. síntomas de estrés crónico Preguntas (17,21,22)

	SI	NO	AVECES	TOTAL
17.- ¿Tiene problemas para dormir?				
21.- ¿Se irrita con facilidad con las personas?				
22.- ¿tiene pensamientos negativos?				

c. síntomas de Cansancio físico Preguntas (13,15,16,18,19)

	SI	NO	AVECES	TOTAL
13.- ¿Desarrolla actividades recreativas/deportivas en su tiempo				
16 ¿Cuándo realiza sus actividades se desconcentra fácilmente?				
18.- ¿Se siente desgastado para realizar otras actividades fuera del trabajo?				
19.- ¿Tiene dolores de cabeza, musculares u otros continuamente?				



15.- EL TRABAJO Y SU RELACION CON LA VIDA PERSONAL	trabajadores	%	Probabilidad
Motivado (a)			
Cansado (a)			
Aburrido (a)			
Pensativo(a)			
Otros (Con incertidumbre)			

3.3.2.3 Cuestionario propio de características de posibles causas que ocasionan el bajo desempeño laboral

Sera validado y estudiado mediante la extracción de datos del cuestionario resuelto por los individuos testeados representadas por 23 preguntas dimensionadas y/o asociadas a los indicadores de riesgo de posibles causas que pueden ocasionar la iniciación, aparición o deterioro de la salud mental y/o aparición de algún síntoma psicossomático que pueda llevar al padecimiento del burnout las preguntas están basadas en 4 segmentos como son el tipo de trabajo realizado ; tiempo de trabajo realizado; enfermedades preexistentes y la coyuntura actual del trabajador. Del cuestionario aplicado muchas de ellas tienen preguntas cerradas dicotómicas por ello fue aplicado de esa manera para que el individuo testeado pueda tener una respuesta ágil durante la aplicación del cuestionario y este no sea tan tedioso y así tener respuestas instantáneas sin titubeo del encuestado ello nos permitirá contar con respuestas sinceras. Por ello para la simplificación de realización del estudio nosotros le asignaremos un valor numérico para el manejo de la información obtenida la cual fue dispersada en todo el cuestionario.



- 1.- Si
- 2.- No
- 3.- A veces

a. Tipo de trabajo realizado (6,9,14, 26,28,29)

6.- AÑOS DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES	Cantidad de Trabajadores	Porcentaje
Menos de 3 Meses		
3 a 12 Meses		
1 a 2		
2 a 4		
De 4 años a mas		
TOTAL		

14.- TIPO DE TRABAJO ACTUAL	Trabajadores	%
PRESENCIAL		
REMOTO		
MIXTO		
TOTAL		

EL TRABAJO Y SU RELACION CON LA VIDA PERSONAL	SI	NO	AVECES	TOTAL
9.- ¿Trabaja con personas durante su jornada laboral?				
26.- ¿Trabaja toda su jornada de laboral con personas? Clientes, usuarios, otros.				
28.- ¿Tiene una buena relación con sus jefes, subordinados y compañeros de trabajo?				
29.- Las personas (Usuarios) lo respetan como autoridad e investidura cuando frecuentan su lugar de trabajo.				

b. Tiempo de Trabajo realizado (8,11,27,30,31,33)

8.-JORNADA DE TRABAJO	Trabajadores	%
2 DIAS X SEMANA		
L-V (8H)		
4 DIAS X SEMANA		
DIF TURNOS		
TOTAL		

	SI	NO	AVECES	TOTAL
11 ¿Los cambios realizados en su trabajo por la pandemia? estos cambios fueron favorables para usted?				
27.- ¿Conoce bien sus responsabilidades durante su jornada asignada de trabajo?				
31.- Cree usted que los usuarios que visitan su lugar de trabajo conocen sus deberes y derechos.				
33.- ¿Se presenta muy a menudo conflictos con usuarios durante su jornada de trabajo?				



8.-JORNADA DE TRABAJO	Trabajadores	%
2 DIAS X SEMANA		
L-V (8H)		
4 DIAS X SEMANA		
DIF TURNOS		
TOTAL		

30.- COMO CALIFICARIA A LOS USURIOS QUE RECUELTAN EL LUGAR DONDE TRABAJA	Trabajador	%	Probabilidad
Educado (a)			
Corteses			
Desorientados			
Desinformados			
Intolerantes			
Otros (cansados, depende, aburridos, trabajo remoto, apurados, diferentes personalidades)			

c. Enfermedades preexistentes (24,32,34)

	SI	NO	AVECES	Total
24.- ¿sufre de alguna enfermedad o dolencia?				
32.- Participo en curso de manejo de conflictos				
34.- ¿En su centro laboral le realizan exámenes médicos preventivos Ocupacionales?				

d. Coyuntura actual del trabajador (10,12,35,37,38,39,40,41)

	SI	NO	AVECES	TOTAL
10.- ¿ha cambiado en usted la situación ambiental donde realiza su trabajo en esta Pandemia por el COVID 19.				
12.- ¿Usted trabaja en el lugar de residencia?				
35.- ¿En esta época de pandemia se Realizan actividades y/o reuniones virtuales de confraternidad entre compañeros de trabajo de su organización?				
37.- ¿Tiene la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente a su labor por tener miedo de contraer la enfermedad?				
38.- ¿Tiene incertidumbre y/o miedo de perder su trabajo y / empleo para el futuro.?				
39.- ¿Se adapto a los nuevos horarios y mecanismos de trabajo para el cuidado de no contagiarse de Covid-19 impuestos por su institución?				
40.- ¿Se siente deprimido, ansioso o con miedo de contagiarse y contagiar a su familia?				
41.- ¿Siente o piensa que está perdiendo la motivación para desarrollar su trabajo por el miedo al covid-19?				



3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.

Para el análisis descriptivo se usara la distribución de frecuencias (absoluta-relativa); para las variables se tomarán ; la moda (Promedio), mediana y mediana aritmética (medidas de tendencia central) ; La relación se establecerá mediante la varianza (NOVA) para comparar dos o más medias del total (clúster) formados por muestras provenientes de la información recolectada de la base de datos obtenida de la cantidad de personas que ingresan al CFSR , así como las funciones que realiza cada ente (funciones en el CFSR) entre los funcionarios de las entidades que laboran en el CFSR y el nivel de estrés vinculante entre ellos.

Para el análisis Cualitativo se categorizará y asignara un código a cada variable probable de prueba a través de matrices que permitirán la categorización de cada uno de los criterios y sujetos puestos a prueba.

3.4.1 Procedimiento ejecutado

La data obtenida fue realizada mediante encuestas digitales debido al momento que venimos atravesando a nivel mundial producto de la pandemia debido a la COVID-19 que mello el cronograma de actividades programadas para el desarrollo del presente trabajo de investigación en cuanto al tiempo, celeridad de obtención de datos, así como instituciones las instituciones evaluadas para la confección de la base de datos.

Existieron problemas para contactarnos con los jefes zonales de la entidades gubernamentales como MIGRACIONES, SENASA, debido a la coyuntura, que ahora en las oficinas sólo permite el acceso de personal programado y con



controles previos para no romper los protocolos de seguridad para efectuar visitas personales al lugar de trabajo , tratamos de contactarnos vía telefónica lamentablemente no pudimos contactarnos con los jefes zonales de estas instituciones, ante lo cual decidimos no incluirlos dentro de la data de estudio por esta oportunidad, dejando a siguientes generaciones de estudiantes a testear a estas instituciones que también están sometidos a jornadas largas de trabajo con personas.

Es así como contamos con el apoyo del jefe de la División de Atención Fronteriza de la SUNAT con quien tuvimos el placer de coordinar y poner a disposición de su persona de manera virtual la carta de solicitud y el cuestionario adjunto para su aprobación y validación manifestándonos que se tendría que esperar una respuesta por parte del Intendencia de Aduanas de Tacna.

Con respecto al cierre de la fronte si ya existía alguna posibilidad de una pronta apertura la respuesta fue que los funcionarios que trabajan ahí están a la expectativa de lo que el gobierno central disponga, mientras tanto no existe ingreso de personas por la frontera, salvo casos especiales de personas que ingresan o salen excepcionalmente con el debido trámite en el consulado de ambos países limítrofes que son casos muy atípicos.

En estos momentos el CFSR solo permite la salida y entrada de vehículos de carga. Teniendo como principales flujos de movimiento de su personal en las áreas de ingreso de carga “área de Importaciones” y Salida de carga “área Exportaciones” consideradas como de flujo primordial.



así mismo el personal designado a la División de Atención Fronteriza de Tacna - CFSR; realiza rotaciones periódicas o según programación donde muchos son programados en otras áreas mediante destagues temporales por periodos de acuerdo con la programación planteada por la Intendencia de Aduanas de la ciudad de Tacna. Estas áreas son:

Puesto de Control Tomasiri (PCT), Puesto de Control Vila Vila (PCVV) y Otros (Aeropuerto, Terminal, grupo especial TIM -Patrulla) donde también tienen similares funciones siendo la única diferencia es que estos son puestos de control Secundario, por ello decidimos que el cuestionario también sea aplicado a estas áreas de trabajo; ampliamos la muestra para el testeo considerando la importancia y relación entre estos puestos de control, debido a la similar carga laboral en cuanto a afluencia de personas y vehículos debido al no tener la participación de los demás entes gubernamentales que laboran en el CFSR.

Así mismo con respecto a los horarios han variado debido a la Pandemia momentáneamente para evitar la movilización del personal en entornos posibles de contagio. Cabe destacar que la pandemia ha hecho que el personal de las áreas operativas de trabajo es la mínima posible para estas áreas de trabajo para evitar la aglomeración de personas en oficinas.

Luego de aprobada la realización de la encuesta para recopilar datos, se remitió el cuestionario a cada uno de los trabajadores que desempeñan su labor en estas áreas de manera digital remitiendo el enlace <https://forms.gle/SQMjApFpnw94zbLSA> el día 02 de junio del 2021 para el llenado del cuestionario la cual estuvo abierta en el rango de 01 semana haciendo el cierre



respectivo pasado los 7 días. Ello debido a que no fueron posibles las visitas presenciales, al existir restricciones por el COVID-19. Y gracias a la existencia de nuevas herramientas digitales pudimos tener la participación del personal sin afectar sus horarios de trabajo ni tener un contacto directo y así evitar la ruptura de las burbujas de los grupos de trabajo que ellos manejan consiguiendo obtener respuestas de primera mano.

3.4.2 Análisis de datos

Durante la tabulación de la información empleamos el programa informático Excel como apoyo para realizar las comparaciones estadísticas, así como [Google forms](#) para obtener las respuestas de los trabajadores que participaron en la encuesta aplicada, analizada con datos obtenidos de primera mano.

3.5 Aspectos éticos

La información recogida, tratada con cuidado cumpliendo con principios éticos, esto es con veracidad, reserva y discreción con la premisa de la no divulgación de los nombres de los entrevistados, las encuestas y datos obtenidos de las entidades comprometidas de todos los funcionarios intervinientes, al tratarse de un análisis para datos netamente de estudio; los datos serán manejados con reserva absoluta.

El análisis y las ideas empleadas en este trabajo son totalmente propias de mi persona y la utilización de textos de otros terceros citados de acuerdo con las reglas y normas de la investigación exigida.



CAPITULO IV. RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1 Análisis Correlacional

4.1.1 Diagnostico de la presencia de agotamiento mental, estrés crónico y cansancio físico características del burnout.

En un subconjunto de trabajadores de distintas especialidades que laboran en el CFSR y otras áreas operativas de SUNAT-Aduanas.

Siendo un total de 55 personas encuestadas de una población de aproximada de 198 personas en condición laboral activa; se inició con la recolección de datos y posteriormente con la tabulación de la información para realizar un análisis detallado donde se llegó a los siguientes resultados:

Síntoma de agotamiento mental:

TABLA 3 MOTIVACIÓN PERSONAL

7.- MOTIVACIÓN IMPULSO A DESARROLLAR SU TRABAJO	Trabajadores	PORCENTAJE	Total
La familia	47	85.45%	47/55
El equipo de trabajo	20	36.4%	20/55
El crecimiento laboral	41	74.5%	41/55
Sentirme útil	20	36.4%	20/55
El dinero.	23	41.8%	23/55
OTROS (Servicio, le gusta, servicio social)	3	5.4%	3/55

Fuente elaboración propia

El porcentaje de respuesta de los encuestados



TABLA 4 : SINTOMAS DE AGOTAMIENTO MENTAL

	SI	NO	AVECES	Total
20.- ¿siente somnolencia ocasionalmente o es a menudo y ello le causa sensación de cansancio durante el día?	11 (20%)	31 (56%)	13 (24%)	55
23.- ¿Tienes problemas para concentrarse?	7 (13%)	36 (65%)	12 (22%)	55
24.- ¿sufre de alguna enfermedad o dolencia?	8 (15%)	44 (80%)	3 (5%)	55
25.- ¿Le causa incertidumbre el futuro?	13 (23%)	29 (53%)	13 (24%)	55
40.- ¿Se siente deprimido, ansioso o con miedo de contagiarse y contagiar a su familia?	20 (36%)	18 (33%)	17 (31%)	55

Fuente elaboración propia

De los datos obtenidos tenemos una tendencia favorable con respecto a

Síntoma de estrés crónico: (17,21,22,)

TABLA 5 : SINTOMAS DE ESTRÉS CRÓNICO

	SI	NO	AVECES	Total
17.- ¿Tiene problemas para dormir?	16	29	10	55
21.- ¿Se irrita con facilidad con las personas?	6	44	5	55
22.- ¿tiene pensamientos negativos?	3	46	6	55

Fuente elaboración propia

Síntomas de cansancio físico: (13,15,16,18,19,18)

TABLA 6 SINTOMAS CANSANCIO FISICO

	SI	NO	AVECES	Total
13.- ¿Desarrolla actividades recreativas/deportivas en su tiempo	28	21	6	55
16 ¿Cuándo realiza sus actividades se desconcentra fácilmente?	5	34	16	55
18.- ¿Se siente desganado para realizar otras actividades fuera del trabajo?	8	33	14	55
19.- ¿Tiene dolores de cabeza, musculares u otros continuamente?	9	33	13	55

Fuente elaboración propia

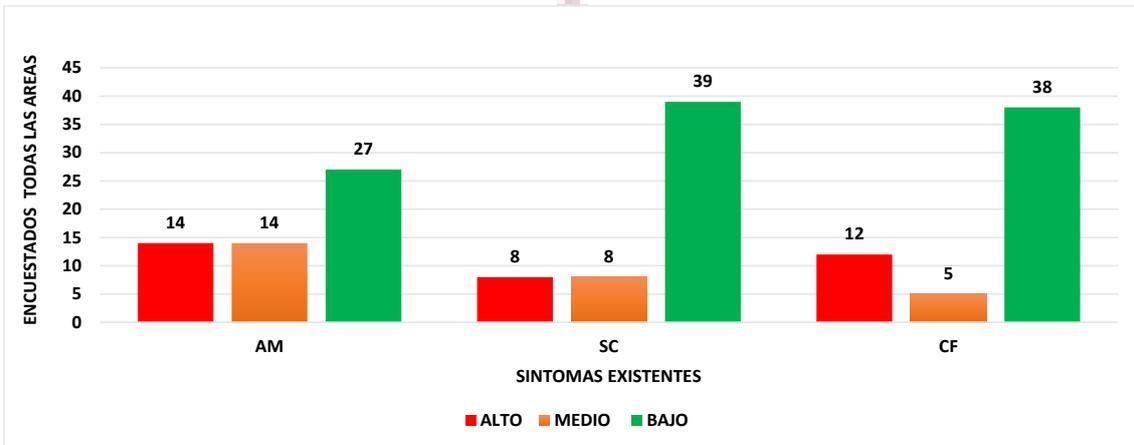
TABLA 7 EL TRABAJO Y LA RELACIÓN CON LA VIDA PERSONAL

15.- EL TRABAJO Y SU RELACION CON LA VIDA PERSONAL	trabajadores	porcentaje	Probabilidad
Motivado (a)	35	63.6%	35/55
Cansado (a)	8	14.5%	8/55
Aburrido (a)	2	3.6%	2/55
Pensativo(a)	22	40%	22/55
Otros (Con incertidumbre)	1	1.8%	1/55

Fuente elaboración propia



GRÁFICO 2 SINTOMAS EXISTENTES TODAS LAS AREAS



*Legenda: AM-Agotamiento Mental; SC-Estrés Crónico; CF-Cansancio Físico
Fuente elaboración propia*

Los resultados para los síntomas presentados en el estudio análisis propio muestra que el del total de las personas encuestadas presentan un nivel alto en 25.5 %(14p) de Agotamiento mental-AM; un 15%(5p) de estrés crónico- SC y un 22%(12p) de Cansancio físico-CF, de este análisis llegamos a la siguiente conclusión el **20%(11p) presentan 3 síntomas**. mientras tanto de las personas encuestadas que se encuentran en el nivel medio donde un 25.5% (14p) presentan Agotamiento mental-AM; un 15%(5p) presentan estrés crónico- SC y un 9%(5p) presenta cansancio físico-CF, de este análisis llegamos a la siguiente conclusión el **16%(9p) presentan 2 síntomas** y finalmente del total de personas encuestadas presentan un nivel bajo donde un 49% (27p) presentan Agotamiento mental-AM; un 70%(39p) de estrés crónico- SC y un 69%(38p) de Cansancio físico-CF, de este análisis llegamos a la siguiente conclusión el **64%(35p) presentan menos de 1 síntoma**.



TABLA 8 : SINTOMAS PRESENTES TODAS LAS AREAS

ANÁLISIS PROPIO	AGOTAMIENTO MENTAL-AM		ESTRÉS CRONICO-SC		CANSANCIO FISICO-CF	
	ENCUESTADOS	%	ENCUESTADOS	%	ENCUESTADOS	%
ALTO	14	25.5%	8	15%	12	22%
MEDIO	14	25.5%	8	15%	5	9%
SPS	27	49%	39	70%	38	69%

Fuente elaboración propia

4.1.2 Diagnostico desempeño de funciones de los trabajadores encuestados.

posteriormente la determinación de la existencia de tres síntomas característicos de burnout en los trabajadores; podremos dar respuesta a una de las variables que causa la pérdida de la pasión de los trabajadores con relación a sus labores asignadas.

Para ello contamos con el siguiente cuadro que demuestra la carga laboral aproximada de las áreas testeadas durante una jornada de trabajo; como la afluencia de personas, vehículos particulares y vehículos de carga que atraviesan diariamente los puestos operativos lo que nos permitirá analizar los datos.

TABLA 9 CARGA LABORAL POR AREAS

LUGAR DE TRABAJO	CARGA LABORAL SEGÚN LUGAR DE TRABAJO					
	TRABAJADORES X DIA	PROMEDIO DE VEH POR DIA	PERSONAS ATENDIDAS X DIA	4 EQUIPOS DE TRABAJO	PROMEDIO DE VEHICULOS X MES	PROMEDIO DE USUARIO X MES
CFSR	8	320	320	32	9,920	9,920
TOMASIRI	4	90	677	16	2790	20,987
VILA-VILA	4	124	1070	16	3844	33,170
OTROS	7	—	10	7		310
TOTAL	23	534	2077	71	16,554	64,387

Fuente elaboración propia



Del resultado obtenido indicamos lo siguiente; en CFSR cada trabajador por promedio atiende un 17% (54 p-v) el turno asignado. Cabe precisar que en promedio se obtuvo por la cantidad de trabajadores que directamente atienden las ventanillas de atención excluyendo al supervisor de turno y al personal asignado al módulo de balanza,

En el Pc Tomasiri cada trabajador en promedio atiende un 25 % (23v) (169p) por turno asignado. En el Pc Vila-Vila cada trabajador en promedio atiende un 25 % (31v) (268p) dentro de su turno asignado; y en otras áreas cada trabajador en promedio atiende un 10% (1p) dentro del turno asignado ello debido a que estas áreas tienen un trabajo diferenciado (inteligencia) enfocados a otro tipo de metas institucionales.

Tipo de trabajo realizado (6,9,14, 26,28,29)

TABLA 10 DURACIÓN DEL TRABAJO

6.- AÑOS DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES	Cantidad de Trabajadores	Porcentaje
Menos de 3 Meses	4	7.2%
3 a 12 Meses	12	21.8%
1 a 2 años	14	25.5%
2 a 4 años	21	38.2%
De 4 años a mas	4	7.2%
TOTAL	55	100 %

Fuente elaboración propia

TABLA 11 TIPO DE TRABAJO

14.- TIPO DE TRABAJO ACTUAL	Trabajadores	Porcentaje
PRESENCIAL	49	89.1%
REMOTO	4	7.3%
MIXTO	2	3.6%
TOTAL	55	100%

Fuente elaboración propia



TABLA 12 EL TRABAJO Y LA RELACIÓN CON LA VIDA PERSONAL

EL TRABAJO Y SU RELACION CON LA VIDA PERSONAL	SI	NO	AVECES	TOTAL
9.- ¿Trabaja con personas durante su jornada laboral?	50	4	1	55
26.- ¿Trabaja toda su jornada de laboral con personas? Clientes, usuarios, otros.	49	4	2	55
28.- ¿Tiene una buena relación con sus jefes, subordinados y compañeros de trabajo?	52		3	55
29.- Las personas (Usuarios) lo respetan como autoridad e investidura cuando frecuentan su lugar de trabajo.	43		12	55

Fuente elaboración propia

Tiempo de Trabajo realizado (8,11,27,30,31,33)

TABLA 13 JORNADA DE TRABAJO

8.-JORNADA DE TRABAJO	Trabajadores	%
2 DIAS X SEMANA	41	74.5%
L-V (8H)	8	14.5%
4 DIAS X SEMANA	3	5.5%
DIF TURNOS	3	5.5%
TOTAL	55	100%

Fuente elaboración propia

TABLA 14 CARACTERISTICAS DEL TRABAJO

	SI	NO	AVECES	TOTAL
11 ¿Los cambios realizados en su trabajo por la pandemia? estos cambios fueron favorables para usted?	34	14	7	55
27.- ¿Conoce bien sus responsabilidades durante su jornada asignada de trabajo?	53	1	1	55
31.- Cree usted que los usuarios que visitan su lugar de trabajo conocen sus deberes y derechos.	13	20	22	55
33.- ¿Se presenta muy a menudo conflictos con usuarios durante su jornada de trabajo?	15	12	28	55

Fuente elaboración propia

TABLA 15 CARACTERISTICAS DE LOS USUARIOS

30.- COMO CALIFICARIA A LOS USURIOS QUE FRECUENTAN EL LUGAR DONDE TRABAJA	Trabajador	%	Probabilidad
Educado (a)	28	51%	28/55
Corteses	22	40%	22/55
Desorientados	16	29%	16/55
Desinformados	27	49%	27/55
Intolerantes	18	33%	18/55
Molestos	19	35%	19/55
Otros (cansados, depende, aburridos, trabajo remoto, apurados, diferentes personalidades)	5	9%	5/55

Fuente elaboración propia



Enfermedades preexistentes (24,32,34)

TABLA 16 ENFERMEDADES PRE-EXISTENTES

	SI	NO	AVECES	Total
24.- ¿sufre de alguna enfermedad o dolencia?	8 (15%)	44 (80%)	3(5%)	55
32.- Participo en curso de manejo de conflictos	18 (34%)	18 (33%)	19 (34%)	55
34.- ¿En su centro laboral le realizan exámenes médicos preventivos Ocupacionales?	31 (56%)	17 (31%)	7 (13%)	55

Fuente elaboración propia

Coyuntura actual del trabajador (10,12,35,37,38,39,40,41)

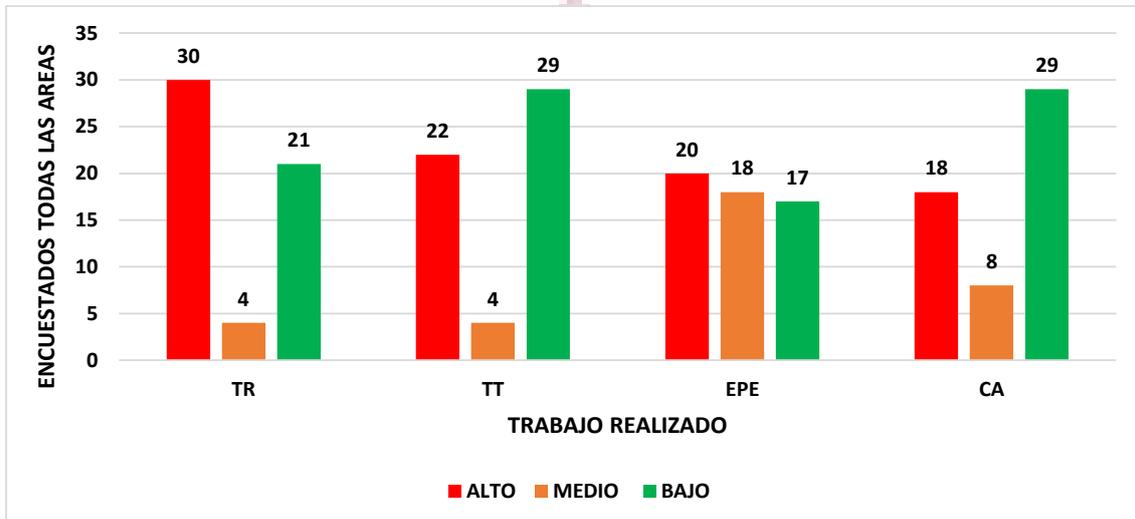
TABLA 17 COYUNTURA ACTUAL (COVID 19)

	SI	NO	AVECES	TOTAL
10.- ¿ha cambiado en usted la situación ambiental donde realiza su trabajo en esta Pandemia por el COVID 19.	44	11		55
12.- ¿Usted trabaja en el lugar de residencia?	29	26		55
35.- ¿En esta época de pandemia se Realizan actividades y/o reuniones virtuales de confraternidad entre compañeros de trabajo de su organización?	4	37	14	55
36.- ¿Siente preocupación por contagiarse al trabajar?	38	7	10	55
37.- ¿Tiene la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente a su labor por tener miedo de contraer la enfermedad?	12	35	8	55
38.- ¿Tiene incertidumbre y/o miedo de perder su trabajo y / empleo para el futuro.?	7	35	13	55
39.- ¿Se adapto a los nuevos horarios y mecanismos de trabajo para el cuidado de no contagiarse de Covid-19 impuestos por su institución?	54	1		55
41.- ¿Siente o piensa que está perdiendo la motivación para desarrollar su trabajo por el miedo al covid-19?	6	35	14	55

Fuente elaboración propia



GRÁFICO 3 TRABAJO REALIZADO TODAS LAS AREAS



Leyenda: TR-Trabajo realizado; TT-Tiempo de trabajo; EPE-Enfermedades Pre Existentes; CA-Coyuntura Actual.

Fuente elaboración propia

Los resultados para la carga laboral al cual están expuestos los encuestados muestra que el del total de las personas encuestadas presentan un nivel alto, en un 55% (30p) de trabajo realizado-TR; un 40%(22p) de tiempo de trabajo-TT, un 36% (20p) de enfermedades pre existentes-EPE y un 33% (18p) de coyuntura Actual- CA; mientras que de las personas encuestadas presentan un nivel medio en un 7 % (4p) de trabajo realizado-TR ; un 7% (4p) de tiempo de trabajo-TT, un 33% (18p) de enfermedades pre existentes-EPE y un 15% (8p) de coyuntura Actual- CA para finalizar de las personas encuestadas presentan un nivel bajo o de impacto del trabajo en un 38 % (21p) de trabajo realizado-TR ; un 53% (29p) de tiempo de trabajo-TT, un 31%(17p) de enfermedades pre existentes-EPE y un 52%(29p) de coyuntura Actual- CA:



TABLA 18 RESUMEN GENERAL TRABAJO REALIZADO

ANÁLISIS PROPIO	TRABAJO REALIZADO-TR		TIEMPO DE TRABAJO-TT		ENFERMEDADES PRE EXISTENTES-EPE		COYUNTURA ACTUAL-CA	
	ENCUESTADOS	%	ENCUESTADOS	%	ENCUESTADOS	%	ENCUESTADOS	%
ALTO	30	55%	22	40%	20	36%	18	33%
MEDIO	4	7%	4	7%	18	33%	8	15%
SPS	21	38%	29	53%	17	31%	29	52%

Fuente elaboración propia

4.1.3 Determinación del primer objetivo específico.

- ✓ **OE1.-** Determinar cuántos trabajadores del CFSR presentan Burnout en función a sus síntomas característicos como:

- **Agotamiento Mental**

Del total de 55 personas encuestadas; 29 individuos testeados laboran en el CFSR, 10 laboran en el PC-Tomasiri, 09 laboran en el PC-Vila Vila, Finalmente 07 laboran en otras Áreas dentro de la jurisdicción de Tacna. Es así como podemos describir a través del este cuadro los siguientes resultados:

TABLA 19 RESUMEN GENERAL ENCUESTADOS-CFSR

P	Respuestas en porcentajes Complejo Fronterizo "Santa Rosa" - CFSR (%)												
¿?	CFSR	20-30	31-40	41-50	50 A +	F	M	S	C	O	PG	T	S
1	29												
2		7%	69%	21%	3%								
3						21%	79%						
4								48%	38%	14%			
5											10%	83%	7%

Leyenda: M-Masculino; Femenino; S-Soltero; C-Casado; O-Otro; PG-Pre-Grado; T-Técnico; S-Superior

Fuente elaboración propia



De las 55 personas encuestadas el 53% (29) fueron encuestadas en el CFSR, parte importante de nuestra investigación donde llegamos a los siguientes resultados; el 7% (2) se encuentran con una edad de 20-30 años, el 69% (20) tienen un promedio de edad de 31-40 años, el 21% (6) tienen un promedio de edad entre los 41-50 años, y el 3% (1) se encuentran con un promedio de edad de 50 a más. El 21% (6) son del sexo femenino, y el 79% (23) son del sexo masculino. Donde el 48% (14) son solteros, el 38% (11) son casados y el 14% (4) tienen otro estado civil. Para finalizar el 83 % (24) son titulados, el 10 % (3) tienen post grado y el 7% (2) tiene los estudios superiores concluidos.

El presente estudio nos permitió a través de las preguntas **7,20,23,25,40** determinar la presencia de síntomas de agotamiento mental en los trabajadores encuestados donde llegamos a los siguientes resultados:

TABLA 20 PRESENCIA DE SINTOMAS-CFSR

P	Respuestas en porcentajes %																			
	¿?	F	EW	CL	SU	D	O	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	A	
7		97%	34%	75%	17%	45%	31%													
20								14%	59%	27%										
23											17%	66%	17%							
25													38%	48%	14%					
40																	34%	42%	24%	

Fuente elaboración propia Leyenda: F-Familia; EW-Equipo de Trabajo; CL-Crecimiento Laboral; SU-Sentirse Útil; D-Dinero; O-Otros; S-Si; N- No; A- A veces

Fuente elaboración propia

En la pregunta 7 de respuesta múltiple muestra que de 29 encuestados en el CFSR opina un 97% (28p) menciona que la motivación que impulsa a realizar su trabajo es la familia , un 75%(22p) el crecimiento laboral , un 45%(13p) el dinero, un 34%(10p) el Equipo de Trabajo, un 34%(10p) el Equipo de Trabajo, un

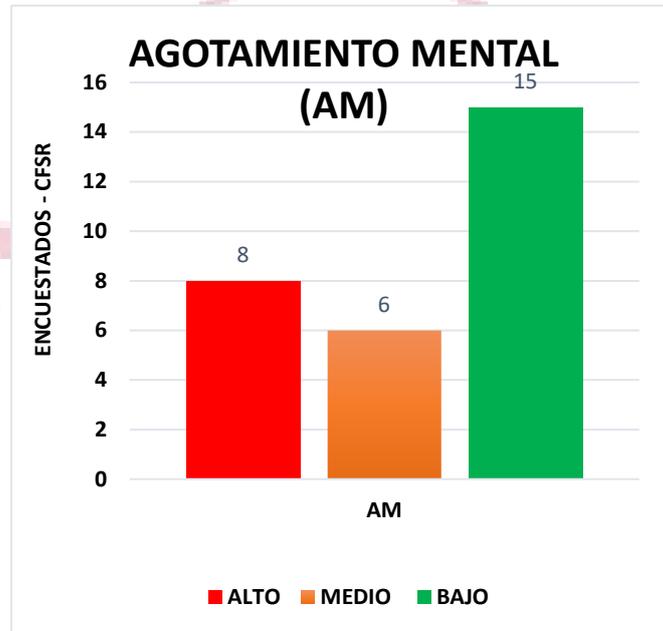


31%(9p) Otras motivaciones y un 17%(5p) Sentirse Útil ; la pregunta 20 muestra que el 59% (32p) no presentan somnolencia muy a menudo y ello no les causa cansancio 27%(8p) de los encuestados presentan a veces somnolencia muy a menudo y ello les causa cansancio, el 14%(4p) de los encuestados presentan somnolencia muy a menudo y ello les causa cansancio; la pregunta 23 muestra que el 66%(19p) de los individuos testeados no presentan problemas para concentrarse el 17%(5p) que los individuos testeados presentan problemas para concentrarse y un 17%(5p) que los individuos testeados a veces presentan problemas para concentrarse; la pregunta 25 muestra que el 48 %(14p) de individuos testeados no les causa incertidumbre su futuro, un 38 %(11p) de individuos testeados les causa incertidumbre su futuro, un 14 %(4p) de individuos testeados a veces les causa incertidumbre su futuro. Finalmente, para la pregunta 40 muestra que un 42% (12p) de los individuos testeados a veces se siente deprimido, ansioso o con miedo de contagiarse y contagiar a su familia 34% (10p) de los individuos testeados no se siente deprimido, ansioso o con miedo de contagiarse y contagiar a su familia y un 24% (7p) de los individuos testeados a veces se siente deprimido, ansioso o con miedo de contagiarse y contagiar a su familia.

Esto quiere decir que el 26% (8p) de los individuos encuestados en el CFSR presentan Agotamiento Mental y un 21% (6p) presentan algunos Síntomas que podría causarles Agotamiento Mental.



GRÁFICO 4 AGOTAMIENTO MENTAL CFSR



Fuente elaboración propia

TABLA 21 RESUMEN GENERAL ENCUESTADOS-PC TOMASIRI

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE P.C. TOMASIRI (%)										
¿?	TOMASIRI	20-30	31-40	F	M	S	C	O	PG	T	S
1	10										
2		20%	80%								
3				40%	60%						
4						60%	40%	_			
5									90%	10%	_

Leyenda: M-Masculino; F-Femenino; S-Soltero; C-Casado; O-Otro; PG-Pre-Grado; T-Técnico; S-Superior

Fuente elaboración propia



De las 55 personas encuestadas el 18% (10) fueron encuestadas en el P.C Tomasiri, donde llegamos a los siguientes resultados el 20% (2p) tiene un promedio de 20-30 años, 80% (8p) tienen un promedio de edad de 31-40 años, el 40% (4p) son del sexo femenino, el 60% (6p) son del sexo masculino; el 60% (6p) son solteros y el 40% (4p) son casados. Finalmente, el 90% (9p) tienen el grado de post grado, el 10% (1p) son titulados.

TABLA 22 PRESENCIA DE SINTOMAS -PC TOMASIRI

P	Respuestas en porcentajes %																			
	¿?	F	EW	CL	SU	D	O	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	A	
7		90%	20%	80%	40%	20%	-													
20								30%	50%	20%										
23											10%	70%	20%							
25														20%	50%	30%				
40																		30%	20%	50%

Fuente elaboración propia Leyenda: F-Familia; EW-Equipo de Trabajo; CL-Crecimiento Laboral; SU-Sentirse Útil; D-Dinero; O-Otros; S-Si; N- No; A- A veces

Fuente elaboración propia

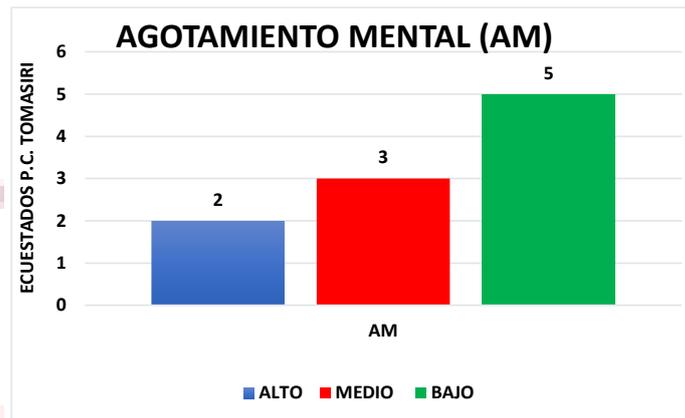
En la pregunta 7 de respuesta múltiple muestra que de 10 encuestados en el puesto de control de Tomasiri el 90 % (9p) menciono que la motivación que impulsa a realizar su trabajo es la familia , un 80%(8p) el crecimiento laboral , un 40%(4p) sentirse útil , un 20%(2p) el equipo de trabajo , un 20%(2p) el dinero ; la pregunta 20 muestra que el 30%(3p) de los encuestados presentan somnolencia muy a menudo y ello les causa cansancio, un 20%(2) presentan a veces somnolencia muy a menudo y ello les causa cansancio; la pregunta 23 muestra que el 10%(1p) de los individuos testeados presentan problemas para concentrarse, un 20%(2p) presentan a veces problemas para concentrarse; en la pregunta 25 muestra que el 20 % (2p) de individuos testeados les causa incertidumbre su futuro, un 30 % (3p) a veces les causa incertidumbre su futuro.



Finalmente, para la pregunta 40 muestra que el 30%(3p) de los individuos testeados se siente deprimido, ansioso o con miedo de contagiarse y contagiar a su familia y un 50%(5p) de los individuos testeados a veces se siente deprimido, ansioso o con miedo de contagiarse y contagiar a su familia.

Esto quiere decir que el 20% (2p) de los individuos testeados para este estudio tienen Agotamiento Mental y el 30% (3p) presentan algunos síntomas de Agotamiento mental.

GRÁFICO 5 AGOTAMIENTO MENTAL PC-TOMASIRI



Fuente elaboración propia

TABLA 23 RESUMEN GENERAL ENCUESTADOS-PC VILA VILA

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE P.C. VILA-VILA (%)												
	¿?	VILA-VILA	31-40	41-50	F	M	S	C	O	PG	T	S	O
1		9											
2			78%	22%									
3					—	100%							
4							67%	22%	11%				
5										22%	56%	11%	11%

Leyenda: M-Masculino; F-Femenino; S-Soltero; C-Casado; O-Otro; PG-Pre-Grado; T-Técnico; S-Superior; O-Otros.

Fuente elaboración propia



De las 55 personas encuestadas el 16% (9p) fueron encuestados en el P.C Vila-Vila, donde llegamos a los siguientes resultados. El 78% (7p) tienen una edad promedio de 31-40 años, y 22% (2p) tienen una edad promedio de 41-50 años, el 100% (9p) son del sexo masculino; el 67% (6p) son solteros, el 22% (2p) son casados y el 11% (1p) tienen otro estado civil. Así mismo de las 9 personas encuestadas el 56% (5p) son titulados, el 22% (2p) tienen título de post grado, el 11% (1p) tienen los estudios superiores, y el 11 % (1p) tiene educación superior técnica.

TABLA 24 PRESENCIA DE SINTOMAS -PC VILA VILA

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE P.C VILA-VILA (%)																	
¿?	F	EW	CL	SU	D	O	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	A
7	78%	33%	67%	33%	67%	-												
20							22%	45%	33%									
23											67%	33%						
25													11%	56%	33%			
40																45%	22%	33%

Fuente elaboración propia Leyenda: F-Familia; EW-Equipo de Trabajo; CL-Crecimiento Laboral; SU-Sentirse Útil; D-Dinero; O-Otros; S-Si; N- No; A- A veces

Fuente elaboración propia

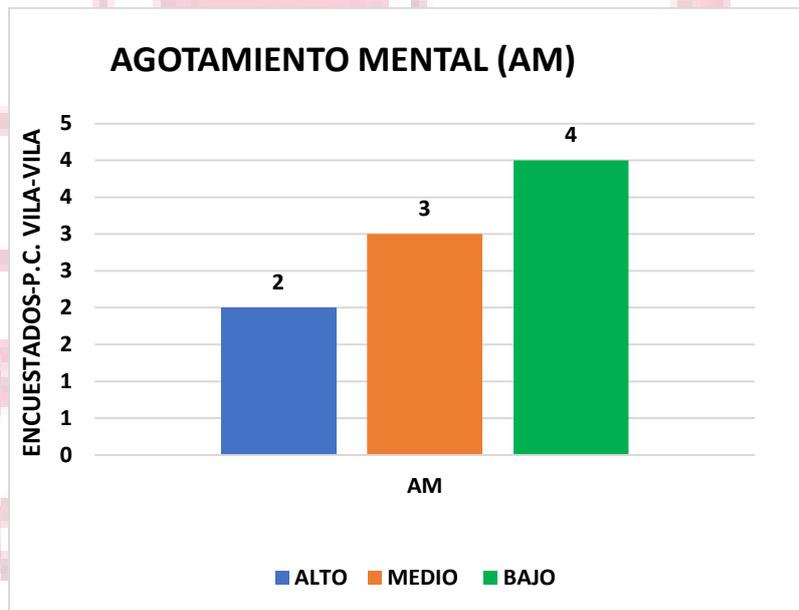
En la pregunta 7 de respuesta múltiple muestra que de 9 encuestados en el P.C. Vila-Vila el 78 % (7p) menciono que la motivación que impulsa a realizar su trabajo es la familia , un 67%(6) el crecimiento laboral , un 66%(6p) el dinero , un 33 % (3p) el equipo de trabajo y un 33.%(3p) sentirse útil ; la pregunta 20 muestra que el 22%(2p) de los encuestados presentan somnolencia muy a menudo y ello les causa cansancio, un 33%(3p) a veces presenta somnolencia muy a menudo y ello les causa cansancio ; la pregunta 23 muestra que el 33.3%(3p) presentan a veces problemas para concentrarse ; en la pregunta 25



el 11%(1p) les causa incertidumbre su futuro, 33%(3p) a veces les causa incertidumbre su futuro. Finalmente, para la pregunta 40 muestra que el 45% (4p) de los individuos testeados se siente deprimido, ansioso o con miedo de contagiarse y contagiar a su familia de Covid -19 y un 33%(3p) de los individuos testeados a veces se siente deprimido, ansioso o con miedo de contagiarse y contagiar a su familia de COVID -19.

Esto quiere decir que el 33% (3p) de los encuestados sufren de algunos síntomas de Agotamiento Mental y el 20%(2p) sufren de Agotamiento mental.

GRÁFICO 6 AGOTAMIENTO MENTAL PC-VILA VILA



Fuente elaboración propia



TABLA 25 RESUMEN GENERAL ENCUESTADOS OTRAS AREAS

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJES OTROS PUESTOS (%)											
¿?	VILA VILA	20-30	31-40	F	M	S	C	O	PG	T	S	O
1	7											
2		29%	71%									
3				43%	57%							
4						71%	29%	-				
5									14%	86%	-	-

Leyenda: M-Masculino; Femenino; S-Soltero; C-Casado; O-Otro; PG-Pre-Grado; T-Técnico; S-Superior O-Otros.

Fuente elaboración propia

De las 55 personas encuestadas el 13% (7p) trabaja en otras áreas Control donde llegamos a los siguientes resultados el 71% (5p) tienen una edad promedio entre los 31-40 años y el 29% (2p) tiene una edad promedio de 20-30 años, el 57% (4p) es del género masculino y el 43 % (3p) del género femenino; donde el 71% (5p) son solteros y el 29% (2p) son casados.

De los 7 encuestados el 86% (6p) son titulados, y el 14% (1p) tienen el título de post grado.

TABLA 26 PRESENCIA DE SINTOMAS -OTRAS AREAS

¿?	PREGUNTAS EN PORCENTAJE OTROS PUESTOS DE CONTROL (%)																	
	F	EW	CL	SU	D	O	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	A
7	57%	-	43%	57%	43%	14%												
20							29%	57%	14%									
23										29%	42%	29%						
25													14%	43%	43%			
40																43%	14%	43%

Fuente elaboración propia Leyenda: F-Familia; EW-Equipo de Trabajo; CL-Crecimiento Laboral; SU-Sentirse Útil; D-Dinero; O-Otros; S-Si; N- No; A- A veces

Fuente elaboración propia

La pregunta 7 de respuesta múltiple muestra que de 07 encuestados en otras áreas Operativas el 57% (4p) de los encuestados menciono que la motivación que impulsa a realizar su trabajo es la familia , 57%(4p) sentirse útil, un 43%(3p)

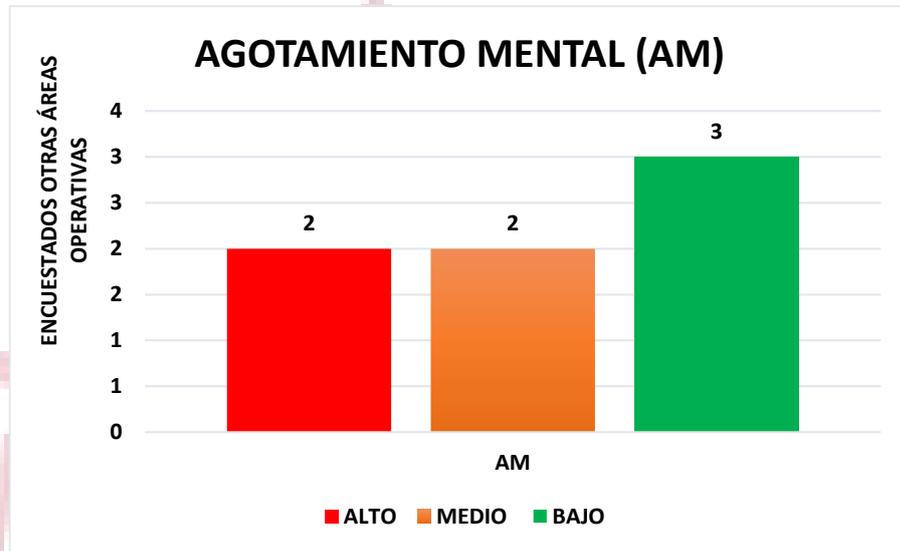


el crecimiento laboral , un 43%(3p) el dinero , y un 14%(1p) otras motivaciones; la pregunta 20 muestra que el 29%(2p) de los encuestados presentan somnolencia muy a menudo y ello les causa cansancio, 29%(2p) de los encuestados a veces presentan somnolencia muy a menudo y ello les causa cansancio; la pregunta 23 muestra que el 29%(2p) de los encuestados presentan problemas para concentrarse, un 29%(2p) de los encuestados a veces presentan problemas para concentrarse; la pregunta 25 muestra que el 43 % (3) de encuestados a veces les causa incertidumbre su futuro, un 14%(1p) les causa incertidumbre su futuro. Finalmente, para la pregunta 40 muestra que el 43% (3p) de los encuestados se siente deprimido, ansioso o con miedo de contagiarse y contagiar a su familia de COVID -19 y un 43%(3p) de los encuestados a veces se siente deprimido, ansioso o con miedo de contagiarse y contagiar a su familia de COVID -19.

Esto quiere decir que el 29% (2p) de los encuestados en otras áreas operativas presentan Agotamiento Mental y un 29%(2p) presentan algunos síntomas de Agotamiento mental.



GRÁFICO 7 AGOTAMIENTO MENTAL OTRAS ÁREAS



Fuente elaboración propia

○ Estrés Crónico.

Tabla de análisis y sus descripciones según el lugar donde fueron encuestados nos da los siguientes resultados:

TABLA 27 ESTRÉS CRONICO CFSR

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE-CFSR (%) ESTRÉS CRONICO								
	S	N	A	S	N	A	S	N	A
17	31%	62%	7%						
21				14%	83%	3%			
22							10%	73%	17%

Leyenda: S-Si; N- No; A- A veces

Fuente elaboración propia

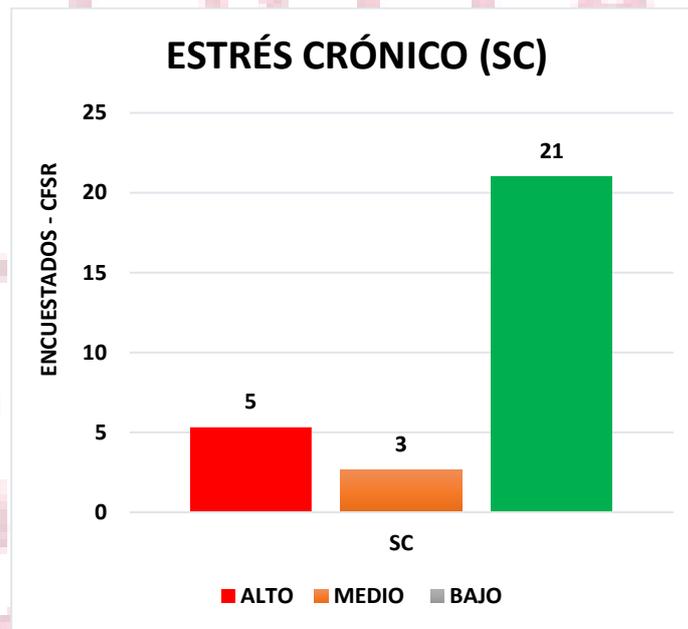
La pregunta 17 muestra que de las 29 personas encuestados en el CFSR el 31% (9p) de los encuestados presentan problemas para dormir, un 7% (2p) a veces presentan problemas para dormir; para la pregunta 21 el 14% (4p) de los encuestados se irritan fácilmente con las personas, un 3% (1p) de los



encuestados a veces se irritan fácilmente con las personas. Finalmente, para la pregunta 22 muestra que el 10% (3p) de los encuestados tienen pensamientos negativos, y un 17% (5p) a veces tienen pensamientos negativos.

Esto quiere decir que el 18 % (5p) de los encuestados para este estudio presentan estrés crónico y un 9 % (3p) de los encuestados presentan algunos Síntomas del estrés crónico.

GRÁFICO 8 ESTRÉS CRÓNICO CFSR



Fuente elaboración propia

TABLA 28 ESTRÉS CRONICO PC-TOMASIRI

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) - P.C. TOMASIRI								
	S	N	A	S	N	A	S	N	A
17	10%	50%	40%						
21				20%	60%	20%			
22							10%	70%	20%

Fuente: S-Si; N-No; A-A veces

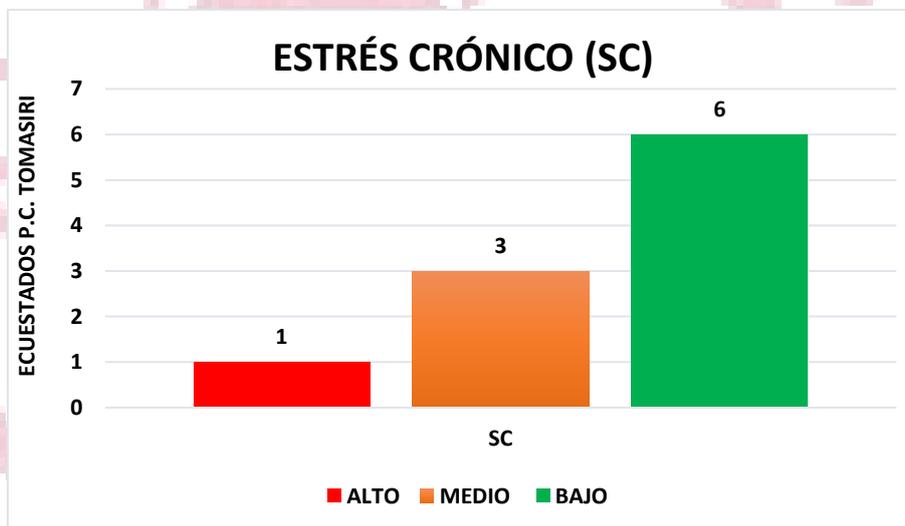
Fuente elaboración propia



La pregunta 17 muestra que de las 10 personas encuestados en el P.C. Tomasiri el 40% (4p) de los encuestados a veces presentan problemas para dormir, un 10% (1p) presenta problemas para dormir; para la pregunta 21 el 20% (2p) de los encuestados se irritan fácilmente con las personas, un 20% (2p) de los encuestados a veces se irritan fácilmente con las personas. Finalmente, para la pregunta 22 muestra que el 20% (2p) de los encuestados tienen a veces pensamientos negativos, y un 10% (1p) tienen pensamientos negativos.

Esto quiere decir que el 27 % (3p) de los encuestados para este estudio presentan algunos síntomas de estrés crónico y un 13 % (1p) de los encuestados tiene estrés crónico.

GRÁFICO 9 ESTRÉS CRÓNICO PC-TOMASIRI



Fuente elaboración propia



TABLA 29 ESTRÉS CRONICO PC-VILA VILA

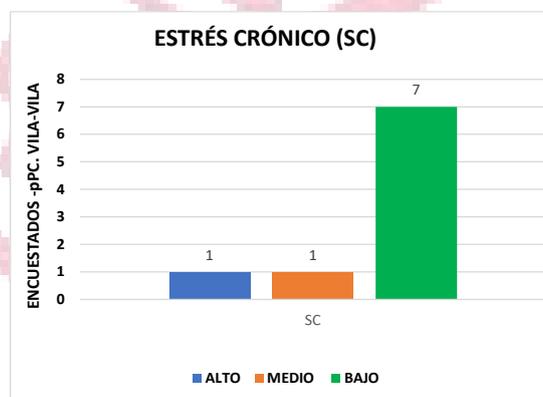
P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%)-PC. VILA-VILA								
	S	N	A	S	N	A	S	N	A
17	33%	45%	22%						
21				-	89%	11%			
22							-	100%	-

*Legenda: S-Si; N-No; A- A veces
Fuente elaboración propia*

La pregunta 17 muestra que de las 09 personas encuestados en el P.C. Vila-Vila el 33% (3p) de los encuestados presentan problemas para dormir, un 22% (2p) presenta a veces problemas para dormir; para la pregunta 21 el 11% (1p) de los encuestados a veces se irrita fácilmente con las personas. Finalmente, para la pregunta 22 muestra que el 100% (9p) de los encuestados no tienen pensamientos negativos.

Esto quiere decir que el 11% (1p) de los encuestados para este estudio presenta algunos síntomas de estrés crónico y un 11% (1p) de los encuestados tiene estrés crónico.

GRÁFICO 10 ESTRÉS CRÓNICO PC-VILA VILA



Fuente elaboración propia



TABLA 30 ESTRÉS CRONICO OTRAS AREAS

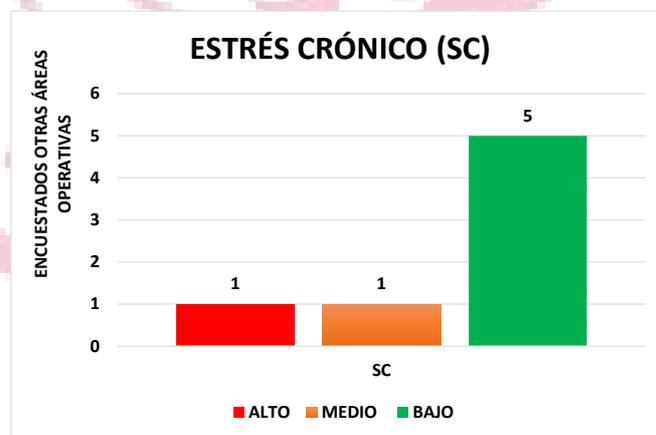
P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%)- OTRAS AREAS OPERATIVAS								
	S	N	A	S	N	A	S	N	A
¿?									
17	43%	28%	29%						
21				-	86%	14%			
22							-	100%	-

*Leyenda: S-Si; N- No; A- A veces
Fuente elaboración propia*

La pregunta 17 muestra que de las 07 personas encuestadas en Otras áreas operativas el 43% (3p) de los encuestados presentan problemas para dormir, un 29% (2) presenta a veces problemas para dormir; para la pregunta 21 el 14% (1p) de los encuestados a veces se irrita fácilmente con las personas; Finalmente para la pregunta 22 muestra que el 100% (7p) de los encuestados no tienen pensamientos negativos.

Esto quiere decir que de los 07 encuestados en otras áreas operativas el 14% (1p) presenta síntomas de estrés crónico y un 14% (1p) tiene estrés crónico.

GRÁFICO 11 ESTRÉS CRÓNICO OTRAS AREAS OPERATIVAS



Fuente elaboración propia



○ **Cansancio Físico.**

Extrayendo la data obtenida podemos mencionar que de 55 personas encuestadas llegamos a los siguientes resultados:

TABLA 31 CANSACIO FISICO CFSR

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJES (%) -CFSR																	
	S	N	A	M	C	A	P	O	S	N	A	S	N	A	S	N	A	
13	45%	45%	10%															
15				59%	28%	3%	34%	3%										
16									10%	59%	31%							
18												14%	52%	34%				
19															10%	80%	10%	

Leyenda: S-Si; N- No; A- A veces; M-Motivados; C-Cansado; A-Aburrido; P-Pensativo; O-Otros.

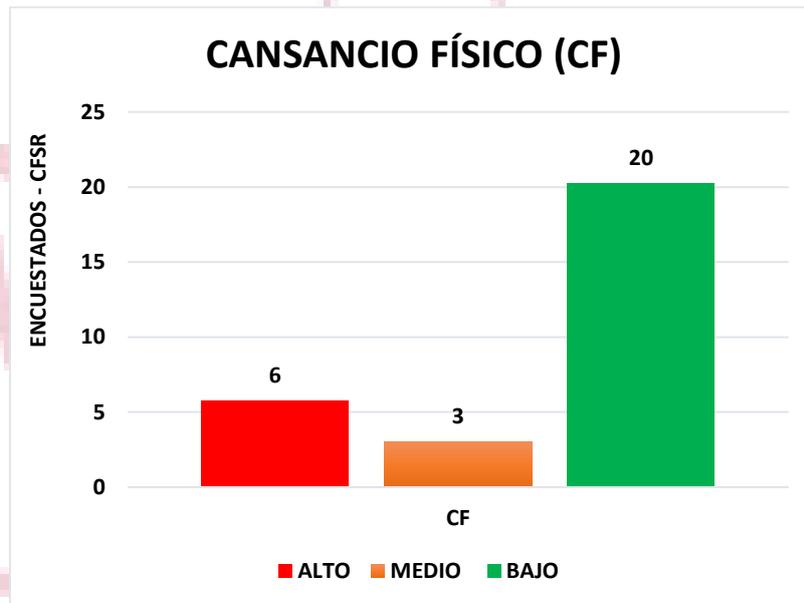
Fuente elaboración propia

la pregunta 13 muestra que de los 29 encuestados en el CFSR el 45% (13p) no realizan actividades recreativas en su tiempo libre un 10% (3p) a veces realizan actividades recreativas en su tiempo libre , en la pregunta 15 el 59% (17p) de personas encuestadas se encuentran motivados, un 34% (10p) se encuentran pensativos, 28% (8) se encuentran cansados ,un 3% (1p) se encuentra aburrido y un 3% (1p) se tiene otras sensaciones; en la pregunta 16 el 31%(9p) de las personas encuestadas a veces se desconcentran con facilidad y un 10%(3p) de las personas encuestadas se desconcentran con facilidad; la pregunta 18 el 34%(10p) de las personas encuestadas a veces se sienten desgastados para realizar otras actividades fuera del trabajo , un 14%(4p) se sienten desgastados para realizar otras actividades fuera del trabajo. Finalmente, la pregunta 19 el 10% (3p) de las personas encuestadas presentan dolores de cabeza, musculares u otras, un 10% (3p) a veces presentan dolores de cabeza, musculares u otras.



Esto quiere decir que de las 29 personas encuestadas el 10% (3p) tiene algunos síntomas del cansancio físico y un 21% (6p) tiene cansancio físico.

GRÁFICO 12 CANSANCIO FÍSICO CFSR



Fuente elaboración propia

TABLA 32 CANSANCIO FÍSICO PC-TOMASIRI

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) PC-TOMASIRI																
¿?	S	N	A	M	C	A	P	O	S	N	A	S	N	A	S	N	A
13	50%	40%	10%														
15				70%	10%	-	40%	-									
16									10%	70%	20%						
18												10%	70%	20%			
19															10%	40%	50%

Leyenda: S-Si; N- No; A- A veces; M-Motivados; C-Cansado; A-Aburrido; P-Pensativo; O-Otros.

Fuente elaboración propia

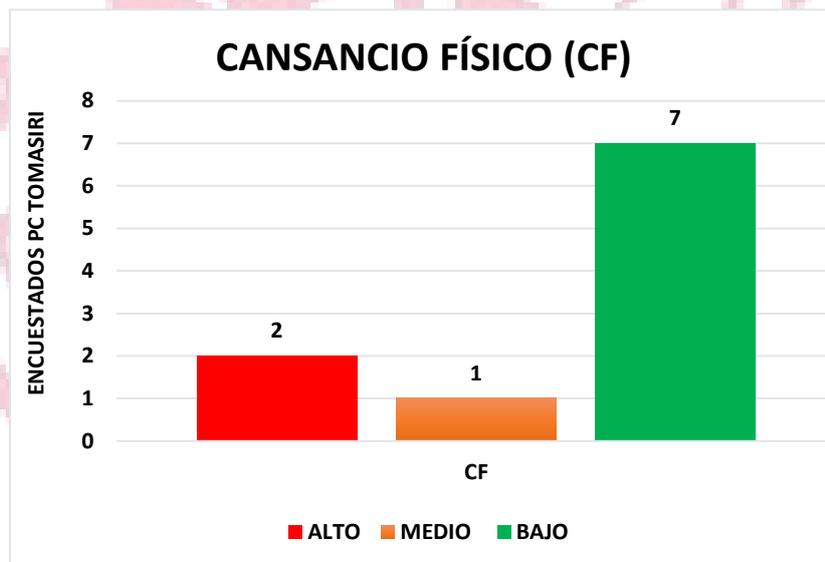
La pregunta 13 muestra que de los 10 personas encuestadas en el P.C. Tomasiri el 40% (4p) no realizan actividades recreativas en su tiempo libre un 10% (1p) a veces realizan actividades recreativas en su tiempo libre , en la pregunta 15 el



70% (7p) de personas encuestadas se encuentran motivados, un 40% (4p) se encuentran pensativos, y 10% (1p) se encuentra cansado; en la pregunta 16 el 20%(2p) de las personas encuestadas a veces se desconcentran con facilidad y un 10%(1p) de las personas encuestadas se desconcentran con facilidad; la pregunta 18 el 20%(2p) de las personas encuestadas a veces se sienten desganados para realizar otras actividades fuera del trabajo ; un 10%(1p) se sienten desganados para realizar otras actividades fuera del trabajo. Finalmente, la pregunta 19 el 50% (5p) de las personas encuestadas a veces presentan dolores de cabeza, musculares u otras, un 10%(1p) presentan dolores de cabeza, musculares u otras.

Esto quiere decir que de las 10 personas encuestadas el 10% (1p) tiene algunos síntomas del cansancio físico y un 20% (2p) tiene cansancio físico

GRÁFICO 13 CANSANCIO FÍSICO PC-TOMASIRI



Fuente elaboración propia



TABLA 33 CANSACIO FISICO PC-VILA VILA

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) PC VILA-VILA																	
	S	N	A	M	C	A	P	O	S	N	A	S	N	A	S	N	A	
13	89%	11%	-															
15				56%	11%	-	56%	-										
16									-	78%	22%							
18												11%	89%	-				
19																33%	45%	22%

Leyenda: S-Si; N- No; A- A veces; M-Motivados; C-Cansado; A-Aburrido; P-Pensativo; O-Otros.

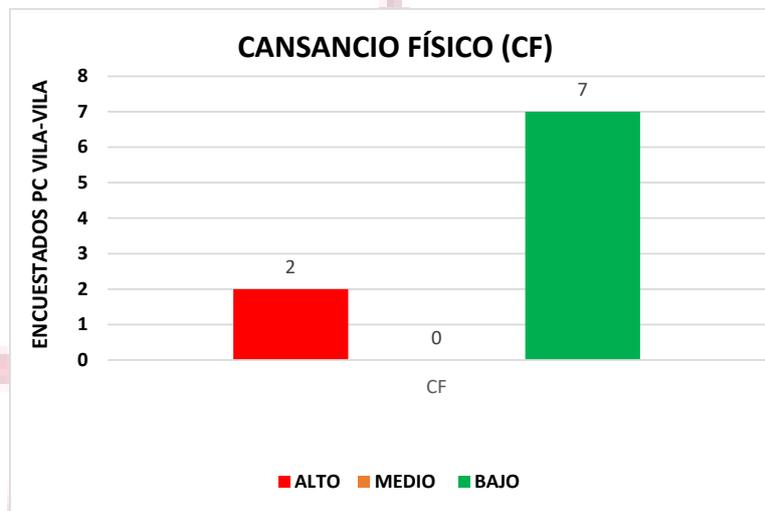
Fuente elaboración propia

la pregunta 13 muestra que de los 09 personas encuestadas en el P.C. Vila-Vila el 11% (1) no realizan actividades recreativas en su tiempo libre; en la pregunta 15 el 70% (7) de personas encuestadas se encuentran motivados, un 56% (5p) se encuentran motivados; 56% (5p) se encuentra pensativos y un 11% (1p) se encuentra cansado ; en la pregunta 16 el 22%(2p) de las personas encuestadas a veces se desconcentran con facilidad; la pregunta 18 el 11%(1p) de las personas encuestadas se siente desganado para realizar otras actividades fuera del trabajo. Finalmente, la pregunta 19 el 33% (3p) de las personas encuestadas presentan dolores de cabeza, musculares u otras, un 22%(2p) a veces presentan dolores de cabeza, musculares u otras.

Esto quiere decir que de las 09 personas encuestadas el 22% (2p) tiene cansancio físico.



GRÁFICO 14 CANSANCIO FÍSICO PC-VILA VILA



Fuente elaboración propia

TABLA 34 CANSANCIO FISICO OTRAS AREAS

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) OTRAS AREAS OPERATIVAS																	
¿?	S	N	A	M	C	A	P	O	S	N	A	S	N	A	S	N	A	
13	29%	42%	29%															
15				29%	29%	14%	57%	-										
16									14%	29%	57%							
18												29%	42%	29%				
19															29%	29%	42%	

Leyenda: S-Si; N- No; A- A veces; M-Motivados; C-Cansado; A-Aburrido; P-Pensativo; O-Otros.

Fuente elaboración propia

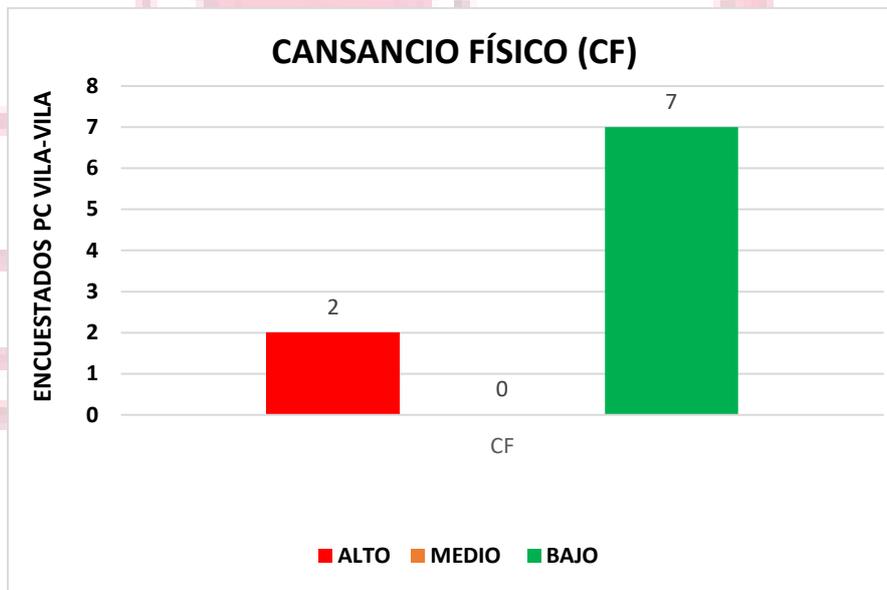
La pregunta 13 muestra que de los 07 personas encuestadas en Otras Áreas Operativas el 42% (3) no realizan actividades recreativas en su tiempo libre un 29% (2p) a veces realizan actividades recreativas en su tiempo libre , en la pregunta 15 el 57% (4p) de personas encuestadas se encuentran pensativos, un 29%(2p) se encuentran motivado, un 29%(2p) se encuentran cansados y 14% (1p) se encuentra aburrido; en la pregunta 16 el 57%(4p) de las personas encuestadas a veces se desconcentran con facilidad y un 14%(1p) de las personas encuestadas se desconcentran con facilidad; la pregunta 18 el



29%(2p) de las personas encuestadas a veces se sienten desganados para realizar otras actividades fuera del trabajo , un 29%(2p) se sienten desganados para realizar otras actividades fuera del trabajo. Finalmente, la pregunta 19 el 42% (3p) de las personas encuestadas presentan dolores de cabeza, musculares u otras, un 29%(2p) a veces presentan dolores de cabeza, musculares u otras.

Esto quiere decir que de las 07 personas encuestadas el 14% (1p) tiene algunos síntomas del cansancio físico y un 29% (2p) tiene cansancio físico.

GRÁFICO 15 CANSANCIO FÍSICO OTRAS AREAS OPERATIVAS



Fuente elaboración propia



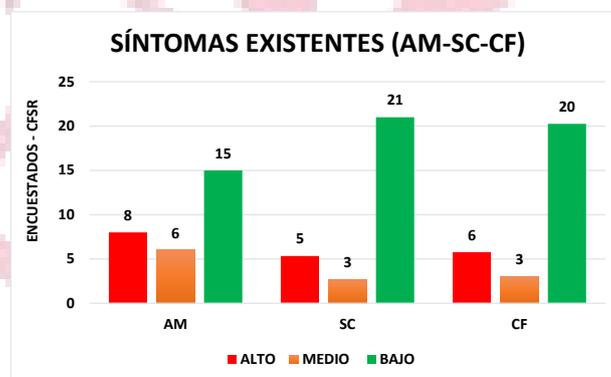
TABLA 35 RESUMEN PRESENCIA DE SINTOMAS CFSR

CFSR				
SINTOMAS	S. BURNOUT	AM	SC	CF
3	28%	48%	28%	31%
2	3%			
1	17%	52%	72%	69%
0	52%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%

*Leyenda: AM-Agotamiento Mental; SC-Estrés Crónico; CF-Cansancio Físico
Fuente elaboración propia*

Según el estudio realizado se encuestó a 55 personas a quienes se les aplicó una encuesta con 42 preguntas, las cuales fueron aplicadas en las áreas operativas de la intendencia Aduanera de Tacna, donde se encuestó a n-29 Trabajadores del CFSR; n-10 trabajadores en el P.C. Tomasiri, n-09 trabajadores en el P.C. Vila-Vila y n-07 trabajadores en otras operativas. Obteniendo los siguientes resultados:

GRÁFICO 16 SÍNTOMAS EXISTENTES CFSR

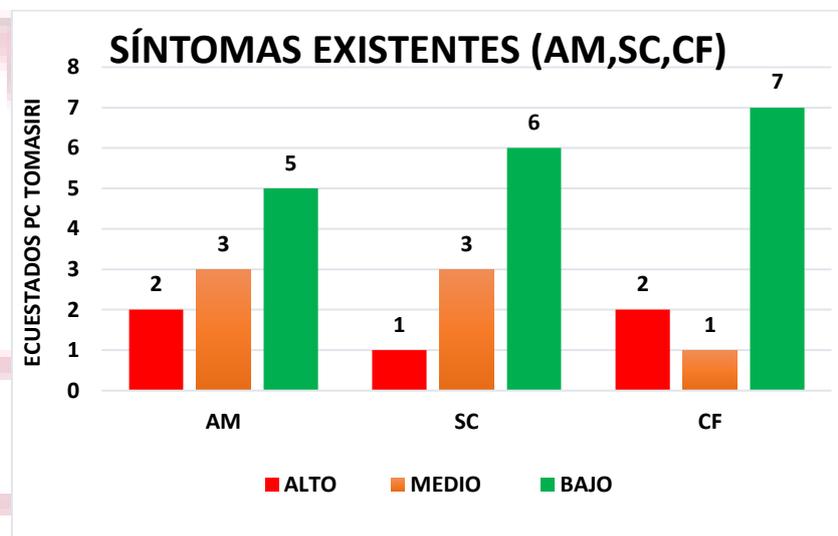


*Leyenda: AM-Agotamiento Mental; SC-Estrés Crónico y CF-Cansancio Físico
Fuente elaboración propia*



En este cuadro podemos determinar que de las 29 Personas encuestadas en el CFSS el 28% (8p) presentan los 3 síntomas de Agotamiento Mental (AM), Estrés crónico (SC) y Cansancio Físico (CF); un 3% (1p) presentan 2 síntomas entre Agotamiento Mental (AM), Estrés crónico (SC) o Cansancio Físico (CF) y un 17% (5p) presenta un sólo síntoma.

GRÁFICO 17 SÍNTOMAS EXISTENTES PC-TOMASIRI



Leyenda: AM-Agotamiento Mental; SC-Estrés Crónico y CF-Cansancio Físico

Fuente elaboración propia

TABLA 36 RESUMEN PRESENCIA DE SINTOMAS PC-TOMASIRI

P.C. TOMASIRI				
SINTOMAS	S. BURNOUT	AM	SC	CF
3	30%	50%	40%	30%
2	10%			
1	10%			
0	50%	50%	60%	70%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

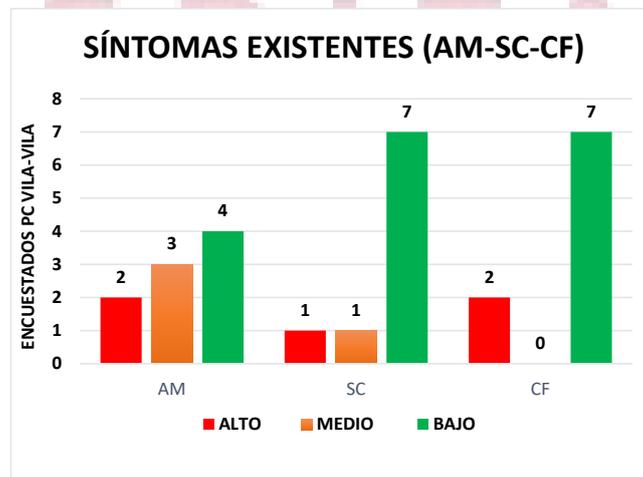
Leyenda: AM-Agotamiento Mental; SC-Estrés Crónico y CF-Cansancio Físico

Fuente elaboración propia



En este cuadro podemos determinar que de las 10 Personas encuestadas en el P.C. TOMASIRI el 30% (3p) presentan 3 síntomas como son el Agotamiento Mental (AM), Estrés crónico (SC) y Cansancio Físico (CF), un 10% (2p) presentan los 2 síntomas entre Agotamiento Mental (AM), Estrés crónico (SC) o Cansancio Físico (CF) y 10% (2p) presenta 01 sólo síntoma.

GRÁFICO 18 SÍNTOMAS EXISTENTES PC-VILA VILA



Leyenda: AM-Agotamiento Mental; SC-Estrés Crónico y CF-Cansancio Físico

Fuente elaboración propia

TABLA 37 RESUMEN PRESENCIA DE SINTOMAS PC-VILA VILA

P.C. VILA-VILA				
SINTOMAS	S. BURNOUT	AM	SC	CF
3	22%			
2	0%	56%	22%	22%
1	22%			
0	56%	44%	78%	78%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

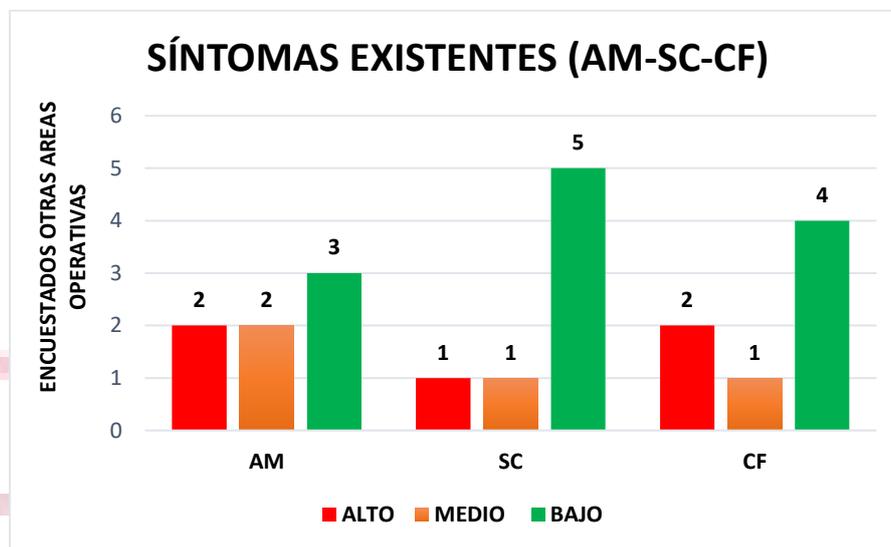
Leyenda: AM-Agotamiento Mental; SC-Estrés Crónico y CF-Cansancio Físico

Fuente elaboración propia



En este cuadro podemos determinar que de las 09 Personas encuestadas en el P.C. VILA-VILA el 22% (2p) presentan 3 síntomas entre Agotamiento Mental (AM), Estrés crónico (SC) y Cansancio Físico (CF), un 22% (2p) presentan 01 sólo síntoma entre Agotamiento Mental (AM), Estrés crónico (SC) o Cansancio Físico (CF).

GRÁFICO 19 SÍNTOMAS EXISTENTES OTRAS AREAS OPERATIVAS



Leyenda: AM-Agotamiento Mental; SC-Estrés Crónico y CF-Cansancio Físico

Fuente elaboración propia

TABLA 38 RESUMEN PRESENCIA DE SINTOMAS OTRAS AREAS

OTRAS AREAS OPERATIVAS				
SINTOMAS	S. BURNOUT	AM	SC	CF
3	29%			
2	14%	57%	29%	43%
1	14%			
0	43%	43%	71%	57%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Leyenda: AM-Agotamiento Mental; SC-Estrés Crónico y CF-Cansancio Físico

Fuente elaboración propia

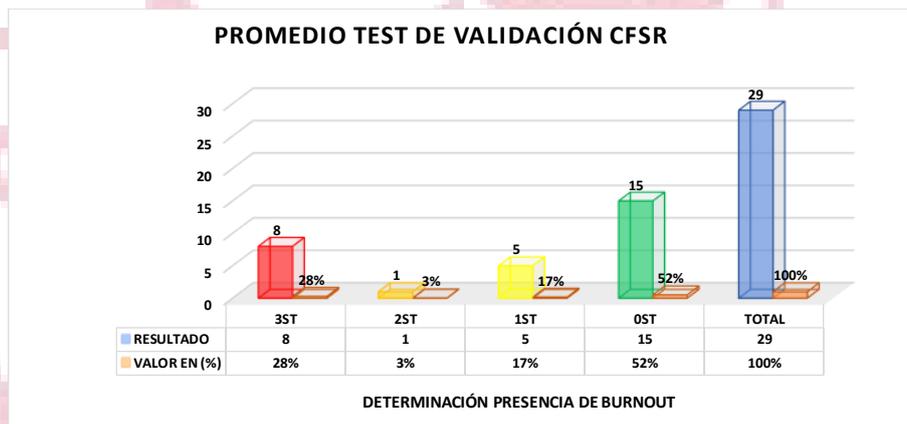


En este cuadro podemos determinar que de las 07 Personas encuestadas en Otras Áreas operativas donde el 29% (2p) presentan 03 síntomas de Agotamiento Mental (AM), Estrés crónico (SC) y Cansancio Físico (CF), un 14% (1p) presentan 02 síntomas como Agotamiento Mental (AM), Estrés crónico (SC) o Cansancio Físico (CF) y un 14% (1p) presenta 01 sólo síntoma.

- **Resumen General por área según nivel de Burnout.**

Según la data obtenida para este estudio podemos indicar lo siguiente; de las 55 personas que participaron en este estudio 29 personas fueron encuestadas en el CFSR, 10 personas en el P.C. TOMASIRI, 09 personas en el P.C. VILA-VILA y 07 personas en Otras Áreas Operativas de SUNAT-Aduanas sede Tacna. Llegando al siguiente resultado.

GRÁFICO 20 TEST DE VALIDACIÓN CFSR



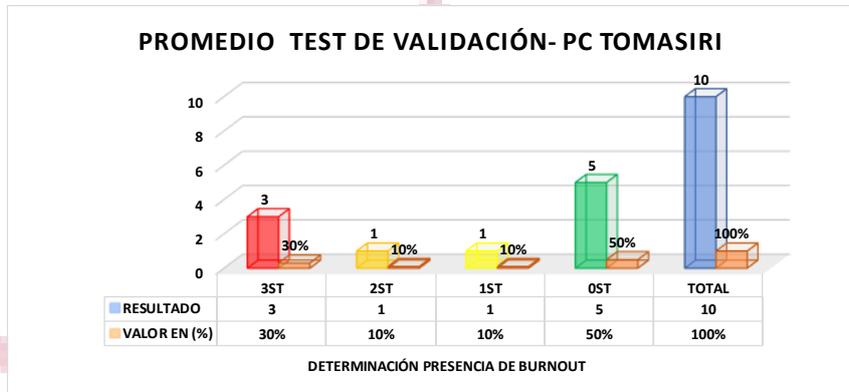
Leyenda: ST-Síntomas

Fuente elaboración propia

Según la imagen de las 29 personas encuestadas en el CFSR el 28% (8p) presentan el Burnout, mientras que un 3% (1p) cuenta con un nivel medio de burnout y un 17% (5p) presenta un nivel bajo con tendencia a adquirir el Burnout.



GRÁFICO 21 TEST DE VALIDACIÓN PC-TOMASIRI

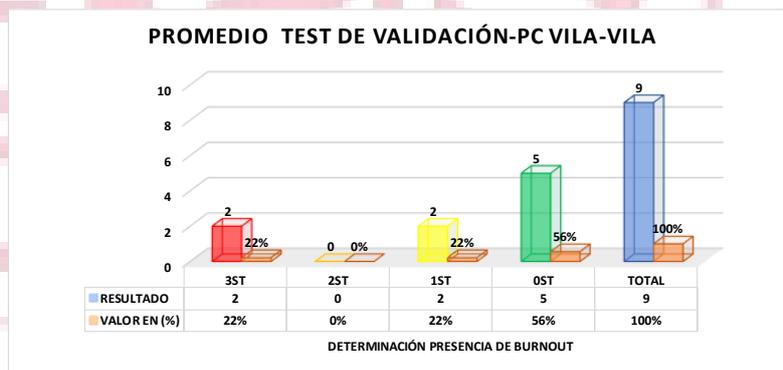


Leyenda: ST-Síntomas

Fuente elaboración propia

Según la imagen de las 10 personas encuestadas en el PC TOMASIRI el 30% (3p) presentan el Burnout, un 10% (1p) presenta un nivel medio de burnout, mientras que el 10% (1p) presenta un nivel bajo con tendencia a adquirir el Burnout.

GRÁFICO 22 TEST DE VALIDACIÓN PC-VILA VILA



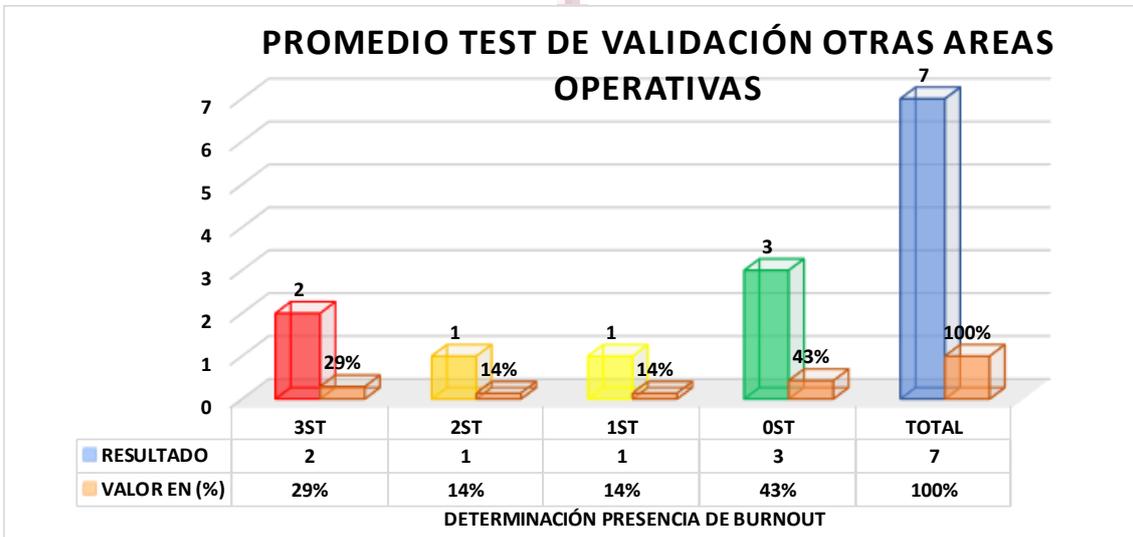
Leyenda: ST-Síntomas

Fuente elaboración propia

Según la imagen de las 09 personas encuestadas en el PC VILA-VILA el 22% (2p) presentan el Burnout, mientras que un 22% (2p) se encuentra en un nivel bajo con tendencia a adquirir el Burnout.



GRÁFICO 23 TEST DE VALIDACIÓN OTRAS AREAS OPERATIVAS



Leyenda: ST-Síntomas

Fuente elaboración propia

Según la imagen de las 07 personas encuestadas en el Otras Áreas Operativas donde el 29% (2p) presentan el Burnout, un 14% (1p) presenta un nivel medio de burnout, y un 14% (1p) se encuentra en un nivel bajo con tendencia a adquirir el Burnout.

Del cuestionario aplicado se precisa que se adjuntó como pregunta 42 el cuestionario de MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) este cuestionario es un instrumento internacional validado que nos brindó información importante para dar realce al estudio y poder realizar una comparación entre ambos instrumentos. Permitiendo determinar la presencia del Burnout con mayor certeza en las personas que participaron en este estudio.

El cuestionario MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) nos permitió medir 3 aspectos muy importantes como son el nivel de cansancio emocional, nivel de despersonalización y el nivel de realización Personal; estos tres aspectos nos



permitieran analizar individualmente a los encuestados en relación con sus sentimientos, expectativas y el desgaste que causa una actividad determinada realizada. Aplicando el cuestionario de MBI que cuenta con 22 preguntas que que se nos permitió llegar a los siguientes resultados:

TRABAJADORES/FRECUENCIA DE SENTIMIENTOS PERSONALES (0 AL 6) 0-nunca;1-Casi nunca, 2-Algunas veces, 3-Regularmente, 4-Bastantes veces, 5-Casi siempre y 6- Siempre	0	1	2	3	4	5	6
1-Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	16	17	15	7			
2-Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	6	10	13	8	7	6	5
3-Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	22	16	11	4	1	1	
4-Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que atiendo	4	2	6	10	6	1	16
5-Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	42	9	2	2			
6-Trabajar todo el día con personas es realmente cansado para mí.	25	16	9	2	3		
7-Siento que trato con eficacia y efectividad los problemas de los usuarios.	2	4	2	5	6	1	24
8-Siento que mi trabajo me está desgastando	25	11	9	3	5	2	
9-Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo	5	3	3	6	8	1	20
10-Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación	34	10	6	3	1		1
11-Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	32	11	7	1	3		1
12-Me siento con mucha energía en mi trabajo	2	3	3	5	7	1	19
13-Me siento frustrado por mi trabajo	41	8	3	2	1		
14-Siento que estoy trabajando demasiado	19	12	7	3	3	5	2
15-No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	27	10	2	7	1	4	4
16-Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés	28	16	9	1	1		
17-Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo	3	5	2	3	7	1	24
18-Me siento estimulado después de trabajar estando en contacto con personas	3	6	6	4	5	1	17
19-He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo	2	9	4	5	6	1	19
20-Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	34	10	6	1	4		
21-En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma	2	3	4		5	1	28
22-Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas.	34	10	4	1	4	1	1

Fuente: MBI- elaboración propia



Si sumamos las respuestas por cada fila nos dará como resultado el total de personas que participaron en este estudio n-55 participantes; ello nos permitirá realizar la validación de la información de manera general.

Mencionamos que dentro de este estudio cada pregunta (elemento) tiene asignado una categoría (escala) que será anexada de acuerdo con las respuestas de cada participante, permitiendo tabular la información obtenida.

Al cual llamaremos cuadro de puntuación:

TABLA 39 CUADRO DE PUNTUACIÓN

ESCALA	SUB ESCALA	ELEMENTOS	Nº DE ITEM	PD
Cansancio Emocional	CE	1,2,3,6,8,13,14,16,20	9	
Despersonalización	DP	5,10,11,15,22	5	
Realización Personal	RP	4,7,9,12,17,18,19,21,	8	

Fuente elaboración propia

Cada respuesta asignada tiene un resultado obtenido de acuerdo con la data tomada según las respuestas individuales de cada participante según la siguiente tabla nos permitirá asignar un valor de escala al cual denominaremos cuadro de valoración:

TABLA 40 CUADRO DE VALORACIÓN

SUB ESCALA	BAJO	MEDIO	ALTO
CE	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54 (*)
DP	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30 (*)
RP	De 0 a 33 (*)	De 34 a 39	De 40 a 56

Fuente elaboración propia



Este cuadro de valoración nos permite determinar los niveles de cada persona encuestada siendo estos los determinantes del padecimiento en un nivel bajo, medio o alto.

Otro elemento importante para darle un valor porcentual a la información obtenida es la Tabla de baremos que permitirá ubicar el rango del padecimiento de Burnout de una persona según el género.

TABLA 41 CUADRO TABLA DE BAREMOS

TABLA DE BAREMOS										
PUNTUACIONES DIRECTAS										
VARONES				MUJERES			TOTAL			
PC	CE	DP	RP	CE	DP	RP	CE	DP	RP	S
99	51-54	24-30		43-54	23-30		45-54	24-30		97
98	47-50	22-23	48	42	21-21	48	44	21-23		91
97	45-46	21	-	40-41	20	-	42-43	20-21	48	87
96	43-44	20	-	39	19	-	41	19	-	85
95	41-42	18-19	47	36-38	17-18	47	38-40	18	47	83
90	36-40	16-17	45-46	34-35	15-16	45-46	34-37	15-17	46	76
85	33-35	15	44	31-33	13-14	44	32-33	14	44-45	71
80	30-32	13-14	43	29-30	12	43	29-31	12-13	43	67
75	28-29	12	42	28	11	41-42	28	11	42	63
70	28-29	11	41	26-27	10	40	26-27	10	41	60
65	26-27	10	40	25	8-9	39	24-25	9	40	58
60	21-22	9	39	23-24	7	38	22-23	8	39	55
55	20	8	38	22	-	37	21	7	38	52
50	19	7	37	21	6	36	19-20	-	37	50
45	17-18	-	36	19-20	5	35	18	6	35-36	48

Para llegar al resultados aplicados por el cuestionario de MASLASH a los participantes se tuvo que individualizar las respuestas de los resultados obtenidos se le asigna los valores correspondientes por cada pregunta donde el



campo casilla verde significa que el encuestado presenta un valor bajo en la escala dentro los caracteres obtenidos ; el cuadro naranja significa que la persona encuestada tiene un valor medio en la escala de los caracteres obtenidos y para terminar el cuadro rojo significa que la persona encuestada tiene un valor alto en la escala de los caracteres obtenidos.

Según la imagen las Escalas están representadas por Cansancio Emocional (CE); Despersonalización (DP); Realización Personal (RP) esas tres escalas nos mostraran si el encuestado padece BURNOUT o la presencia de un valor determinado de Burnout (otros síntomas) que podría favorecer al padecimiento futuro de este síndrome.



TABLA 42 APLICACIÓN ENCUESTADO N°35 ESCALA-MBI

CANSANCIO EMOCIONAL (CE)		DESPERSONALIZACIÓN (DP)		REALIZACIÓN PERSONAL (RP)							
ITEM	P.D			ITEM	P.D			ITEM	PT		
1	2			5	3			4	3		
2	5			10	3			7	5		
3	3			11	6			9	4		
6	3	CATEGORIA	P.T*	15	3	CATEGORIA	P.T**	12	5	CATEGORIA	P.T***
8	5	Alto	>27	22	2	Alto	>13	17	1	Alto	>39
13	4	Mediano	17-26	TOTAL	17	Mediano	7-12	18	2	Mediano	32-38
14	5	Bajo	0-16			Bajo	0-6	19	4	Bajo	0-31
16	1							21	5		
20	2							TOTAL	29		
TOTAL	30										
LEYENDA		LEYENDA		LEYENDA							
P.D	Puntuación Directa	P.D	Puntuación Directa	P.D	Puntuación Directa						
P.T	Puntuación Tipificada	P.T	Puntuación Tipificada	P.T	Puntuación Tipificada						

*** el puntaje en este cuadro es inverso a CE y DP

Fuente Cuestionario Escala MBI; elaboración propia

Según la imagen muestra el proceso realizado por cada participante poniendo la presente imagen como muestra las respuestas del encuestado N°35 del estudio donde llegamos al siguiente resultado; el **encuestado n-35** presenta un nivel alto de Cansancio emocional (CE), Un nivel medio de despersonalización (DP) y un nivel bajo de realización personal (RP) .

Por ende, el encuestado n-35 padece de Burnout, recomendando la realización de un seguimiento en su área y observación por parte de RRHH a través de una asistencia social y así poder recuperar los niveles normales y ello no melle en la salud del trabajador a padecer enfermedades futuras, que perjudicaría la productividad de la empresa empleadora y mucho más al trabajador.

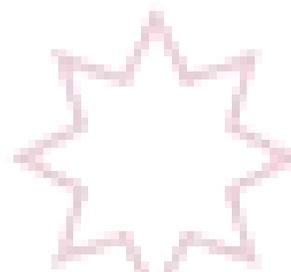


TABLA 43 APLICACIÓN ENCUESTADO N°55 ESCALA-MBI

CANSANCIO EMOCIONAL (CE)		DESPERSONALIZACIÓN (DP)		REALIZACIÓN PERSONAL (RP)	
ITEM	P.D	ITEM	P.D	ITEM	PT
1	3	5	0	4	2
2	5	10	2	7	4
3	2	11	4	9	4
6	3	15	3	12	3
8	4	22	2	17	4
13	3	TOTAL	11	18	3
14	3			19	3
16	3			21	4
20	2			TOTAL	27
TOTAL	28				

CATEGORIA	P.T*	CATEGORIA	P.T**	CATEGORIA	P.T***
Alto	>27	Alto	>13	Alto	>39
Mediano	17-26	Mediano	7-12	Mediano	32-38
Bajo	0-16	Bajo	0-6	Bajo	0-31

LEYENDA		LEYENDA		LEYENDA	
P.D	Puntuación Directa	P.D	Puntuación Directa	P.D	Puntuación Directa
P.T	Puntuación Tipificada	P.T	Puntuación Tipificada	P.T	Puntuación Tipificada

*** el puntaje en este cuadro es inverso a CE y DP

Fuente Cuestionario Escala MBI; elaboración propia

Según los datos obtenidos para el **encuestado n-55** el cual presenta un nivel alto de Cansancio emocional (CE), un nivel mediano de despersonalización (DP) y un nivel bajo de realización personal (RP) estas tres características muestran al igual que al estudio del encuestado n-35 también presenta Burnout así mismo tiene que pasar a observación y mantener un seguimiento por parte de la empresa para recuperar sus niveles normales.



Luego de realizado la obtención de los datos identificados por cada encuestado podemos asignarle un valor en porcentaje según sus puntuaciones directas de acuerdo con el género Masculino o femenino para ello utilizamos el cuadro denominada Tabla de Baremos, que es un instrumento importante dentro del estudio.

Para las referencias tomadas en el caso del encuestado N°35 donde obtuvimos los siguientes resultados como son: **CE=30; DP=17 Y RP=29** en este caso el encuestado es del sexo Masculino ello realizando la búsqueda de los valores obtenidos nos da el siguiente resultado: **CE=80%; DP=90% Y RP=<45%**.

Para las referencias tomadas en el caso del encuestado N°55 donde obtuvimos los siguientes resultados como son: **CE=28; DP=11 Y RP=27** en este caso el encuestado es del sexo Femenino ello realizando la búsqueda de los valores obtenidos nos da el siguiente resultado: **CE=75%; DP=75% Y RP=<45%**. Así para los resultados obtenidos para los encuestados n-35 Y n-55 del estudio se realizó a cada encuestado la misma tabulación obteniendo siguientes resultados:



TABLA 44 RESUMEN GENERAL RESULTADOS OBTENIDOS SEGÚN ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY(MBI)

CE		AREA DE TRABAJO				RESULTADOS	DP		AREA DE TRABAJO				RESULTADOS	RP		AREA DE TRABAJO				RESULTADOS
CATEGORIA	P.T*	CFSR	T	VV	O		CATEGORIA	P.T**	CFSR	T	VV	O		CATEGORIA	P.T***	CFSR	T	VV	O	
Alto	>27	1	2		1	4	Alto	>13	1	2		3	Alto	>39	14	4	5	4	27	
Mediano	17-26	5			2	7	Mediano	7-12	6	2	4	12	Mediano	32-38	5	1	3	1	10	
Bajo	0-16	23	8	9	4	44	Bajo	0-6	22	6	9	3	40	Bajo	0-31	10	5	1	2	18
						55						55							55	

Leyenda: CE-Cansancio Emocional; DP-Despersonalización y RP-Realización Personal

Fuente elaboración propia

Este cuadro general muestra el comportamiento de los datos obtenidos por cada trabajador encuestado, según el lugar de trabajo donde estuvo al momento de realizar la encuesta ello debido a la rotación frecuente de los trabajadores por las distintas áreas operativas de la intendencia aduanera-Tacna/SUNAT; Utilizando las respuestas obtenidas a través del instrumento cuestionario MBI-MASLACH, muestra que del total de 55 personas encuestadas el 80% (44p) presentan un nivel bajo de cansancio emocional; un 13% (7p) presentan un nivel medio de Cansancio Emocional y un 7% (4p) presentan un nivel alto de Cansancio Emocional; mientras que el 73% (40p) presentan un nivel bajo de Despersonalización; un 22% (12p) presentan un nivel medio de Despersonalización y un 5% (3p) presentan un nivel alto de Despersonalización. Finalmente, el 49% (27p) presentan un nivel Alto de Realización Personal, 18% (10p) presentan un nivel medio de Realización Personal y el 33% (18p) presentan un nivel Bajo nivel de Realización Personal.



El cuestionario aplicado en el P.C TOMASIRI muestra que del total de 10 personas encuestadas el 80% (8p) presentan un nivel bajo de cansancio emocional; y un 20% (2p) presentan un nivel alto de Cansancio Emocional; 60% (6p) presentan un nivel bajo de Despersonalización; un 20% (2p) presentan un nivel medio de Despersonalización y un 20% (2p) presentan un nivel alto de Despersonalización y un 50% (5p) presentan un nivel bajo de Realización Personal, 40% (4p) presentan un nivel alto de Realización Personal y un 10% (1p) presentan un nivel medio nivel de Realización Personal.

El cuestionario aplicado en el P.C VILA-VILA muestra que del total de 09 personas encuestadas el 100% (9p) presentan un nivel bajo de cansancio emocional un 100% (9p) presentan un nivel bajo de Despersonalización; y un 56% (5p) presentan un nivel alto de Realización Personal, 33% (3p) presentan un nivel medio de Realización Personal y un 11% (1p) presentan un bajo nivel de Realización Personal.

El cuestionario aplicado en el Otras Áreas Operativas muestra que del total de 07 personas encuestadas el 57% (4p) presentan un nivel bajo de cansancio emocional; un 29% (2p) presentan un nivel medio de cansancio emocional; y un 14% (1p) presentan un nivel alto de Cansancio Emocional; 57% (4p) presentan un nivel medio de Despersonalización; y un 43% (3p) presentan un nivel medio de Despersonalización. Finalmente, un 57% (4p) presentan un nivel alto de Realización Personal, 29% (2p) presentan un nivel bajo de Realización Personal y un 14 % (1p) presentan un nivel medio nivel de Realización Personal.

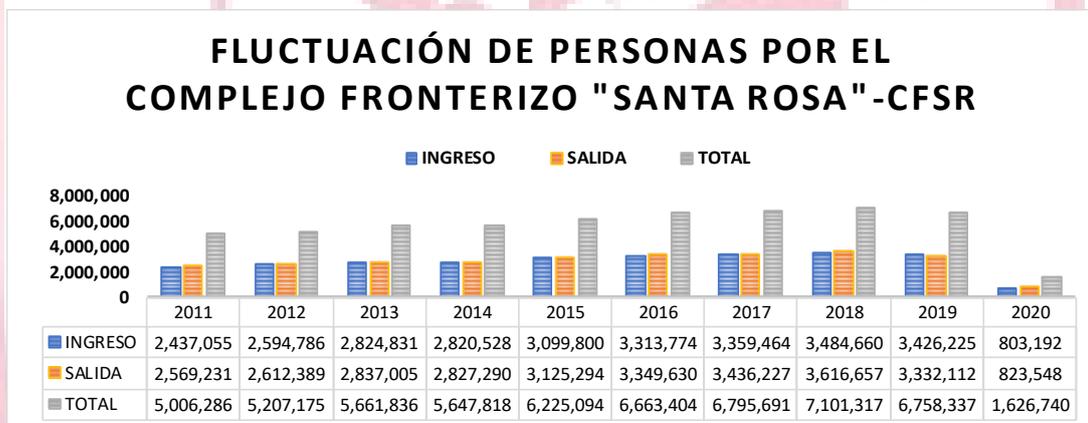


4.1.2 Determinación del segundo Objetivo si el burnout ocasiona la pérdida de pasión en el desempeño en sus funciones del trabajador, se considerará los siguientes parámetros y/o niveles:

- **Funciones del Trabajador en día cotidiano de trabajo.**

La problemática de esta investigación surge a razón del asombro de la cantidad de personas que diariamente entran y salen por este centro de Atención Fronteriza “Santa Rosa”-CFSR, el trabajo de investigación se puso en marcha debido a esta gran característica donde el personal podría estar expuesto a padecer el “Burnout” debido a lo siguiente:

GRÁFICO 24 FLUJO DE PERSONAS POR EL CFSR



Cuadro elaboración propia fuente:

https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1804/tacna.htm ;

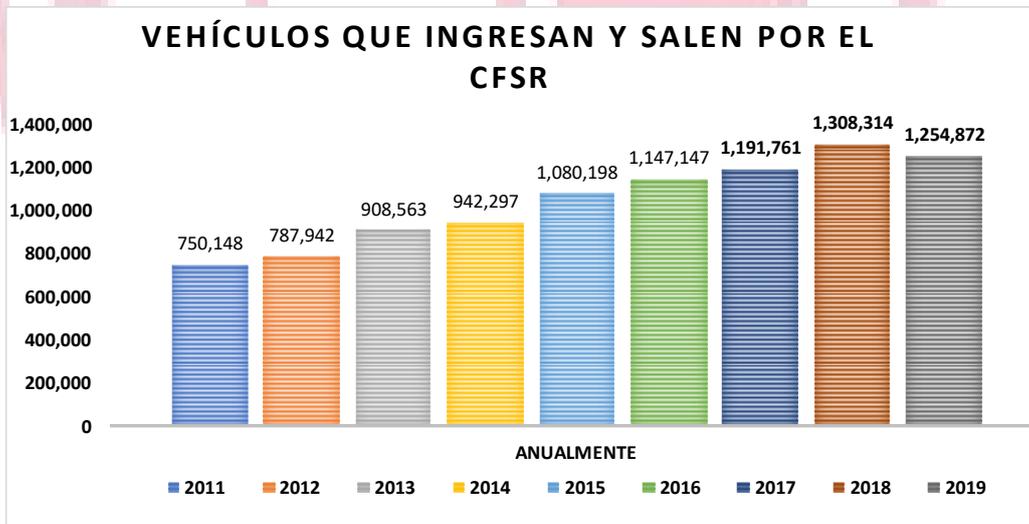
Este cuadro muestra la cantidad de fluctuación de personas desde el año 2011 hasta el año 2020 cuya característica principal es el creciente incremento anual de personas que transitan este espacio limítrofe, hablamos en millones de personas que cada año atravesaban esta CFSR.



Fuente: <https://diariocorreo.pe/edicion/tacna/tacna-continua-como-preferida-por-chilenos-pese-a-cambio-monetario-adverso-608675/>.

En cuanto a la fluctuación de vehículos tenemos la siguiente información el CFSR hasta el año 2017 tenía una fluctuación promedio de 99,222 vehículos por mes que realizan gestiones aduaneras para realizar el ingreso y/o salida del país.

GRÁFICO 25 FLUJO DE VEHÍCULOS CFSR



Cuadro elaboración propia -Datos fuente SUNAT

Al igual que el flujo de las personas el flujo vehicular también se encontraba en constante crecimiento anual desde el año 2011 al 2017.



Fuente: <https://complejosantarosa.sunat.gob.pe/quienes-somos>



Fuente: *Diario sin fronteras 2017*

Las personas que realizaban su pase por esta frontera tienen que efectuar los trámites correspondientes para su ingreso y/o salida legal del país



cumpliendo los requisitos migratorios, tributarios y aduaneros, debiendo seguir estrictamente con el circuito de atención que adjuntamos:



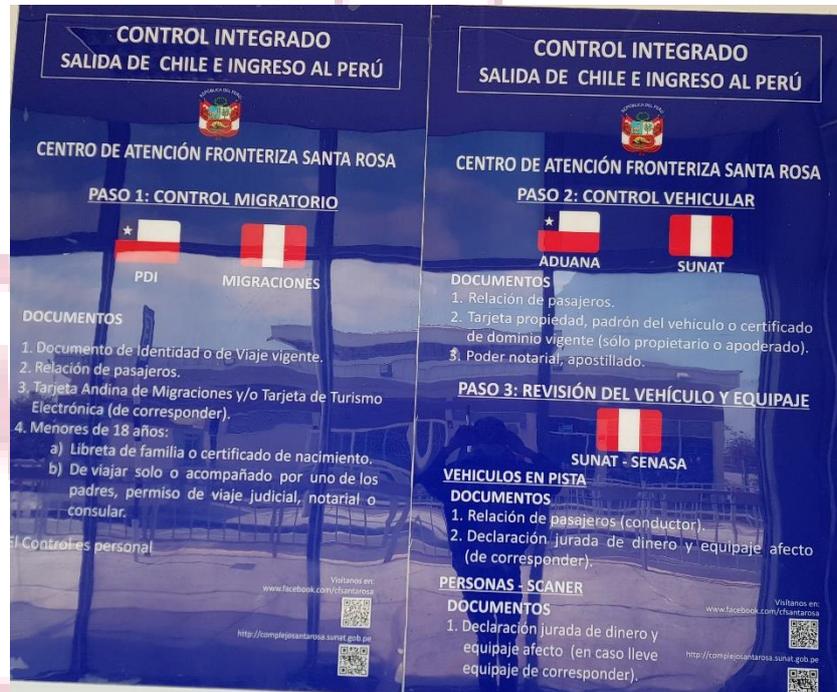
Fuente-SUNAT



Fuente-SUNAT

Estas imágenes corresponden a folletos entregados a ciudadanos nacionales y extranjeros para evitar confusiones o posibles demoras por desconocer los pasos del circuito de atención del CFSR. observando

que en las paredes del CFSR se encuentran letreros informativos de gran tamaño para su lectura.



Fuente- SUNAT

A inicios del 2020 empezó a decrecer el ingreso y salida de personas y vehículos por este paso de frontera, producto de noticias externas de una enfermedad respiratoria desconocida no confirmada por el gobierno peruano; mientras tanto los noticieros locales describían “que una enfermedad respiratoria se propagaba en los países del continente asiático y europeo” lo que ocasionaba un impacto al flujo turístico del país.

El domingo 16/03/2020 el presidente del Perú Sr. Martin Vizcarra Terrones realiza un mensaje a la nación disponiendo el cierre de fronteras y cuarentena general por 15 días para combatir y evitar la propagación de la enfermedad del COVID-19 que oficialmente se convertía en una



pandemia. Esos 15 días se prolongaron paulatinamente hasta nuestros días (2021), continuándose con el cierre de fronteras en el Perú.



Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=tZpxPs3Lw_c

En estas imágenes podemos apreciar un día normal en el CFSR, antes de la pandemia generada por el COVID 19; este estudio estaba enfocado en este segmento rutinario de un funcionario que labora en el CFSR que padece los niveles de carga laboral en un día normal se ven acrecentada de un 100 % a un 300% los fines de semana y meses de verano (enero-febrero y marzo) considerado como época de temporada alta al cual estaban sometidos los trabajadores de los distintos organismos gubernamentales que laboran en el CFSR.

Al inicio de la pandemia la frontera solo se abrió para permitir el ingreso y salida programada de ciudadanos peruanos y chilenos para el retorno a sus hogares para pasar la cuarentena cuando empezó a empeorar la situación de la salud a nivel mundial.



<https://elcomercio.pe/peru/tacna-reclusos-peruanos-que-permanecian-varados-en-arica-fueron-repatriados-noticia/>

Hoy en día en el CFSR desde el inicio del cierre de fronteras se mantuvo la operatividad de las áreas de importaciones y exportaciones consideradas áreas necesarias para el abastecimiento de bienes de primera necesidad a inicios y paulatinamente se permitió el tránsito normal de todo tipo de carga. Contando para ello con el número siguiente de trabajadores para afrontar la carga laboral diaria:

TABLA 45 CARGA LABORAL EN EPOCA DE COVID-19

LUGAR DE TRABAJO	CARGA LABORAL SEGÚN LUGAR DE TRABAJO EPOCA DE PANDEMIA COVID-19					
	TRABAJADORES X DIA	PROMEDIO DE VEH POR DIA	PERSONAS ATENDIDAS X DIA	4 EQUIPOS DE TRABAJO	PROMEDIO VEHICULOS X MES	PROMEDIO USUARIOS X MES
CFSR	8	320	320	32	9,920	9,920
TOMASIRI	4	90	677	16	2790	20,987
VILA-VILA	4	124	1070	16	3844	33,170
OTROS	7	—	10	7		310
TOTAL	23	534	2077	71	16,554	64,387

Fuente elaboración propia



Fuente Google maps

Las zonas remarcadas son las áreas que desde la promulgación de la cuarentena nacional y cierre de fronteras nunca detuvo su trabajo contando con el personal mínimo para su mantener la operatividad en el ingreso y salida de vehículos de carga.



○ Tipo de Trabajo/Trabajo Realizado

TABLA 46 TRABAJO REALIZADO CFJR

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) -CFJR																					
	¿?	-3M	3/12M	1/2A	2/4A	4/10A	S	N	A	P	R	M	S	N	A	S	N	A	S	N	A	
6		6%	6%	29%	55%	4%																
9							90%	6%	4%													
14										86%	7%	7%										
26													86%	10%	4%							
28																90%	4%	6%				
29																					83%	17%

Fuente elaboración propia



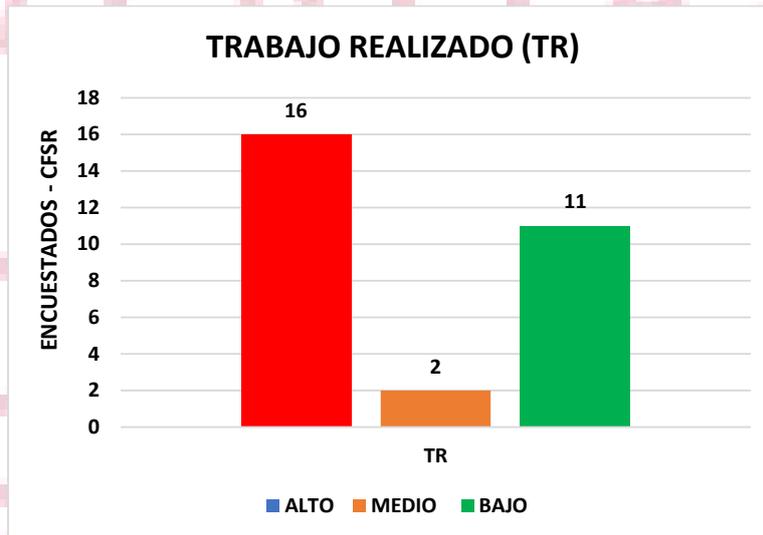
De la información obtenida llegamos a los siguientes resultados ; de los 29 encuestados en el CFSR obtuvimos los siguientes resultados, para la pregunta 6 podemos mencionar que el 55%(16p) de los encuestados trabajan entre 2 a 4 años en el lugar donde se realizó la encuesta, 29%(8p) trabajan entre 1 a 2 años en el lugar donde se realizó la encuesta, 6%(2p) trabajan entre 3 a 12 meses en el lugar donde se realizó la encuesta, 6%(2p) trabajan entre 1 a 3 meses en el lugar donde se realizó la encuesta y un 4%(1p) trabaja entre 4 a 10 años en el lugar donde se realizó la encuesta; para la pregunta 9 el 90%(26p) de las personas encuestadas trabajan con personas durante su jornada de trabajo, el 6%(2p) de las personas encuestadas no trabajan con personas durante su jornada de trabajo y un 4%(1p) a veces trabaja con personas durante su jornada de trabajo; en la pregunta 14 donde un 86%(25p) de las personas encuestadas realizan un trabajo presencial, un 7%(2p) realizan un trabajo de manera remota y un 7%(2p) realizan un trabajo trabaja de manera mixta; la pregunta 26 nos muestra que el 86%(25p) de las personas encuestadas trabajan toda la jornada de trabajo con personas, el 10%(3p) de las personas encuestadas no trabajan toda la jornada de trabajo con personas un 4%(1p) a veces trabajan toda la jornada de trabajo con personas ; en la pregunta 28 muestra que el 90%(26p) de las personas encuestadas tienen buena relación con sus jefes ,subordinados y compañeros de trabajo, el 6%(2p) de las personas encuestadas a veces tienen buena relación con sus jefes ,subordinados y compañeros de trabajo, un el 4%(1p) de las personas encuestadas no tienen buena relación con sus jefes ,subordinados y compañeros de trabajo. Finalmente, para la pregunta 29 muestra que el 83% (24p) de las personas encuestadas se sienten respetados



realizando su labor, el 17%(5p) de las personas encuestadas a veces se sienten respetados realizando su labor.

Esto quiere decir que de 29 personas encuestadas el 55% (16p) está expuesto a jornadas de trabajo que pueden afectar su salud, el 38% (11p) está expuesto a jornadas de trabajo que pueden afectar su salud y un 7% (2p) está medianamente expuesto a jornadas de trabajo que pueden afectar su salud.

GRÁFICO 26 TRABAJO REALIZADO CFSR



Fuente elaboración propia

TABLA 47 TRABAJO REALIZADO PC-TOMASIRI

P	RESPUESTA EN PORCENTAJES (%) P.C. TOMASIRI																					
	¿?	-3M	3/12 M	1/2 ^a	2/4A	4/10A	S	N	A	P	R	M	S	N	A	S	N	A	S	N	A	
6		10%	60%	20%	10%	-																
9							100%	-	-													
14										100%	-	-										
26												100%	-	-								
28															90%	-	10%					
29																		60%	-	40%		

Leyenda: M-Mes; A-Año; S-Si; N-Nunca; A-A veces; P-;R;M

Fuente elaboración propia

De la información obtenida llegamos a los siguientes resultados, de los 10 encuestados en el P.C Tomasiri obtuvimos los siguientes resultados, para la

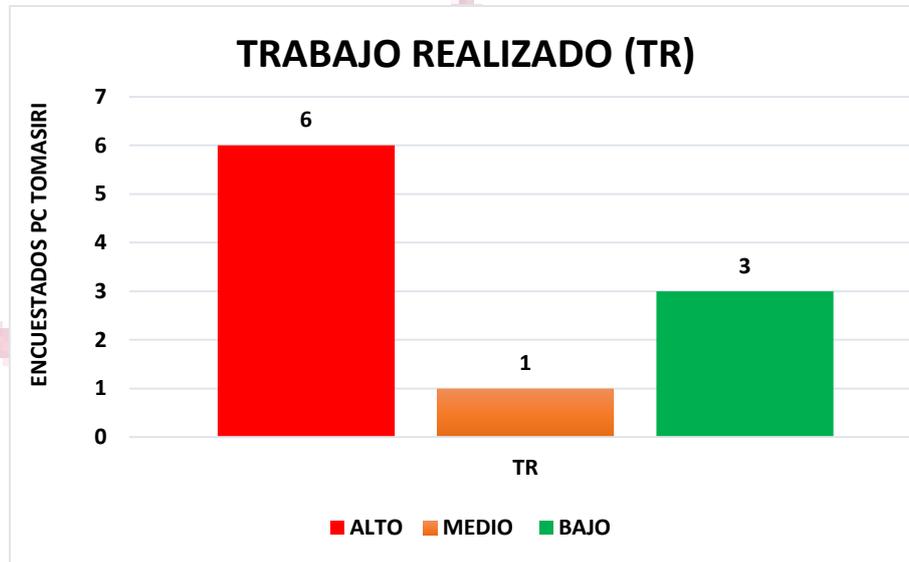


pregunta 6 podemos mencionar que el 60%(6p) de los encuestados trabajan entre 3 a 12 meses en el lugar donde se realizó la encuesta, 20%(2p) trabajan entre 1 a 2 años en el lugar donde se realizó la encuesta, 10%(1p) trabajan entre 1 a 3 meses en el lugar donde se realizó la encuesta, 10%(1p) trabajan entre 2 a 4 años en el lugar donde se realizó la encuesta; para la pregunta 9 el 100%(10p) de las personas encuestadas trabajan con personas durante su jornada de trabajo; en la pregunta 14 donde un 100%(10p) de las personas encuestadas realizan un trabajo presencial; la pregunta 26 muestra que el 100%(10p) de las personas encuestadas trabajan toda la jornada de trabajo con personas; en la pregunta 28 muestra que el 90% (9p) de las personas encuestadas tienen buena relación con sus jefes ,subordinados y compañeros de trabajo, el 10%(1p) tienen buena relación con sus jefes ,subordinados y compañeros de trabajo; finalmente para la pregunta 29 muestra que el 60%(6p) de las personas encuestadas se sienten respetados realizando su labor y el 40%(4p) de las personas encuestadas a veces se sienten respetados realizando su labor.

Esto quiere decir que de 10 personas encuestadas el 60% (6p) está expuesto a jornadas de trabajo que pueden afectar su salud, el 30% (3p) no están expuesto a jornadas de trabajo que pueden afectar su salud y un 10% (1p) está medianamente expuesto a jornadas de trabajo que pueden afectar su salud.



GRÁFICO 27 TRABAJO REALIZADO PC-TOMASIRI



Fuente elaboración propia

TABLA 48 TRABAJO REALIZADO PC-VILA VILA

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) P.C VILA-VILA																						
	¿?	-3M	3/12M	1/2ª	2/4A	4/10A	S	N	A	P	R	M	S	N	A	S	N	A	S	N	A		
6		22%	45%	11%	11%	11%																	
9							100%	-	-														
14										100%	-	-											
26													100%	-	-								
28																100%	-	-					
29																					89%	-	11%

Leyenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-Nunca; A-A veces; P-;R;M

Fuente elaboración propia

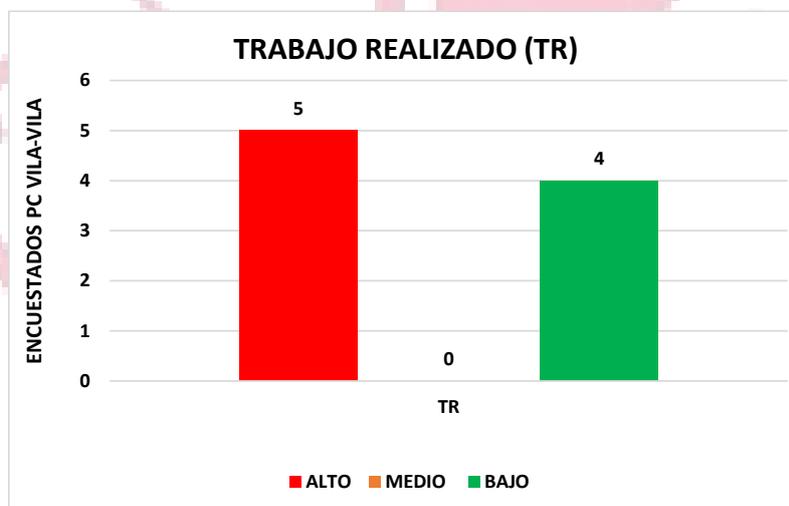
De la información obtenida llegamos a los siguientes resultados, de los 09 encuestados en el P.C Vila-Vila obtuvimos los siguientes resultados, para la pregunta 6 podemos indicar que el 45%(4p) de los encuestados trabajan entre 3 a 12 meses en el lugar donde se realizó la encuesta, 22%(2p) trabajan entre 1 a 3 meses en el lugar donde se realizó la encuesta, 11%(1p) trabajan entre 1 a 2 años en el lugar donde se realizó la encuesta, 11%(1p) trabajan entre 2 a 4



años en el lugar donde se realizó la encuesta y un 11%(1p) trabaja entre 4 a 10 años en el lugar donde se realizó la encuesta; para la pregunta 9 el 100%(9p) de las personas encuestadas trabajan con personas durante su jornada de trabajo; en la pregunta 14 donde un 100%(9p) de las personas encuestadas realizan un trabajo presencial; la pregunta 26 muestra que el 100%(9p) de las personas encuestadas trabajan toda la jornada de trabajo con personas; en la pregunta 28 muestra que el 100%(9p) de las personas encuestadas tienen buena relación con sus jefes ,subordinados y compañeros de trabajo; finalmente para la pregunta 29 muestra que el 89%(8p) de las personas encuestadas se sienten respetados realizando su labor el 11%(1p) de las personas encuestadas a veces se sienten respetados realizando su labor.

Esto quiere decir que de 9 personas encuestadas el 56% (5p) están expuestos a jornadas de trabajo que pueden afectar su salud y el 44% (4p) no están expuestos a jornadas de trabajo que pueden afectar su salud.

GRÁFICO 28 TRABAJO REALIZADO PC-VILA VILA



Fuente elaboración propia



TABLA 49 TRABAJO REALIZADO OTRAS AREAS

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) OTRAS AREAS OPERATIVAS																		
	¿?	-3M	3/12M	1/2A	2/4A	4/10A	S	N	A	P	R	M	S	N	A	S	N	A	
6	-	29%	29%	42%	-														
9						71%	29%	-											
14									71%	29%	-								
26												70%	15%	15%					
28														100%	-	-			
29																	56%	-	42%

Leyenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-Nunca; A-A veces; P-; R; M

Fuente elaboración propia

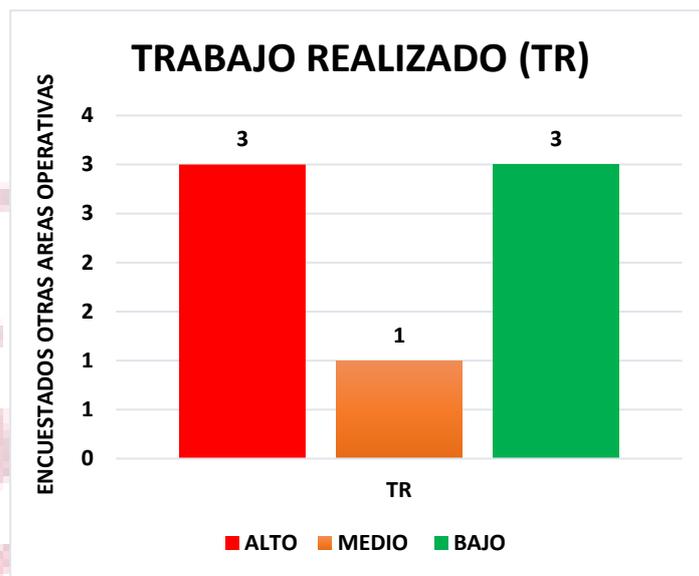
De la información obtenida llegamos a los siguientes resultados, de los 07 encuestados en Otras Áreas operativas obtuvimos los siguientes resultados, para la pregunta 6 podemos mencionar que el 42%(3p) de los encuestados trabajan entre 2 a 4 años en el lugar donde se realizó la encuesta, 29%(2p) trabajan entre 3 a 12 meses en el lugar donde se realizó la encuesta, 29%(2p) trabajan entre 1 a 2 años en el lugar donde se realizó la encuesta, para la pregunta 9 el 71%(5p) de las personas encuestadas trabajan con personas durante su jornada de trabajo y el 29%(2p) de las personas encuestadas trabajan con personas durante su jornada de trabajo; en la pregunta 14 donde un 71%(5p) de las personas encuestadas realizan un trabajo presencial, un 29%(2p) de las personas encuestadas realizan un trabajo remoto ; la pregunta 26 muestra que el 71%(5p) de las personas encuestadas trabajan toda la jornada de trabajo con personas, un 15% (1p) de a veces trabajan toda la jornada de trabajo con personas y un 15% (1p) no trabajan toda la jornada de trabajo con personas; en la pregunta 28 muestra que el 100%(7p) de las personas encuestadas tienen buena relación con sus jefes ,subordinados y compañeros



de trabajo; finalmente para la pregunta 29 muestra que el 58%(4p) de las personas encuestadas se sienten respetados realizando su labor y el 42%(3p) de las personas encuestadas a veces se sienten respetados realizando su labor.

Esto quiere decir que de 7 personas encuestadas el 42% (3p) están expuestos a jornadas de trabajo que pueden afectar su salud, el 11% (1p) a veces están expuestos a jornadas de trabajo que pueden afectar su salud y el 43% (3p) no están expuestos a jornadas de trabajo que pueden afectar su salud.

GRÁFICO 29 TRABAJO REALIZADO OTRAS AREAS OPERATIVAS



Fuente elaboración propia



○ **Tiempo de Trabajo**

TABLA 50 TIEMPO DE TRABAJO CFSR

¿?	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) - CFSR																						
	4-8h	24 H	S	N	A	S	N	A	E	C	D	DI	I	M	O	S	N	A	S	N	A		
	L-V	2DXS																					
8	10%	90%																					
11			72%	14%	14%																		
27						93%	3.50%	3.50%															
30									48%	45%	41%	41%	28%	31%	10%								
31																28%	34%	38%					
33																					55%	38%	9%

Leyenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-No; A-Aveces; P-; R; M

Fuente elaboración propia

Según el siguiente cuadro muestra que de los 29 personas encuestadas en CFSR para la pregunta 8 el 90%(26p) de los individuos testeados trabajan en una jornada de 24 horas 2 veces por semana, y el 10%(3p) trabajan de 4-8 horas trabajo de lunes a viernes, la pregunta 11 muestra que un 72%(21p) de personas dijeron que los cambios por pandemia fueron favorables para su trabajo, y un 14%(4) de personas dijeron que los cambios por pandemia no fueron favorables para su trabajo y un 14%(4) de personas dijeron que los cambios por pandemia no fueron favorables para su trabajo, en la pregunta 27 donde un 93%(27p) de los testeados si conocen bien sus responsabilidades en su jornada de trabajo , 3.5%(1p) de los testeados a veces conocen bien sus responsabilidades en su jornada de trabajo y 3.5%(1p) de los testeados no conocen bien sus responsabilidades en su jornada de trabajo; la pregunta 30 de opción múltiple muestra que el 48%(14p) de los individuos testeados piensan que los usuarios que frecuentan su lugar de trabajo son educados, el 45%(13p) de los individuos testeados piensan que los usuarios que frecuentan su lugar de trabajo son corteses, el 41%(12p) de los individuos testeados piensan que los usuarios que

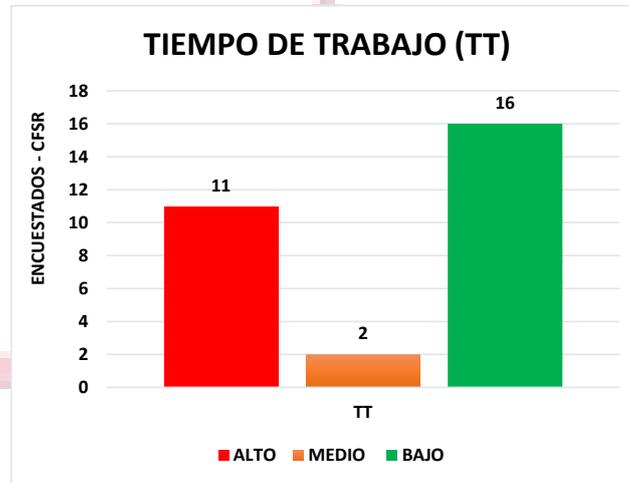


frecuentan su lugar de trabajo se sienten desorientados, el 41% (12p) se encuentran desinformados, un 31% (9p) se encuentran molestos, un 28% (8p) se encuentran intolerantes, un 31% (9p) se encuentran molestos y un 10 % (3p) sienten otras molestia; para la pregunta 31 muestra que el 28%(8p) de los individuos testeados piensan que los usuarios conocen sus deberes y derechos, el 34%(10p) de los individuos testeados piensan que los usuarios no conocen sus deberes y derechos y el 38%(11p) de los individuos testeados piensan que los usuarios a veces conocen sus deberes y derechos; finalmente para la pregunta 33 muestra que el 55%(16p) los individuos testeados indican que en su centro de trabajo realizan exámenes preventivos , el 38%(11p) los individuos testeados indican que en su centro de trabajo no realizan exámenes preventivos y un 9% (2p) opinan que a veces realizan exámenes médicos preventivos.

Esto quiere decir que el 38% (11p) de las personas encuestados para este estudio sienten que realizan actividades por un tiempo prolongado, 55% (16p) de las personas encuestados para este estudio no sienten que realizan actividades por un tiempo prolongado y un 7% (2p) a veces realizan actividades por un tiempo prolongado.



GRÁFICO 30 TIEMPO DE TRABAJO CFSSR



Fuente elaboración propia

TABLA 51 TIEMPO DE TRABAJO PC-TOMASIRI

P	RESPUESTAS ENPORCENTAJE (%) PC TOMASIRI																						
¿?	TSO	24 H 2DXS	S	N	A	S	N	A	E	C	D	DI	I	M	O	S	N	A	S	N	A		
8	10%	90%																					
11			20%	50%	30%																		
27						100%	-	-															
30									60%	30%	20%	60%	30%	40%	20%								
31																20%	50%	30%					
33																					50%	30%	20%

Leyenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-No; A-Aveces;P-;R;M

Fuente elaboración propia

De la información obtenida podemos mencionar de los 10 individuos testeados en P.C Tomasiri obtuvimos los siguientes resultados para la pregunta 8 podemos mencionar que el 90%(9p) de los individuos testeados trabajan en una jornada trabajan 24 horas 2 veces por semana, y el 10%(1p) trabajan en horarios según operatividad (programación según necesidad hecha por supervisión), en la pregunta 11 muestra que un 50%(5p) de personas dijeron que los cambios por pandemia no fueron favorables para su trabajo, un 20%(2p) de personas dijeron que los cambios por pandemia si fueron favorables para su trabajo y un 30%(3p)

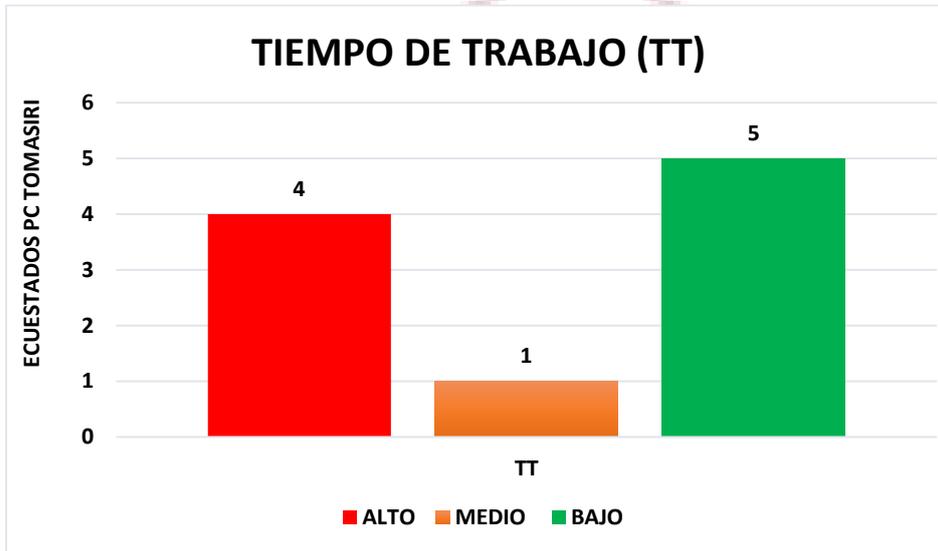


de personas dijeron que los cambios por pandemia a veces fue favorable para su trabajo; en la pregunta 27 donde un 100%(10p) de los testeados si conocen bien sus responsabilidades en su jornada de trabajo; la pregunta 30 de opción múltiple muestra que el 60%(6p) de los individuos testeados piensan que los usuarios que frecuentan su lugar de trabajo son educados , 60%(6p) de los individuos testeados piensan que los usuarios que frecuentan su lugar de trabajo se sienten desinformados, el 40% (4p) se encuentran molestos, un 30% (3p) son corteses, un 30% (3p) se encuentran intolerantes y un 20 % (2p) se encuentran desorientados y un 20 % (2p) se encuentran con otras molestias; para la pregunta 31 muestra que el 50%(5p) de los individuos testeados piensan que los usuarios no conocen sus deberes y derechos, el 30%(3p) de los individuos testeados piensan que los usuarios a veces conocen sus deberes y derechos y el 20%(2p) de los individuos testeados piensan que los usuarios si conocen sus deberes y derechos , para finalizar la pregunta 33 muestra que el 50%(5p) los individuos testeados indican que en su centro de trabajo si realizan exámenes preventivos, el 30%(3p) los individuos testeados indican que en su centro de trabajo no realizan exámenes preventivos y un 20% (2p) opinan que a veces realizan exámenes médicos preventivos.

Esto quiere decir que el 40% (4p) de las personas encuestados para este estudio a veces sienten que realizan actividades por un tiempo prolongado, el 50% (5p) de las personas encuestados para este estudio sienten que no realizan actividades por un tiempo prolongado y un 10% (1p) sienten que realizan actividades por un tiempo prolongado.



GRÁFICO 31 TIEMPO DE TRABAJO PC-TOMASIRI



Fuente elaboración propia

TABLA 52 TIEMPO DE TRABAJO PC-VILA VILA

P	RESPUESTAS ENPORCENTAJE (%) PC VILA VILA																					
¿?	7-12H 4DSX S	24 H 2DXS	S	N	A	S	N	A	E	C	D	DI	I	M	O	S	N	A	S	N	A	
8	11%	89%																				
11			67%	33%	-																	
27						100%	-	-														
30									33%	33%	11%	67%	67%	33%	-							
31																11%	33%	56%				
33																			56%	22%	22%	

Legenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-No; A-A veces; P-;R;M

Fuente elaboración propia

De la información obtenida podemos mencionar de los 9 individuos testeados en P.C Vila-Vila obtuvimos los siguientes resultados para la pregunta 8 podemos mencionar que el 89%(8) de los individuos testeados trabajan en una jornada trabajan 24 horas 2 veces por semana y el 11%(1) trabajan de 7 -12 horas 4 días por semana , en la pregunta 11 muestra que un 67%(6) de personas dijeron que los cambios por pandemia fueron favorables para su trabajo y un 33%(3p)

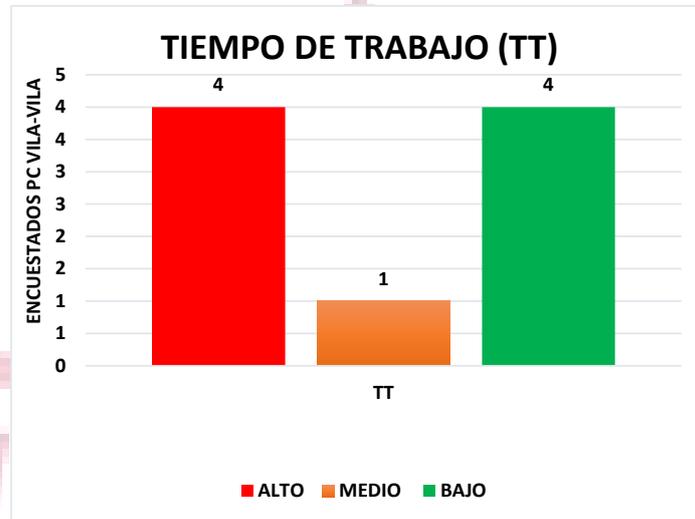


de personas dijeron que los cambios por pandemia no fueron favorables para su trabajo, en la pregunta 27 donde un 100%(9p) de los testeados conocen bien sus responsabilidades en su jornada de trabajo; la pregunta 30 de respuesta múltiple, muestra que el 67%(6p) de los individuos testeados piensan que los usuarios que frecuentan su lugar de trabajo se sienten desinformados, el 67% (6p) se encuentran Intolerantes, un 33% (3p) se encuentran molestos; un 33% (3) se encuentran educados, un 33% (3p) se encuentran corteses y un 11 % (1) se encuentra desorientados, para la pregunta 31 muestra que el 56%(5) de los individuos testeados piensan que los usuarios a veces conocen sus deberes y derechos ,el 33%(3p) de los individuos testeados piensan que los usuarios no conocen sus deberes y derechos y el 11%(1p) de los individuos testeados piensan que los usuarios no conocen sus deberes y derechos, finalmente para la pregunta 33 muestra que el 56%(5p) los individuos testeados indican que en su centro de trabajo realizan exámenes preventivos, el 22%(2p) los individuos testeados indican que en su centro de trabajo no realizan exámenes preventivos y un 22% (2p) opinan que a veces realizan exámenes médicos preventivos.

Esto quiere decir que el 44% (4p) de las personas encuestados para este estudio sienten que realizan actividades por un tiempo prolongado, el 44% (4p) de las personas encuestados para este estudio sienten que no realizan actividades por un tiempo prolongado y un 11% (1p) a veces sienten que realizan actividades por un tiempo prolongado.



GRÁFICO 32 TIEMPO DE TRABAJO PC-VILA VILA



Fuente elaboración propia

TABLA 53 TIEMPO DE TRABAJO OTRAS AREAS

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%)- OTRAS AREAS																						
¿?	4-8h L-V	24 H 2DXS	TSO	S	N	A	S	N	A	E	C	D	DI	I	M	O	S	N	A	S	N	A	
8	57%	29%	14%																				
11				57%	29%	14%																	
27							100%	-	-														
30										57%	29%	14%	57%	14%	29%	-							
31																	29%	29%	42%				
33																				57%	43%	-	

Leyenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-No; A-A veces; P-; R; M

Fuente elaboración propia

De la información obtenida podemos mencionar de los 7 individuos testeados en otras áreas operativas obtuvimos los siguientes resultados para la pregunta 8 podemos mencionar que el 57%(4p) de los individuos testeados trabajan en una jornada de trabajo que es de 4-8 horas 2 de lunes a viernes, un 29%(2) trabajan de 24 horas dos días a la semana y el 14%(1p) realiza su trabajo de acuerdo al turno asignado según operatividad , en la pregunta 11 muestra que un 57%(4p) de personas dijeron que los cambios por pandemia no fueron favorables para su

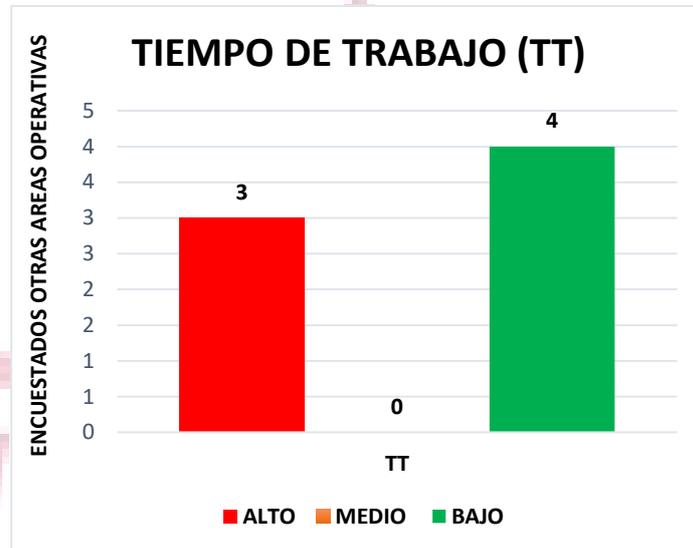


trabajo ,un 29%(2p) de personas dijeron que los cambios por pandemia no fueron favorables para su trabajo, un 14%(1p) de personas dijeron que los cambios por pandemia no fueron favorables para su trabajo para la pregunta 27 donde un 100%(7p) de los testeados conoce bien sus responsabilidades durante su jornada de trabajo; la pregunta 30 de opción múltiple muestra que el 57%(4p) de los individuos testeados piensan que los usuarios que frecuentan su lugar de trabajo se sienten desinformados, 57%(4p) son educados, el 29% (2p) se encuentran molestos, el 29% (2p) se encuentran molestos ,un 29% (2p) se encuentran desinformados y un 14 % (1p) se encuentran intolerantes; para la pregunta 31 muestra que el 29%(2p) de los individuos testeados piensan que los usuarios conocen sus deberes y derechos, el 29%(2p) de los individuos testeados piensan que los usuarios no conocen sus deberes y derechos y el 42%(3p) de los individuos testeados piensan que los usuarios a veces conocen sus deberes y derechos. Finalmente, para la pregunta 33 muestra que el 57%(4p) los individuos testeados indican que en su centro de trabajo realizan exámenes preventivos, el 43% (3p) los individuos testeados indican que en su centro de trabajo no realizan exámenes preventivos.

Esto quiere decir que el 43% (3p) de las personas encuestados para este estudio sienten que realizan actividades por un tiempo prolongado y el 57% (4p) de las personas encuestados para este estudio sienten que realizan actividades por un tiempo prolongado.



GRÁFICO 33 TIEMPO DE TRABAJO OTRAS AREAS OPERATIVAS



Fuente elaboración propia

- **Enfermedades Pre-Existentes del trabajador**

TABLA 54 ENFERMEDADES PRE-EXISTENTES CFSR

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) CFSR								
	S	N	A	S	N	A	S	N	A
24	14%	83%	3%						
32				20%	28%	51%			
34							3%	80%	17%

Leyenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-No; A-Aveces; P-; R; M
Fuente elaboración propia

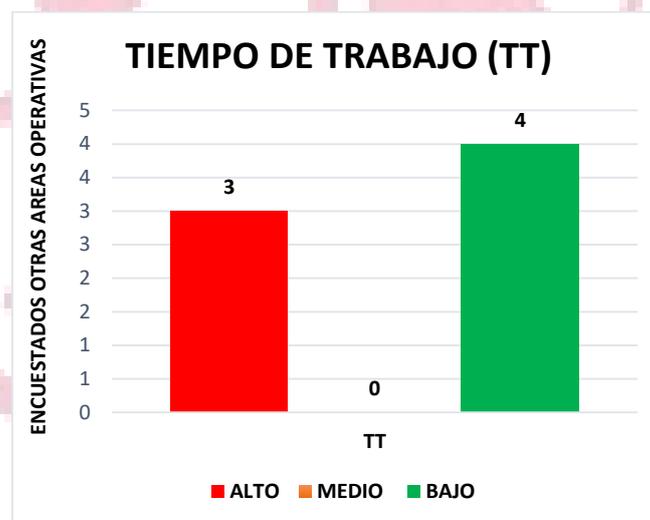
De la información obtenida llegamos a los siguientes resultados ; de los 29 individuos testeados en el CFSR obtuvimos los siguientes resultados para la pregunta 24 podemos mencionar que el 83%(24p) de los individuos testeados sufre de enfermedades, el 14%(4p) de los individuos testeados sufre de enfermedades y dolencias , y el 3%(1p) trabajan a veces sufre alguna enfermedad o dolencia , en la pregunta 32 muestra que un 51% (15p) a veces tienen conflictos con usuarios, un 28%(8p) de personas testeadas tienen



conflictos con usuarios y un 20%(9p) de personas testeadas tienen conflictos con usuarios; en la pregunta 34 donde un 80%(23p) de los individuos testeados especifica que no realiza actividades y / o reuniones virtuales de confraternidad en su organización, un 17%(5p) de los individuos testeados especifica que a veces realiza actividades y / o reuniones virtuales de confraternidad en su organización y un 3% (1p) opinan que si realiza actividades y / o reuniones virtuales de confraternidad en su organización.

Esto quiere decir que el 41% (12p) de las personas encuestadas para este estudio padecen de enfermedades y tienen una carga laboral propensa a afectar anímicamente su salud y un 35% (10p) no padecen enfermedades y tienen una carga laboral propensa a afectar anímicamente su salud y un 24% (7p) a veces padecen enfermedades y tienen una carga laboral propensa a afectar anímicamente su salud.

GRÁFICO 34 ENFERMEDADES PRE EXISTENTES CFSR



Fuente elaboración propia



TABLA 55 **ENFERMEDADES PRE-EXISTENTES PC-TOMASIRI**

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%)-PC TOMASIRI								
	S	N	A	S	N	A	S	N	A
24	30%	60%	10%						
32				30%	10%	60%			
34							10%	70%	20%

*Leyenda: S-Si; N-No; A -A veces
Fuente elaboración propia*

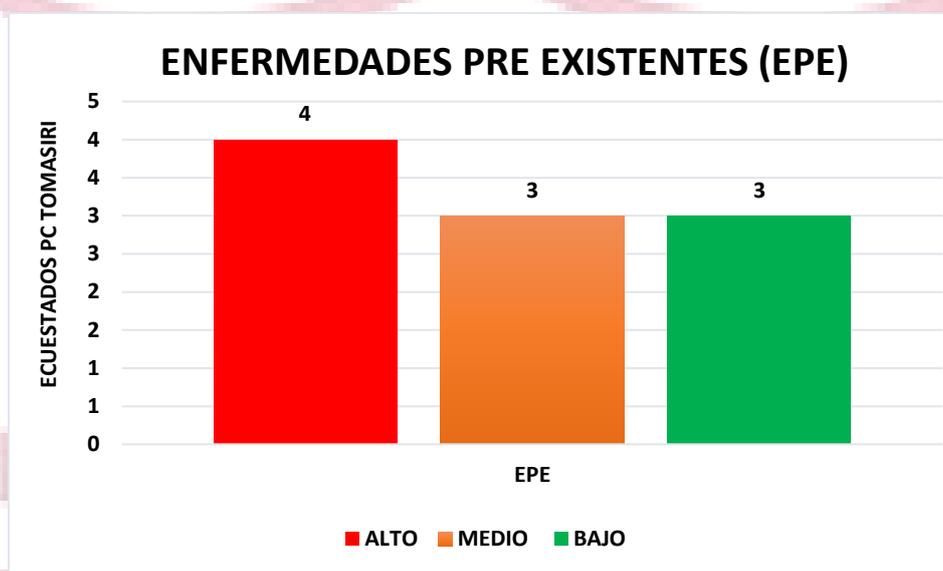
De la información obtenida llegamos a los siguientes resultados ; de los 10 individuos testeados en el P.C Tomasiri obtuvimos los siguientes resultados para la pregunta 24 podemos mencionar que el 60%(6p) de los individuos testeados no sufre de enfermedades y dolencias, el 30%(3p) de los individuos testeados sufre de enfermedades y dolencias y un 10%(1p) a veces sufre alguna enfermedad o dolencia , en la pregunta 32 muestra que un 30%(3p) de personas testeadas tienen conflictos con usuarios, un 10%(1p) de personas testeadas no tienen conflictos con usuarios y un 60% (6p) a veces tienen conflictos con usuarios , en la pregunta 34 donde un 70%(7p) de los individuos testeados especifica que no realiza actividades y / o reuniones virtuales de confraternidad en su organización, un 10%(1p) de los individuos testeados especifica que realiza actividades y / o reuniones virtuales de confraternidad en su organización y un 20 % (2p) opinan que a veces realiza actividades y / o reuniones virtuales de confraternidad en su organización.

Esto quiere decir que el 40% (4p) de las personas encuestadas para este estudio padecen de enfermedades y tienen una carga laboral propensa a afectar



anímicamente su salud, un 30% (3p) a veces padecen de enfermedades y tienen una carga laboral propensa a afectar anímicamente su salud y 30% (3p) no padecen de enfermedades y no tienen una carga laboral propensa a afectar anímicamente su salud.

GRÁFICO 35 ENFERMEDADES PRE EXISTENTES PC-TOMASIRI



Fuente elaboración propia

TABLA 56 ENFERMEDADES PRE-EXISTENTES PC-VILA VILA

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) PC VILA-VILA								
	S	N	A	S	N	A	S	N	A
24	-	-	100%						
32				33%	22%	45%			
34							-	55%	45%

Leyenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-No; A-A veces; P-; R; M

Fuente elaboración propia

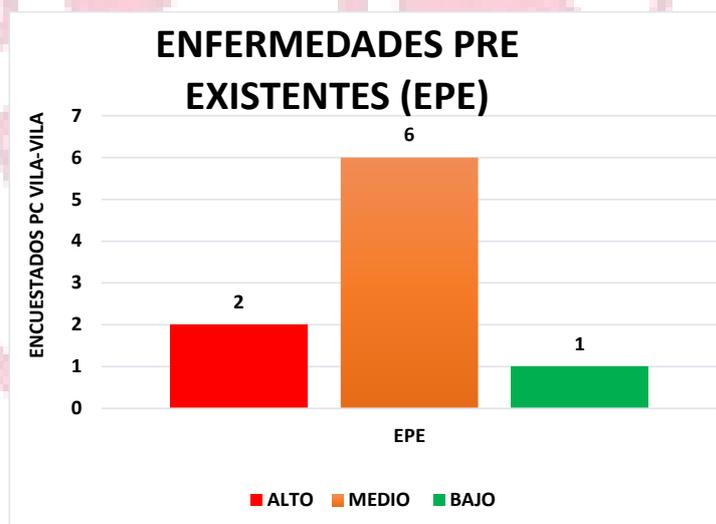
De la información obtenida llegamos a los siguientes resultados ; de los 9 individuos testeados en el P.C Vila Vila obtuvimos los siguientes resultados para la pregunta 24 podemos mencionar que el 100%(9p) de los individuos testeados



a veces sufre de enfermedades y dolencias, en la pregunta 32 muestra que un 22%(2p) personas testeadas no tienen conflictos con usuarios ,un 33%(3p) de personas testeadas tienen conflictos con usuarios y un 45% (4p) a veces tienen conflictos con usuarios , en la pregunta 34 donde un 55%(5p) de los individuos testeados especifica que no realiza actividades y / o reuniones virtuales de confraternidad en su organización y un 45 % (4p) opinan que a veces realiza actividades y / o reuniones virtuales de confraternidad en su organización.

Esto quiere decir que el, 67% (6p) a veces padecen de enfermedades y tienen una carga laboral propensa a afectar anímicamente su salud, un 22% (2p) de las personas encuestadas para este estudio padecen de enfermedades y tienen una carga laboral propensa a afectar anímicamente su salud y 11% (1p) de las personas encuestadas para este estudio padecen de enfermedades y tienen una carga laboral propensa a afectar anímicamente su salud.

GRÁFICO 36 ENFERMEADES PRE EXISTENTES PC-VILA VILA



Fuente elaboración propia



TABLA 57 ENFERMEDADES PRE-EXISTENTES OTRAS AREAS

P	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%)								
	OTRAS ÁREAS OPERATIVAS								
¿?	S	N	A	S	N	A	S	N	A
24	29%	71%	-						
32				29%	29%	42%			
34							29%	42%	29%

Leyenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-No; A-A veces; P-; R; M

Fuente elaboración propia

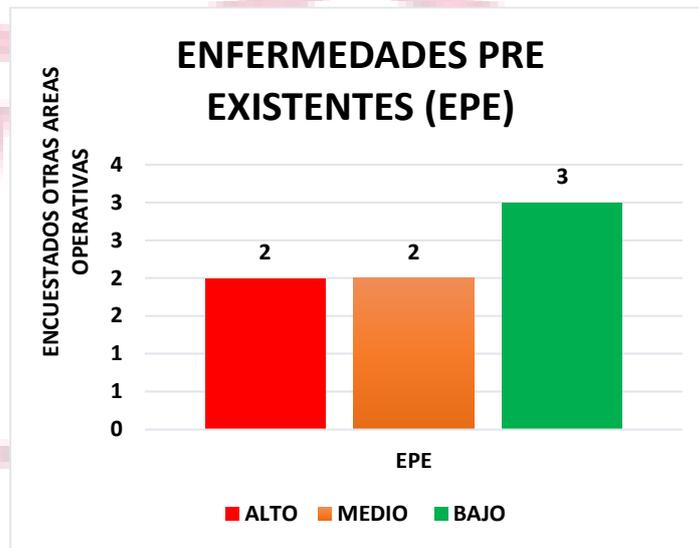
De la información obtenida llegamos a los siguientes resultados ; de los 7 individuos testeados en otras Áreas Operativas obtuvimos los siguientes resultados para la pregunta 24 podemos mencionar que el 71%(5p) de los individuos testeados no sufre de enfermedades y el 29%(2p) de los individuos testeados sufre de enfermedades; en la pregunta 32 muestra que un 29%(2p) de personas testeadas tienen conflictos con usuarios, 29%(2p) de personas testeadas no tienen conflictos con usuarios y un 42% (3p) a veces tienen conflictos con usuarios , en la pregunta 34 donde un 42%(3p) de los individuos testeados especifica que no realiza actividades y / o reuniones virtuales de confraternidad en su organización y un 29 % (2p) opinan que no realiza actividades y / o reuniones virtuales de confraternidad en su organización, un 29 % (2p) opinan que a veces realiza actividades y / o reuniones virtuales de confraternidad en su organización.

Esto quiere decir que el 29% (2p) de las personas encuestadas para este estudio padecen de enfermedades y tienen una carga laboral propensa a afectar anímicamente su salud, un 29% (2p) a veces padecen de enfermedades y tienen



una carga laboral propensa a afectar anímicamente su salud y un 42% (3p) a veces padecen de enfermedades y tienen una carga laboral propensa a afectar anímicamente su salud.

GRÁFICO 37 ENFERMEDADES PRE EXISTENTES OTRAS AREAS OPERATIVAS



Fuente elaboración propia

○ **Coyuntura Actual**

TABLA 58 RESUMEN DE COYUNTURA ACTUAL TODAS LAS AREAS

¿?	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) TODAS LAS AREAS																							
	S	N	S	N	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	A		
10	80%	20%																						
12			47%	53%																				
35					33%	33%	34%																	
36								69%	13%	18%														
37											22%	64%	14%											
38														13%	64%	23%								
39																	98%	2%						
41																			11%	64%	25%			

Leyenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-No; A-Aveces; P-;R;M

Fuente elaboración propia



De la información obtenida llegamos a los siguientes resultados ; de los 55 individuos testeados obtuvimos los siguientes resultados para la pregunta 10 podemos mencionar que el 80%(44p) de los individuos testeados han cambiado su ambiente y horario normal de trabajo por la pandemia, y el 20%(11p) no ha cambiado su ambiente y horario normal de trabajo por la pandemia, en la pregunta 12 muestra que un 53%(29p) de personas testeadas no trabajan en el lugar de residencia y un 47% (26) si trabaja en su lugar de residencia , en la pregunta 35 donde un 33%(18) de los testeados no participa en cursos de manejo de conflictos, un 33%(18) de los testeados participa en cursos de manejo de conflictos y un 34% (19) a veces participa en cursos de manejo de conflictos; la pregunta 36 muestra que el 69%(38p) de los individuos testeados sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 en el trabajo, un 18%(10p) A veces sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 y un 13%(7p) no sienten preocupación de contagiarse del COVID-19; en la pregunta 37 muestra que el 22%(12p) de los individuos testeados tienen la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse, el 64%(41p) de los individuos testeados tienen la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse y un 14%(8p) de los individuos testeados a veces tiene la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse; para la pregunta 38 muestra que el 64%(35p) de los individuos testeados no tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo , el 13%(7p) los individuos testeados tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo y un 23% (13p) a veces tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo; para la pregunta 39 muestra que el 2% (1p)



no se adaptó al nuevo horario de trabajo impuesto por su institución; y por ultimo para la pregunta 41 de los individuos testeados el 64% (35p) no siente que está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19, el 11% (6p) siente que está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19 y un 25%(14p) a veces siente que está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19

Para tener más desarrollado el presente trabajo se realizó el análisis según lugar donde se obtuvo la data:

TABLA 59 COYUNTURA ACTUAL CFSR

¿?	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) CFSR																				
	S	N	S	N	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	S	N	A
10	76%	24%																			
12			45%	55%																	
35					35%	24%	41%														
36								72%	14%	14%											
37											4%	79%	17%								
38														13%	64%	23%					
39																	96%	4%			
41																			7%	76%	17%

*Legenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-No; A-Aveces;P-;R;M
Fuente elaboración propia*

De la información obtenida llegamos a los siguientes resultados ; de los 29 individuos testeados en el CFSR obtuvimos los siguientes resultados para la pregunta 10 podemos mencionar que el 76%(22p) de los individuos testeados han cambiado su ambiente y horario normal de trabajo por la pandemia, y el 24%(7p) no ha cambiado su ambiente y horario normal de trabajo por la pandemia, en la pregunta 12 muestra que un 55%(16) de personas testeadas no trabajan en el lugar de residencia y un 45% (13p) si trabaja en su lugar de residencia , en la pregunta 35 donde un 41%(12p) de los testeados a veces

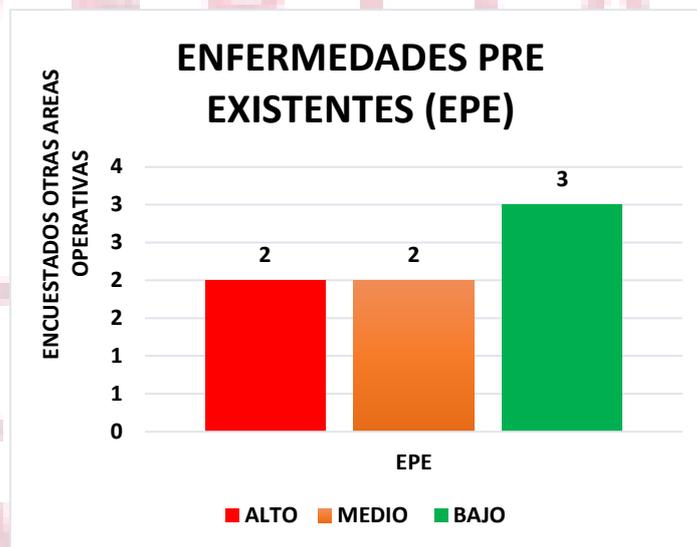


participa en cursos de manejo de conflictos, 41%(12p) de los testeados a veces participa en cursos de manejo de conflictos, 35%(10p) de los testeados participa en cursos de manejo de conflictos y un 24% (7p) no participa en cursos de manejo de conflictos; la pregunta 36 muestra que el 72%(21p) de los individuos testeados sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 en el trabajo, un 14%(4) no sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 y un 14%(4p) A veces sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 ; en la pregunta 37 muestra que el 79%(23p) de los individuos testeados no tienen sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse, el 4%(1p) de los individuos testeados tienen la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse y un 17%(5p) de los individuos testeados a veces tiene la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse; para la pregunta 38 muestra que el 64%(19p) los individuos testeados no tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo , el 13%(3p) los individuos testeados tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo y un 23% (6p) a veces tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo; para la pregunta 39 muestra que el 96% (28p)se adaptó al nuevo horario de trabajo impuesto por su institución y un 4% (1p) No se adaptó al nuevo horario de trabajo impuesto por su institución ; y por ultimo para la pregunta 41 de los individuos testeados el 76% (22p) siente que a veces está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19 , el 17% (5p) siente que a veces está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19 y un 7%(2p) siente que está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19 .



Esto quiere decir que el 55% (16p) de las personas encuestadas sienten que la coyuntura actual sanitaria que se está viviendo está afectando con su labor durante el trabajo, el 31% (9p) de las personas encuestadas sienten que la coyuntura actual sanitaria que se está viviendo está afectando con su labor durante el trabajo y un 14% (4p) a veces sienten que la coyuntura actual sanitaria que se está viviendo está afectando con su labor durante el trabajo.

GRÁFICO 38 COYUNTURA ACTUAL CFSR



Fuente elaboración propia

TABLA 60 COYUNTURA ACTUAL PC-TOMASIRI

¿?	RESPUESTAS EN PORCENTAJES (%) PC. TOMASIRI																				
	S	N	S	N	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	S	N	A
10	80%	20%																			
12			90%	10%																	
35					30%	50%	20%														
36								70%	10%	20%											
37											50%	20%	30%								
38														20%	30%	50%					
39																	100%	-			
41																			20%	30%	50%

Leyenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-No; A-A veces; P-; R; M

Fuente elaboración propia



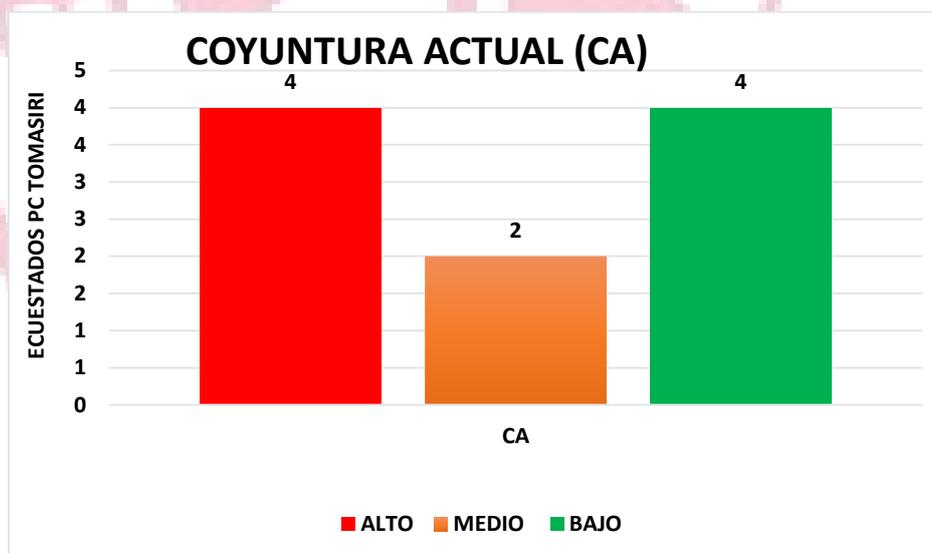
De la información obtenida llegamos a los siguientes resultados ; de los 10 personas encuestadas en el P.C. Tomasiri obtuvimos los siguientes resultados para la pregunta 10 el 80%(8p) de los individuos testeados han cambiado su ambiente y horario normal de trabajo por la pandemia, y el 20%(2p) no ha cambiado su ambiente y horario normal de trabajo por la pandemia, en la pregunta 12 muestra que un 90%(9p) de personas encuestadas trabajan en el lugar de residencia y un 10% (1p) no trabajan en su lugar de residencia , en la pregunta 35 donde un 50%(5p) de los testeados no participa en cursos de manejo de conflictos, un 30% (3p) si participa en cursos de manejo de conflictos y un 20% (2p) a veces participa en cursos de manejo de conflictos; la pregunta 36 muestra que el 70%(7p) de los individuos testeados sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 en el trabajo, el 10%(1p) de los individuos testeados no sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 en el trabajo y un 20%(2p) A veces sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 ; en la pregunta 37 muestra que el 50%(5p) de los individuos testeados tienen la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse, un 30%(3p) de los individuos testeados a veces tiene la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse y un 20%(2p) de los individuos testeados no tiene la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse; para la pregunta 38 muestra que el 50%(5p) los individuos testeados a veces tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo, un 30% (3p) no tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo y un 20% (2p) tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo; para la pregunta 39 muestra que el 100% (10p)se adaptó al nuevo horario de



trabajo impuesto por su institución ; y por ultimo para la pregunta 41 de los individuos testeados el 50% (5p) siente que a veces está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19, 30%(3p) no siente que está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19 y un 20%(2p) siente que está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19

Esto quiere decir que el 40% (4p) de las personas encuestadas sienten que la coyuntura actual sanitaria que se está viviendo está afectando con su labor durante el trabajo, un 20% (2p) a veces sienten que la coyuntura actual sanitaria que se está viviendo está afectando con su labor durante el trabajo y 40% (4p) sienten que la coyuntura actual sanitaria que se está viviendo no está afectando con su labor durante el trabajo.

GRÁFICO 39 COYUNTURA ACTUAL PC-TOMASIRI



Fuente elaboración propia



TABLA 61 COYUNTURA ACTUAL PC-VILA VILA

¿?	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) PC VILA-VILA																				
	S	N	S	N	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	S	N	A
10	89%	11%																			
12			45%	55%																	
35					55%	34%	11%														
36								67%	11%	22%											
37											45%	44%	11%								
38														22%	67%	11%					
39																	100%	-			
41																			11%	67%	22%

Leyenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-No; A-Aveces;P-;R;M

Fuente elaboración propia

De la información obtenida llegamos a los siguientes resultados ; de los 9 individuos testeados en el P.C. Vila-Vila obtuvimos los siguientes resultados para la pregunta 10 podemos mencionar que el 89%(8p) de los individuos testeados han cambiado su ambiente y horario normal de trabajo por la pandemia, y el 11%(1p) no ha cambiado su ambiente y horario normal de trabajo por la pandemia, en la pregunta 12 muestra que un 55%(5p) de personas testeadas no trabajan en el lugar de residencia y un 45% (4p) si trabaja en su lugar de residencia , en la pregunta 35 donde el un 55%(5p) de los testeados participa en cursos de manejo de conflictos ,un 34%(3p) de los testeados no participa en cursos de manejo de conflictos y un 11% (1p) a veces participa en cursos de manejo de conflictos; la pregunta 36 muestra que el 67%(6p) de los individuos testeados sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 en el trabajo, un 22%(2p) A veces sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 y un 11%(1p) no sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 ; en la pregunta 37 muestra que el 45%(4) de los individuos testeados no tienen la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse, un 44%(4p) de los individuos testeados tienen la sensación de no estar

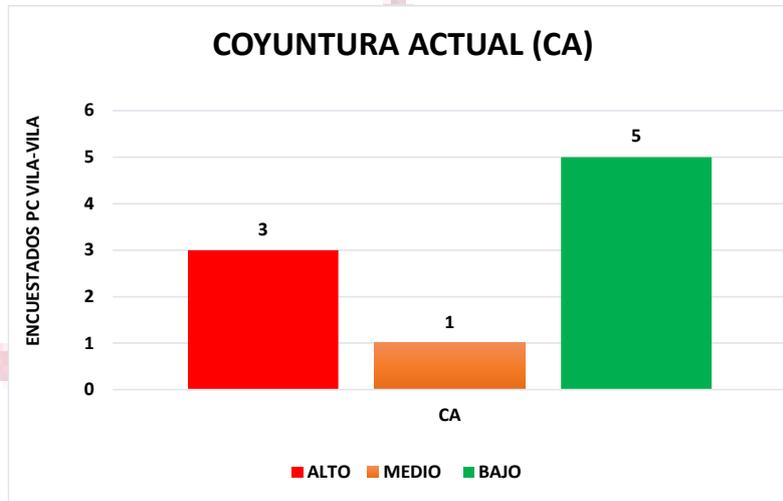


contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse y un 11%(1p) de los individuos testeados a veces tiene la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse; para la pregunta 38 muestra que el 67%(6p) los individuos testeados no tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo, el 22%(2p) los individuos testeados a veces tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo y un 11% (1p) a veces tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo; para la pregunta 39 nos muestra que el 100% (9p) se adaptó al nuevo horario de trabajo impuesto por su institución; por último la pregunta 41 de los individuos testeados el 67% (6p) siente que no está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19 , el 22% (2p) siente que a veces está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19 y un 11%(1p) siente que está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19.

Esto quiere decir que el 33% (3p) de las personas encuestadas sienten que la coyuntura actual sanitaria que se está viviendo está afectando con su labor durante el trabajo, un 11% (1p) a veces sienten que la coyuntura actual sanitaria que se está viviendo está afectando con su labor durante el trabajo y un 56% (5p) a veces sienten que la coyuntura actual sanitaria que se está viviendo está afectando con su labor durante el trabajo.



GRÁFICO 40 COYUNTURA ACTUAL PC-VILA VILA



Fuente elaboración propia

TABLA 62 COYUNTURA ACTUAL TODAS LAS AREAS

¿?	RESPUESTAS EN PORCENTAJE (%) OTRAS ÁREAS OPERATIVAS																				
	S	N	S	N	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	A	S	N	S	N	A
10	43%	57%																			
12			43%	57%																	
35					14%	43%	43%														
36								57%	14%	29%											
37											29%	57%	14%								
38														-	86%	14%					
39																	100%	-			
41																			14%	43%	43%

Fuente elaboración propia

Leyenda: M-Mese; A-Año; S-Si; N-No; A-Aveces;P-;R;M

Fuente elaboración propia

De la información obtenida llegamos a los siguientes resultados ; de los 7 individuos testeados en Otras Áreas donde obtuvimos los siguientes resultados para la pregunta 10 podemos mencionar que el 57%(4p) de los individuos testeados no han cambiado su ambiente y horario normal de trabajo por la pandemia, y el 43%(3p) ha cambiado su ambiente y horario normal de trabajo por la pandemia, en la pregunta 12 muestra que un 57%(4p) de personas testeadas no trabajan en el lugar de residencia y un 43% (3) si trabaja en su lugar de residencia , en la pregunta 35 donde un 43%(3p) de los testeados participa

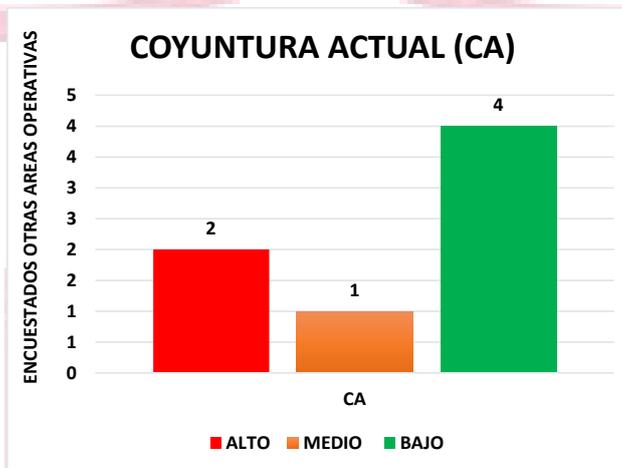


en cursos de manejo de conflictos , un 43%(3p) de los testeados a veces participa en cursos de manejo de conflictos y un 14% (1p) no participa en cursos de manejo de conflictos; la pregunta 36 muestra que el 57%(4p) de los individuos testeados sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 en el trabajo, el 29%(2p) de los individuos testeados a veces sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 en el trabajo y un 14%(1p) no sienten preocupación de contagiarse del COVID-19 ; en la pregunta 37 muestra que el 57%(4p) de los individuos testeados no tienen la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse , el 29%(2p) de los individuos testeados si tienen la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse y un 14%(1p) de los individuos testeados a veces tiene la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en el trabajo por el miedo a contagiarse; para la pregunta 38 muestra que el 86%(6p) los individuos testeados no tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo y un 14% (1p) tienen miedo y/o incertidumbre de perder su trabajo; para la pregunta 39 muestra que el 100% (7p) se adaptó al nuevo horario de trabajo impuesto por su institución ;por ultimo para la pregunta 41 de los individuos testeados el 43% (3p) siente que no está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19, el 43% (3p) siente que a veces está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19 y un 14%(1p) siente que si está perdiendo la motivación a desarrollar su trabajo por miedo del covid-19. Esto quiere decir que el 29% (2p) de las personas encuestadas sienten que la coyuntura actual sanitaria que se está viviendo está afectando con su labor durante el trabajo, el 14% (1p) de las personas encuestadas sienten que a veces



la coyuntura actual sanitaria que se está viviendo está afectando con su labor durante el trabajo y un 57% (4p) de las personas encuestadas sienten que la coyuntura actual sanitaria que se está viviendo está afectando con su labor durante el trabajo.

GRÁFICO 41 COYUNTURA ACTUAL OTRAS AREAS OPERATIVAS



Fuente elaboración propia

4.2 Determinación del objetivo Correlacional

porcentaje de trabajadores del Complejo Fronterizo Santa Rosa, que presentan los síntomas de agotamiento mental, estrés crónico y cansancio físico característicos del burnout. y determinar el grado de influencia en el desempeño de sus funciones del trabajador.



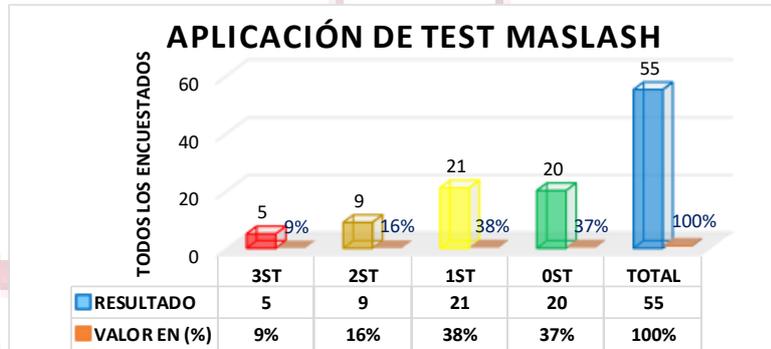
TABLA 63 RESUMEN DE APLICACIÓN CUESTIONARIO MASLASH TODAS LAS AREAS

ENCUESTADO N°	CE	DP	RP		P/C		SEXO	EDAD	E/C	OTRO			
1	12	11	42	CFSR			F	31-40	S				
2	28	14	41	CFSR			M	31-40	S				
3	13	2	46	CFSR			M	41-50		CV			
4	6	0	43	CFSR			M	31-40	C				
5	9	1	36	CFSR			F	31-40	S				
6	0	3	44	CFSR			M	31-40	S				
7	9	5	36	CFSR			F	31-40	S				
8	16	8	25	CFSR			M	31-40	C				
9	2	0	7	CFSR			M	41-50	C				
10	3	4	47	CFSR			M	20-30	S				
11	10	1	43	CFSR			F	20-30	S				
12	15	0	30	CFSR			M	31-40	S				
13	4	2	5	CFSR			M	31-40	S				
14	13	8	23	CFSR			M	31-40	C				
15	6	10	37		T		M	20-30	S				
16	23	5	41			O	F	31-40	S				
17	24	8	22	CFSR			M	31-40		CV			
18	15	1	40	CFSR			F	31-40	S				
19	2	6	48	CFSR			M	51-60	C				
20	7	0	41		VV		M	31-40	S				
21	15	7	39			O	M	20-30	C				
22	20	5	22	CFSR			F	31-40	C				
23	6	2	38		VV		M	31-40	S				
24	15	5	27		T		F	31-40	S				
25	21	1	43			O	M	31-40	S				
26	9	0	43		VV		M	31-40	S				
27	14	0	48		VV		M	31-40	C				
28	5	5	38	CFSR			M	31-40	C				
29	0	6	42		T		M	31-40	C				
30	14	7	12			O	F	31-40	S				
31	4	6	48		VV		M	41-50		D			
32	3	7	46		T		M	31-40	S				
33	1	2	28	CFSR			M	41-50		CV			
34	13	10	14			O	F	31-40	S				
35	30	17	29		T		M	31-40	S				
36	17	3	39	CFSR			M	31-40	C				
37	0	0	42	CFSR			M	31-40	C				
38	16	2	35		VV		M	41-50	S				
39	22	9	24	CFSR			M	31-40	S				
40	4	0	37	CFSR			M	41-50		CV			
41	14	3	37		VV		M	31-40	C				
42	3	0	45	CFSR			M	31-40	S				
43	1	0	48	CFSR			M	41-50	C				
44	3	4	0		T		M	31-40	C				
45	28	11	35			O	M	31-40	S				
46	14	3	39		VV		M	31-40	S				
47	20	3	37	CFSR			M	31-40	S				
48	1	1	41			O	M	20-30	S				
49	2	0	42		T		F	31-40	C				
50	8	0	39	CFSR			M	31-40	C				
51	14	2	27		T		M	31-40	C				
52	3	0	7		VV		M	31-40	S				
53	14	7	29	CFSR			M	20-30	S				
54	5	13	46		T		F	31-40	S				
55	28	11	27		T		F	20-30	S				
				29	10	9	7	13	42		32	18	5

Fuente elaboración propia



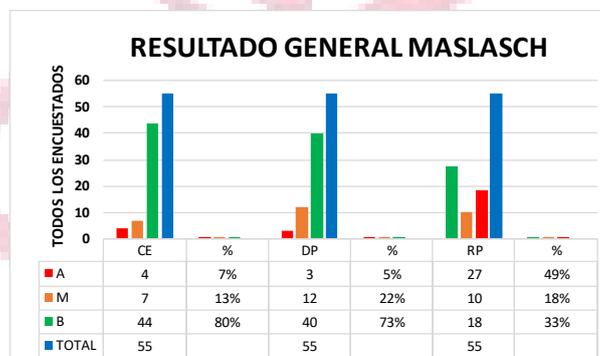
GRÁFICO 42 APLICACIÓN TEST DE MASLACH TODOS LOS ENCUESTADOS



*Leyenda: ST-Síntomas
Fuente elaboración propia*

En este cuadro podemos visualizar el comportamiento general según la aplicación Maslach donde del total de 55 personas encuestadas en las áreas operativas de la intendencia aduanera de Tacna -SUNAT donde el **9% (5p) presenta el Burnout** ; un 16% (9p) de individuos testeados tienen un riesgo medio de padecer el Burnout, un 38% (21p) tienen un riesgo bajo de padecer el Burnout y un 37% (20p) no presentan ningún síntoma del Burnout, este resultado fue obtenido luego de hacer cuadros analíticos para analizar la información validada el estudio a través de la aplicación del Test de Maslach.

GRÁFICO 43 APLICACIÓN TEST DE MASLACH CFSR



*Leyenda: CE-Cansancio Físico; DP-Despersonalización; RP-Realización personal; Alto; M-Medio; B-Bajo
Fuente elaboración propia*



Así mismo este análisis de los síntomas presentes llegamos a la siguiente conclusión:

De los 55 participantes de la muestra encuestada en las áreas operativas de la intendencia aduanera de Tacna-SUNAT para el índice de Cansancio Emocional-CE, donde del total de personas encuestadas donde el 7 % presenta un nivel alto de CE, un 13 % presenta un nivel medio de CE y un 80% presentan un nivel bajo de CE; para el índice de Despersonalización-DP un 5% presenta un nivel alto de DP, un 22% presenta un nivel medio de DP y un 73% presentan un nivel bajo DP. Para el índice de Realización Personal-RP un 33 % presenta un nivel Bajo en RP, un 18% presenta un nivel medio en RP y un 49% presenta un nivel alto en RP.

Complejo Fronterizo Santa Rosa-CFSR (1)

Para entender mejor el grado de presencia de Burnout según la data obtenida podemos expresar lo siguiente que en el complejo fronterizo se encuestó a 29 personas que laboran en las áreas operativas razón de nuestra investigación donde podemos determinar lo siguiente:

De las 29 personas encuestadas donde 06 son del género femenino, 05 son solteras que fluctúan entre 20 a 40 años; 01 encuestada es casada que fluctúa entre 31 a 40 años, según el cuadro resumen:



TABLA 64 RESUMEN SEGÚN GENERO FEMENINO CFSR

A	M	CE	DP	RP	P/C	SEGÚN T/BAREMO			SEXO	EDAD				ESTADO CIVIL		
	N	CE	DP	RP					N	20-30	31-40	41-50	51+	S	C	O
1	1	12	11	42	CFSR	<45%	75%	75%	F		31-40			S		
1	5	9	1	36	CFSR	<45%	<45%	50%	F		31-40			S		
1	7	9	5	36	CFSR	<45%	<45%	50%	F		31-40			S		
1	11	10	1	43	CFSR	<45%	45%	80%	F	20-30				S		
1	18	15	1	40	CFSR	<45%	45%	90%	F		31-40			S		
1	22	20	5	22	CFSR	45%	<45%	<45%	F		31-40				C	

Fuente elaboración propia

determinando lo siguiente:

Que de 01 persona encuestada que tiene el estado civil casada presenta 2 síntomas del Burnout como son 45% de CE y un 45% de RP, 03 presentan sólo 1 síntoma del Burnout, el 75% presenta DP, un 50 % presenta RP y 02 no presentan ningún síntoma de Burnout.

De los 29 encuestados 23 son del género Masculino donde 09 son solteros que fluctúan entre los 20 a 40 años; 10 son casados que fluctúan entre los 31 a 60 años; que fluctúan entre las edades de 20 a 60 años y 04 tienen otro tipo de estado civil que fluctúan entre los 31 a 50 años de estos resultados podemos expresar lo siguiente:



TABLA 65 RESUMEN SEGÚN GENERO MASCULINO CFSR

A	M	CE	DP	RP	P/C	SEGÚN T/BAREMO			SEXO	EDAD				ESTADO CIVIL		
	N	CE	DP	RP					N	20-30	31-40	41-50	51+	S	C	O
1	2	28	14	41	CFSR	75%	80%	70%	M		31-40			S		
1	3	13	2	46	CFSR	<45%	<45%	90%	M			41-50				O
1	4	6	0	43	CFSR	<45%	<45%	80%	M		31-40				C	
1	6	0	3	44	CFSR	<45%	<45%	85%	M		31-40			S		
1	8	16	8	25	CFSR	<45%	55%	36%	M		31-40				C	
1	9	2	0	7	CFSR	<45%	45%	36%	M			41-50			C	
1	10	3	4	47	CFSR	<45%	45%	95%	M	20-30				S		
1	12	15	0	30	CFSR	<45%	45%	<45%	M		31-40			S		
1	13	4	2	5	CFSR	<45%	45%	<45%	M		31-40			S		
1	14	13	8	23	CFSR	<45%	55%	<45%	M		31-40				C	
1	17	24	8	22	CFSR	60%	55%	<45%	M		31-40					O
1	19	2	6	48	CFSR	<45%	45%	98%	M				51-60		C	
1	28	5	5	38	CFSR	<45%	<45%	55%	M		31-40				C	
1	33	1	2	28	CFSR	<45%	<45%	<45%	M			41-50				O
1	36	17	3	39	CFSR	45%	<45%	60%	M		31-40				C	
1	37	0	0	42	CFSR	<45%	<45%	75%	M		31-40				C	
1	39	22	9	24	CFSR	60%	60%	<45%	M		31-40			S		
1	40	4	0	37	CFSR	<45%	<45%	50%	M			41-50				O
1	42	3	0	45	CFSR	<45%	<45%	90%	M		31-40			S		
1	43	1	0	48	CFSR	<45%	<45%	98%	M			41-50			C	
1	47	20	3	37	CFSR	55%	<45%	50%	M		31-40			S		
1	50	8	0	39	CFSR	<45%	<45%	60%	M		31-40				C	
1	53	14	7	29	CFSR	<45%	50%	<45%	M	20-30				S		

Fuente elaboración propia

Según el presente cuadro muestra:

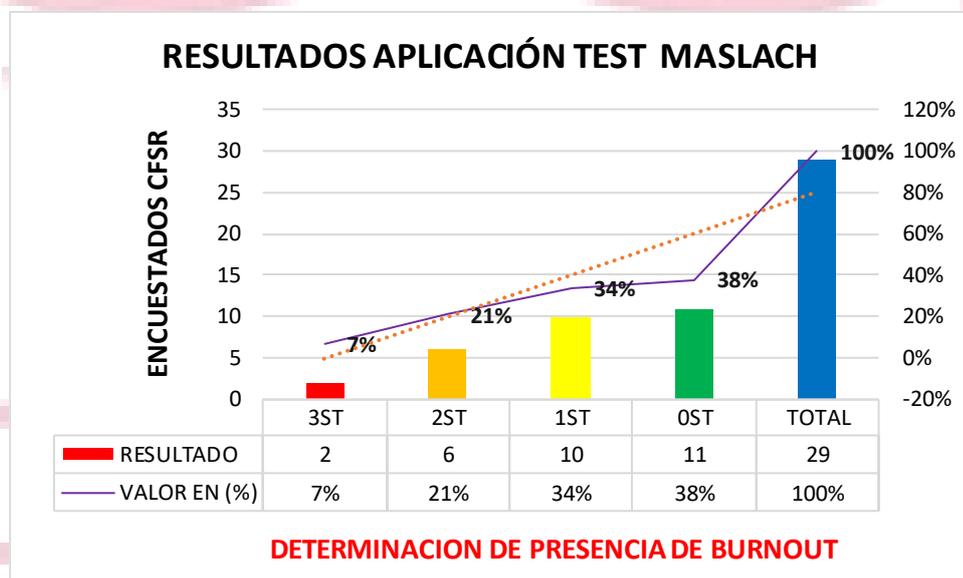
Que de los 09 encuestados solteros, 3 de ellos presentan 2 síntomas del burnout como son 75%, 55% en CE; 80%,50% y 50% de DP y 50% y menos de 45% de RP, 01 de ellos presenta los 03 síntomas 60% de CE, 60% de DP y menos de 45% de RP, 02 presentan menos del 45% en realización Personal (RP) Y 03 no presentan ningún síntoma de Burnout.

Que de los 10 encuestados casados 02 presentan más de 2 síntomas del burnout como son 55% de DP, 36% y menos de 45% de RP, 03 presentan solo un síntoma de burnout 36%, 55% de RP y 45% de CE y 05 no presentan ningún síntoma de Burnout.



Que de los 04 encuestados con otro tipo de estado civil, 01 presenta 03 síntomas del síndrome del burnout como son 60% de CE, 55% de DP y menos de 45% de RP; 02 presentan sólo un síntoma de burnout menos de 45% y 50% de RP y 01 no presenta ningún síntoma de Burnout.

GRÁFICO 44 RESULTADOS APLICACIÓN TEST MASLACH CFSR



*Leyenda: ST-Síntomas
Fuente elaboración propia*

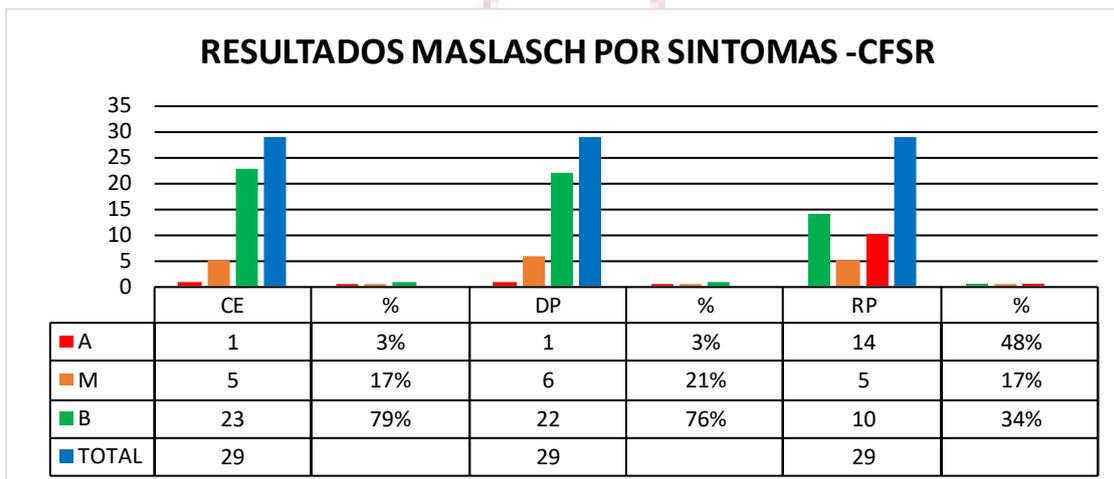
Referencia: Donde: 3ST (03 síntomas CE, DP, RP); 2ST (02 síntomas); 1ST (01 síntoma) y 0ST (0 síntomas)

En el presente diagrama podemos visualizar el comportamiento general según la aplicación Maslach donde de 29 personas encuestadas en el CFSR donde el **2% (2p) presenta Burnout** ; un 21% (6p) tienen un riesgo medio de padecer de Burnout, un 34% (10p) tienen un riesgo bajo de padecer el síndrome de Burnout y un 38% (11p) no presentan ningún síntomas del Burnout, este resultado fue



obtenido luego de hacer cuadros analíticos para analizar la información validada del estudio a través de la aplicación del Test de Maslach.

GRÁFICO 45 RESULTADOS SINTOMAS TEST MASLACH CFSSR



Leyenda: CE-Cansancio Físico; DP-Despersonalización; RP-Realización personal; A-alto; M-Medio; B-Bajo

Fuente elaboración propia

Así mismo este análisis nos permitió llegar a la siguiente conclusión:

De los 29 encuestados en el CFSSR, para el nivel de Cansancio Emocional-CE, donde un 3 % presenta un nivel alto de CE y un 17% presenta un nivel medio de CE y un 79% presenta un nivel bajo de CE; para el índice de Despersonalización-DP un 3 % presenta un nivel alto de DP, un 21% presenta un nivel medio de DP y un 76% presenta un nivel bajo de DP; para el índice de Realización Personal-RP un 34 % presenta un nivel Bajo en RP, un 17% presenta un nivel medio en RP y un 48 % presenta un nivel alto en RP.



Puesto de Control Tomasiri-PCT (3)

De las 10 personas encuestadas en el PC TOMASIRI 04 son del género femenino donde 03 son solteras que fluctúan entre 20 a 40 años; 01 encuestada es casada que fluctúa entre 31 a 40 años, de estos resultados podemos expresar los siguiente:

Según el cuadro determinamos lo siguiente:

TABLA 66 RESUMEN SEGÚN GENERO FEMENINO PC-TOMASIRI

A	N	CE	DP	RP	P/C	SEGÚN T/BAREM			SEXO	EDAD				ESTADO CIVIL		
										20-30	31-40	41-50	51 +			
3	24	15	5	27		<45%	45%	<45%	F		31-40			S		
3	49	2	0	42		<45%	<45%	75%	F		31-40			C		
3	54	5	13	46		<45%	85%	<45%	F		31-40			S		
3	55	28	11	27		75%	75%	70%	F	20-30				S		

Fuente elaboración propia

Que de 01 encuestada de estado civil casada no presenta ningún síntoma de burnout, 02 de las encuestadas de estado civil solteras presentan 1 sólo síntoma de burnout como son la encuestada N°24 con menos de 45% de RP; la N°54 presenta 85% de DP y 70% de RP es decir presentan Burnout.

De los 10 encuestados 06 son del género Masculino, 03 son solteros fluctúan entre los 20 a 40 años; 03 son casados que fluctúan entre los 31 a 40 años; de estos resultados podemos expresar los siguiente:



TABLA 67 RESUMEN SEGÚN GENERO MASCULINO PC-TOMASIRI

A	N	CE	DP	RP	P/C	SEGÚN T/BAREM			SEXO	EDAD				ESTADO CIVIL		
						<45%	<45%	<45%		20-30	31-40	41-50	51+	S	C	O
3	15	6	10	37	T	<45%	65%	50%	M	20-30				S		
3	29	0	6	42		<45%	<45%	75%	M		31-40				C	
3	32	3	7	46		<45%	<45%	90%	M		31-40			S		
3	35	30	17	29		80%	90%	<45%	M		31-40			S		
3	44	3	4	0		<45%	<45%	<45%	M		31-40				C	
3	51	14	2	27		<45%	<45%	<45%	M		31-40				C	

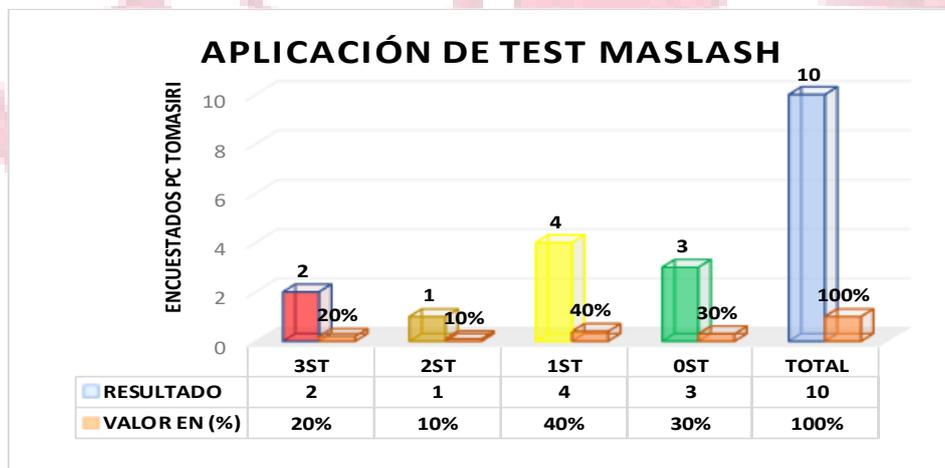
Fuente elaboración propia

Según el cuadro podemos decir:

Que de los 03 encuestados solteros, el encuestado N°15 de 20 a 30 años, presenta un 65% de DP y 50% de RP; el encuestado N°35 presenta 80% de CE, 90% de DP y menos de 45% RP; el encuestado N°32 no presenta ningún síntoma del burnout.

Que de los 03 encuestados casados 02 presentan 1 síntomas del burnout donde los encuestados N°44 y N°51 presentan menos de 45% de RP; y el encuestado N°29 no presentan ningún síntoma del Burnout.

GRÁFICO 46 APLICACIÓN TEST MASLACH PC-TOMASIRI

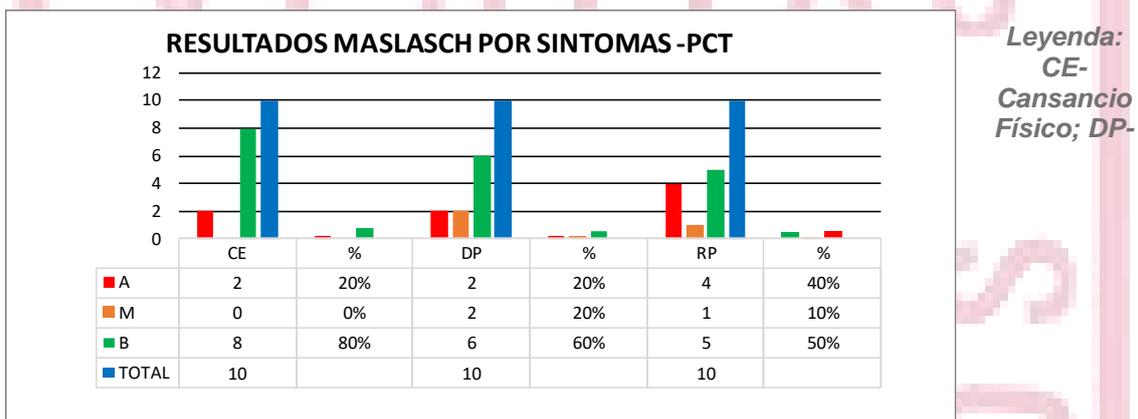


Leyenda: ST-Síntomas
Fuente elaboración propia



En el siguiente diagrama podemos visualizar el comportamiento general según la aplicación Maslach tomado de las 10 personas encuestadas en el PC TOMASIRI donde el **20% (2p)** de las personas encuestadas en esta área **presentan Burnout**; un 10% (1p) tiene un riesgo medio de padecer el Burnout, un 40% (4p) presenta un riesgo bajo de padecer de Burnout y un 30% (3p) no presentan ningún síntoma del síndrome el Burnout.

GRÁFICO 47 RESULTADOS SINTOMAS TEST MASLACH PC-TOMASIRI



Despersonalización; RP-Realización personal; A-alto; M-Medio; B-Bajo
Fuente elaboración propia

Así mismo este análisis nos permitió llegar a la siguiente conclusión:

De los 10 encuestados en el P.C. Tomasiri, para el índice de Cansancio Emocional-CE, donde un 20 % de las personas encuestadas presenta un nivel alto de CE y un 80% presenta un nivel bajo de CE. Para el índice de Despersonalización-DP un 20 % presenta un nivel alto de DP, un 20% presenta un nivel medio de DP y un 60% presenta un nivel bajo de DP. Para el índice de Realización Personal-RP un 50% presenta un nivel Bajo en RP, un 10% presenta un nivel medio en RP y un 40 % presenta un nivel alto en RP.



Puesto de Control Vila-Vila-PCVV (2)

De las 09 personas encuestadas en el PC VILA-VILA los 09 son del género masculino donde 06 son solteros que fluctúan entre 31 a 50 años; 02 encuestados son casados que fluctúan entre 31 a 40 años y 01 de ellos es Divorciado, de estos resultados según el siguiente cuadro podemos determinar lo siguiente:

TABLA 68 RESUMEN SEGÚN GENERO MASCULINO PC-VILA VILA

A	N	CE	DP	RP	P/C	SEGÚN T/BAREM			SEXO	EDAD				ESTADO CIVIL		
						<45%	45%	70%		20-30	31-40	41-50	51+	S	C	D
2	20	7	0	41		<45%	45%	70%	M		31-40			S		
2	23	6	2	38		<45%	<45%	55%	M		31-40			S		
2	26	9	0	43		<45%	<45%	80%	M		31-40			S		
2	27	14	0	48		<45%	<45%	98%	M		31-40				C	
2	31	4	6	48		<45%	<45%	98%	M			41-50				D
2	38	16	2	35		<45%	<45%	45%	M			41-50		S		
2	41	14	3	37		<45%	<45%	50%	M		31-40				C	
2	46	14	3	39		<45%	<45%	60%	M		31-40			S		
2	52	3	0	7		<45%	<45%	<45%	M		31-40			S		

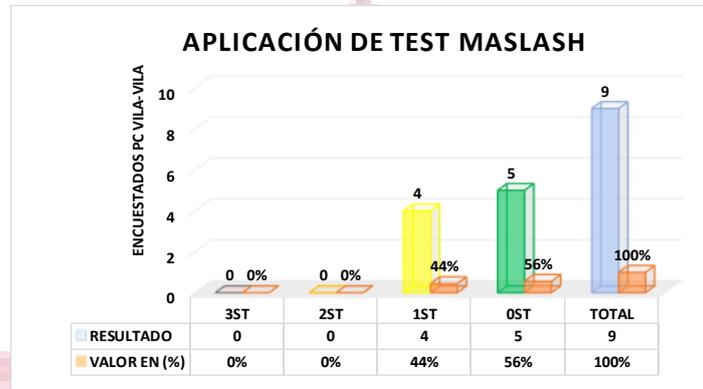
Fuente elaboración propia

Que de 06 encuestada de estado civil soltero 03 presentan 01 síntoma, el encuestado N°23 presenta 55% de RP; el encuestado N°38 presenta 45% de RP y el encuestado N°52 presenta menos de 45% de RP; 03 de ellos no presentan ningún síntoma de burnout.

De los 02 encuestados casados 01 presenta 1 síntoma, el encuestado N°41 presenta un 50% de RP, el encuestado N°27 no presenta ningún síntoma de burnout. El encuestado de estado civil divorciado no presenta ningún síntoma de Burnout.



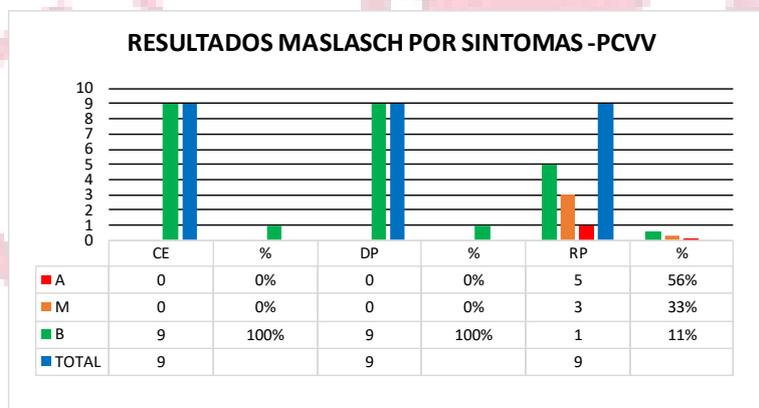
GRÁFICO 48 APLICACIÓN TEST MASLACH PC-VILA VILA



*Legenda: ST-Síntomas
Fuente elaboración propia*

En el presente diagrama podemos visualizar el comportamiento general según la aplicación Maslach tomado a los encuestados en el PC VILA-VILA donde el 44% tienen un riesgo bajo de padecer de Burnout y un 56% no presentan ningún síntoma de Burnout, este resultado fue obtenido luego de hacer cuadros analíticos para analizar la información validada del estudio a través de la aplicación de la prueba de Maslach.

GRÁFICO 49 RESULTADOS SINTOMAS TEST MASLACH PC-VILA VILA



*Legenda: CE-Cansancio Físico; DP-Despersonalización; RP-Realización personal; A-alto; M-Medio; B-Bajo
Fuente elaboración propia*



Así mismo este análisis nos permitió llegar a la siguiente conclusión:

De los 09 encuestados en el P.C. Vila-Vila, para el nivel de Cansancio Emocional-CE, el 100% presentan un nivel bajo de CE. Para el índice de Despersonalización-DP el 100% presenta un nivel bajo de DP. Para el índice de Realización Personal-RP un 11% presenta un nivel Bajo en RP, un 33% presenta un nivel medio en RP y un 56 % presenta un nivel alto en RP.

Otras áreas Operativas-OAO (4)

De las 07 personas encuestadas en Otras Áreas Operativas donde 03 son del género femenino, solteras que fluctúan entre 31 a 40 años, de estos resultados según el cuadro podemos expresar los siguiente:

TABLA 69 RESUMEN SEGÚN GENERO FEMENINO OTRAS AREAS

A	N	CE	DP	RP	P/C	SEGÚN T/BAREM			SEXO	EDAD				ESTADO CIVIL		
						<45%	60%	75%		20-30	31-40	41-50	51+	S	C	M
4	16	23	5	41	O	60%	45%	75%	F		31-40			S		
4	30	14	7	12		<45%	60%	<45%	F		31-40			S		
4	34	13	10	14		<45%	70%	<45%	F		31-40			S		

Fuente elaboración propia

Que, de 03 de las encuestadas, 1 de ellas presenta 1 síntoma (encuestada N°16) presenta 60% de cansancio Emocional-CE; 02 de ellas presentan 2 síntomas, (encuestada N°30) presenta 60% de Despersonalización-DP y menos de 45% de Realización Personal-RP; la encuestada N°34 presenta 70% de Despersonalización- DP y menos de 45% de Realización Personal- RP

De los 7 encuestados 4 son del género Masculino, 03 son solteros fluctúan entre los 20 a 40 años; 01 es casado que fluctúa entre los 20 a 30 años; de estos resultados podemos expresar los siguiente:



TABLA 70 RESUMEN SEGÚN GENERO MASCULINO OTRAS AREAS

A	N	CE	DP	RP	P/C	SEGÚN T/BAREM			SEXO	EDAD				ESTADO CIVIL			
						<45%	50%	60%		20-30	31-40	41-50	51+	S	C	O	
4	21	15	7	39		<45%	50%	60%	M	20-30						C	
4	25	21	1	43		60%	<45%	80%	M		31-40				S		
4	45	28	11	35		70%	70%	45%	M		31-40				S		
4	48	1	1	41		<45%	<45%	70%	M	20-30					S		

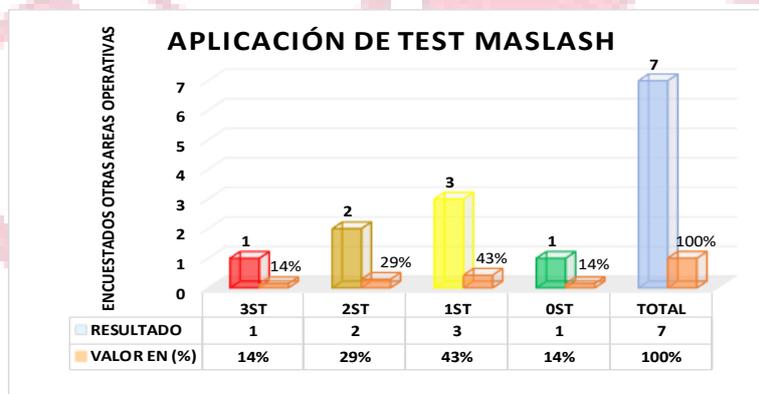
Fuente elaboración propia

Según el diagrama decimos:

Que de los 03 encuestados solteros, el encuestado N°25 de 31 a 40 años presenta 1 síntoma, un 60% de cansancio Emocional-CE; el encuestado N°35 presenta los 3 síntomas un 70% de Cansancio Emocional- CE,70% de Despersonalización-DP y 45% Realización Personal-RP; y el encuestado N°48 no presenta ningún síntoma de burnout.

Así mismo el encuestado N°21 casado de 20 a 30 años, presenta un 50% de Despersonalización-DP.

GRÁFICO 50 APLICACIÓN TEST MASLACH OTRAS AREAS OPERATIVAS

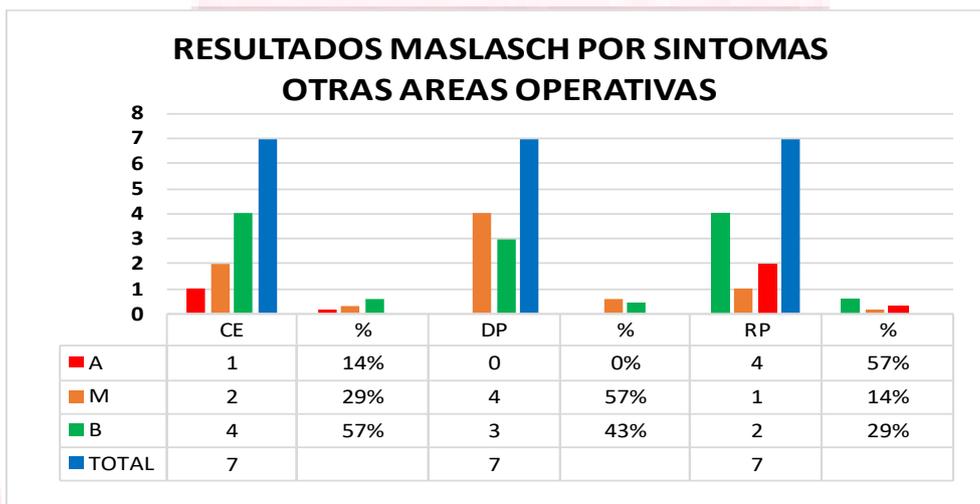


Leyenda: ST-Síntomas
Fuente elaboración propia



En el presente diagrama podemos visualizar el comportamiento general según la aplicación Maslach tomado a los encuestados en Otras Áreas Operativas donde el **14% (1p)** de las personas encuestadas en esta área presentan **Burnout**; un 29% presentan un riesgo medio de padecer de Burnout; un 43% tienen bajo riesgo de padecer Burnout y un 14% no presentan ningún síntoma de Burnout.

GRÁFICO 51 RESULTADOS SINTOMAS TEST MASLACH OTRAS AREAS OPERATIVAS



Leyenda: CE-Cansancio Físico; DP-Despersonalización; RP-Realización personal; A-alto; M-Medio; B-Bajo
Fuente elaboración propia

De los 07 encuestados en Otras Áreas Operativas, para el índice de Cansancio Emocional-CE, donde un 14 % presenta un nivel alto de Cansancio Emocional-CE, 29% presenta un nivel medio de Cansancio Emocional-CE y un 57% presenta un nivel bajo de Cansancio Emocional-CE. Para el índice de Despersonalización-DP, un 57% presenta un nivel medio de



Despersonalización-DP y un 43% presentan un nivel bajo Despersonalización-DP; para el índice de Realización Personal-RP un 29% presenta un nivel Bajo en Realización Personal-RP, un 14% presenta un nivel medio en RP y un 57 % presenta un nivel alto en Realización Personal-RP. La “Escala de MASLACH Burnout Inventory (MBI), dio como resultado que el 63% de los encuestados sufre de burnout en distintos niveles (9% nivel alto, 16% nivel medio, 38% nivel bajo); siendo el índice de Baja Realización Personal (RP) un 33% de los encuestados, seguido del 22% con un nivel medio en despersonalización- DP. En relación con el análisis propio nos permitió llegar a los siguientes resultados; un 49% de los encuestados sufre de Burnout en distintos niveles (15% nivel alto, 3% nivel medio, 9% nivel bajo); siendo un 25% de índice alto en Agotamiento Mental-AM; un 25% con un índice alto en Agotamiento Mental-AM y finalmente un 22% de índice de medio en el índice de Cansancio Físico- CF.

TABLA 71 CUADRO DE COMPARACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS USADOS

PADECIMIENTO DEL BURNOUT”	TENDENCIA COMPARATIVA DE RESULTADOS OPTENIDOS				
	ANALISIS PROPIO		MBI/MASLACH		≠
ALTO	15	27%	5	9%	18%
MEDIO	3	6%	9	16%	-10%
BAJO	9	16%	21	38%	-22%
SIN SINTOMAS	28	51%	20	37%	14%

Fuente elaboración propia

Ambos análisis muestran la presencia de Burnout.



4.3 Propuesta de valor

El trabajo de investigación muestra que el Burnout está presente no solo en personas que se dedican a las áreas laborales de Medicina y carreras afines a ello; con los resultados obtenidos en las áreas operativas testeadas podemos evidenciar que el burnout no es discriminatorio y este síndrome afecta a todo profesional de cualquier rama laboral, siendo una enfermedad silenciosa que avanza sin tener un límite de control.

El trabajo de investigación enlaza características iniciales del síndrome para empoderar al trabajador, de la importancia de reconocer el surgimiento inicial del “Burnout”. y posteriormente la eliminación de estos síntomas; y evitar las ausencias laborales futuras y problemas degenerativos que provoca un mal funcionamiento psicosomático en los individuos que lo padecen.

El burnout es un síndrome que afecta a miles de personas a nivel mundial siendo una enfermedad progresiva y silenciosa que no discrimina edad, sexo, condición laboral.

Con este trabajo de investigación ponemos en alerta a la ciudadanía, y autoridades de la existencia de esta enfermedad que se encuentra en aumento; debido a las escasas políticas de protección en cuanto a salud mental para los trabajadores; ello debido a que este padecimiento no se encuentra tipificada como enfermedad debido a ello no se brinda el acceso a la población a controles anuales para tratar de controlar el aumento y mantener a la sociedad con una salud mental adecuada.



El presente trabajo de investigación fue dirigida a trabajadores que presentan una carga laboral alta, en atención a usuarios, alta en procesos delicados en toma de decisiones y alta en el desarrollo de funciones bajo presión.

El estudio realizado abarco una población de 55 personas encuestadas en las áreas Operativas de la intendencia de Aduanas de Tacna - SUNAT ejecutada el mes de junio del 2021; siendo las áreas participantes para el presente estudio, el Complejo Fronterizo "Santa Rosa"-CFSR, PC Tomasiri, PC Vila-Vila y Otras áreas operativas debido a la rotación continua del personal entre estas áreas operativas.

De la población encuesta el 76% es del sexo masculino, mientras que el 24% es del sexo femenino es decir el personal masculino es superior en estas áreas operativas; así mismo de estos resultados podemos decir que el 58 % son solteros, 33% casados y 9% se encuentra en otro tipo de estado civil; donde el promedio de edad de los encuestados varia; teniendo un 72% la edad de 31 a 40 años, un 15 % tiene de 41 años a más, y un 13% se encuentra entre los 21 a 30 años. sólo el 8% de encuestados sufre de alguna enfermedad preexistente.

El estudio determino que el género, la edad, el estado civil no son determinantes ni excluyentes para no padecer de burnout. siendo la baja Realización Personal vinculado a la perdida de la pasión del trabajador, que estaría ocasionando baja producción laboral.

En Latinoamérica en el siglo XXI se da un reconocimiento a los riesgos psicosociales como problema vinculado al trabajo, considerándose un problema de salud en un contexto laboral que no solo se da en profesiones asistenciales



sino es un problema dentro del mundo del trabajo. Aun no existe en Latinoamérica modelos conceptuales propios de lo que es burnout.

Una de las soluciones para este problema que se encuentra en crecimiento es que el gobierno realice la estandarización como norma de ley en mencionar que el Burnout sea considerada como una enfermedad profesional logrando se incluya dentro de las listas de los manuales de codificación del Ministerio de Salud-CIE.



CAPITULO V: DISCUSIÓN

Con la finalidad de responder con los objetivos propuestos sobre la presencia de *burnout*. y determinar el grado de influencia para la perdida de la pasión en el desempeño de funciones de los trabajadores que laboran en el CFSR y demás áreas operativas SUNAT-Tacna;

Recordemos según lo mencionado en la problemática de esta investigación existe una brecha inmensa sobre enfermedades psicosomáticas y sus síntomas de tal modo que aún no existe ningún tratamiento, tampoco una cultura de prevención para su anticipada detección de su padecimiento, Perú no es un país no es ajeno a ello, el descuido por parte de las autoridades de salud que no hablan o muestren la importancia de fomentar una cultura de prevención entre la población , el trabajo de investigación quiere mostrar que los problemas psicosomáticos crecen silenciosamente produciendo padecimientos crónicos sin causas aparentes.

La medición descrita a través del cuestionario de Maslach con la consideración de tres elementos predominantes como el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal demuestra en un 90% a 95 % de confianza de resultados hallados. Este tipo de estudio con respecto a Burnout es generalmente usado en personal de salud, pero debemos de quitar ese mito de que solo ellos pueden padecer de esta enfermedad silenciosa. Cabe mencionar que el que Estela-Jiménez en su estudio realizado a internos de medicina donde hallo que el 57% de su población estudiada sufre de este



síndrome. Por ello es muy importante una temprana para realizar un tratamiento adecuado y tomar acciones para evitar que afecte al trabajador.

Este trabajo de investigación trata de enlazar las características iniciales de que muestren un indicativo que podría anticipar el surgimiento del “Burnout”. como son el “*Agotamiento emocional*”, “*Estrés Crónico*” y “*Cansancio Físico*”, que estarían provocando el padecimiento de burnout que podría estar ocasionando ausencias laborales y problemas degenerativos por baja de defensas que provoca un mal funcionamiento psicosomático en las personas acelerando el envejecimiento de células, muerte de neuronas, baja producción de glóbulos blancos, depresión, crisis nerviosas y/o otras enfermedades sin razón aparente.

La mayor cantidad de estudios muestra que los padecimientos comunes hallados son mayormente en personal que labora en instituciones públicas. En el caso de del estudio la prevalencia hallada con la aplicación del cuestionario de Maslach determinando un presencia de Burnout en un nivel alto del 9% mientras en el análisis propio comparativo obtuvimos un 27% con una diferencia de 18% entre las dos técnicas usadas; así mismo se encontró que el personal que labora en áreas operativas presenta un 16% de nivel medio de burnout según escala Maslach y según el estudio propio determino un 5% obtenido con una variación de 11% del padecimiento nivel medio de los trabadores.

El total de encuestados para el estudio propio fue de 55 personas en 4 áreas operativas de la intendencia de aduanas-Tacna debido a su alta rotación entre los puestos de control operativo; de los resultados de la aplicación del cuestionario MBI-Maslach llegamos a evidenciar lo siguiente Según áreas



donde: $n=29$ personas fueron encuestados en el CFSR donde se halló una presencia de Burnout que se encuentra en un 7% en un nivel alto, un 21% en un nivel medio; un 34% en un nivel bajo y finalmente un 38% no presentan síntomas; mientras que el $n=10$ personas fueron entrevistadas en el PC. Tomasiri donde llegamos al siguiente resultado con respecto al Burnout donde un 20% se encuentra en nivel alto de Burnout, un 10% en un nivel medio; un 40% presentan un nivel bajo; posteriormente de $n=09$ personas fueron entrevistadas en el PC. Vila-Vila donde se obtuvo porcentajes favorables para esta área al encontrarse solo con un 44 % de personas encuestadas que presentan un nivel bajo de Burnout. Finalmente, $n=07$ personas fueron entrevistadas en otras áreas Operativas donde se encontró que un 14% presenta un nivel alto, un 29% un nivel medio y un 43% un nivel bajo de presencia de burnout. Todos estos resultados fueron obtenidos según el origen de la muestra aplicando la prueba de Maslach.

Mientras tanto según la nuestra aplicación del cuestionario propio de las 55 personas encuestadas donde del $n=29$ personas encuestas en el CFSR un 28% sufre en un nivel alto de Burnout, un 3% padece de un nivel medio, y un 17% presenta un bajo nivel de burnout. De $n=10$ personas encuestas en el PC. Tomasiri donde se determinó que un 30% sufre de Burnout, un 10% presenta un nivel medio de Burnout y un 10% presenta un nivel bajo. Así mismo de $n=09$ personas encuestas en el PC. Vila-Vila donde un 22% sufre de alto nivel de Burnout, un 22% presenta un bajo nivel, de $n=7$ personas encuestas en otras



áreas Operativas se hayo que un 29% padece de un nivel alto de Burnout; un 14% presenta un nivel medio y un 14% presenta un nivel bajo de Burnout.

Cabe destacar si realizamos un análisis de padecimiento general de Burnout donde del total de personas encuestadas un 64% (35p) padecen de Burnout en distintos niveles según Maslach; mientras que con el cuestionario propio un 49% (27p) se encuentran padeciendo de Burnout en distintos niveles. Ello nos permite tener una variación de 15% (8p) de diferencia entre ambos estudios aplicados al presente trabajo de investigación.

Este trabajo de investigación posee un gran potencial de investigación futura para ser realizado nuevamente. Ya que en el contexto de la planeación de la realización de estaba enfocado netamente al personal que trabaja en el CFSR debido a la carga laboral existente por el tránsito de personas y vehículos por ese paso fronterizo de vital importancia para próximos estudios. El covid-19 mello nuestra investigación inicialmente estaba basada en un escenario muy distiendo al encontrado, pero así mismo gracias a este escenario producido por la COVID-19 que es problema mundial nos dio la oportunidad de conocer las funciones que realizan los trabajadores del CFSR y de las distintas áreas operativas de la intendencia de la aduana de Tacna-SUNAT en su conjunto.

Para finalizar ponemos ante ustedes esta imagen que habla más que mil palabras; esta imagen del CFSR fue tomada cuanto, al tránsito de personas y vehículos por las áreas de buses, y vehículos particulares luego de ser transitada a ser una zona sólo de tránsito de vehículos con carga.



El burnout es un síndrome que está afectando a miles de personas a nivel mundial al ser una enfermedad progresiva y silenciosa nos da muestra que en este momento muchos talvez lo estamos padeciendo sin darnos cuenta ; porque se encuentra disfrazado de situaciones normalizadas para nuestra sociedad de hoy por la falta de cultura de prevención en cuanto a nuestra salud mental haciendo difícil su detección más aun en estos tiempos donde vivimos en un mundo globalizado, donde lo instantáneo y ágil se ha vuelto habitual no detenemos la mente y tampoco damos un descanso al organismo para aprender a controlar emociones de manera positiva.

No podríamos hablar de una mitigación de padecimiento de enfermedades psicosomáticas ello sería pensar románticamente porque cada individuo es un mundo distinto del cual recién conocemos un mínimo y vamos evolucionando generación tras generación por ello es necesario realizar acciones para tener una salud mental adecuada.



CONCLUSIONES

- ✓ El presente trabajo de investigación Utilizo dos instrumentos como son la “Escala de MASLACH Burnout Inventory (MBI) y el otro de análisis propio donde se pudo apreciar que los encuestados sufren de burnout en distintos niveles, siendo el índice de Baja Realización Personal (RP) el más presente en el estudio lo que podría estar generando la ramificación de los demás síntomas, ocasionando en el trabajador falta de confianza y perdida del rumbo en cuanto a objetivos profesionales de la persona y dañino para la organización, el trabajador podría estar llegando a la frustración y equivocaciones dentro de la realización de sus actividades laborales.
- ✓ La presencia de Burnout en los diferentes niveles presente en los trabajadores de las áreas operativas de la Intendencia Aduanera de Tacna- SUNAT fueron obtenidos en un entorno situacional atípico producto de la COVID.19 ; La incertidumbre en el futuro es un elemento importante que podría estar aumentando la probabilidad de padecer de Burnout, este escenario estaría ocasionando la perdida de la pasión en los trabajadores que laboran en las distintas áreas operativas, y cuando los trabajadores retomen sus horarios y labores regulares; la creciente fluctuación de personas y vehículos irán incrementándose. La existencia latente a la prevalencia de adquirir enfermedades psicosomáticas con tendencia a un desgaste emocional para el trabajador y por ende existirá un aumento en cuanto a los niveles encontrados con respecto al burnout en estas áreas.



- ✓ Los resultados vinculados al tipo de trabajo donde un 89.1% de los encuestados trabaja de manera presencial teniendo un trato directo con personas (clientes/usuarios) durante toda su jornada laboral; mientras que el 4% tiene un trabajo mixto vinculado con atención de personas (clientes/usuarios). De los resultados obtenidos el 85% de los encuestados realizan trabajo prolongado de manera presencial durante largas horas continuas de trabajo; un 7% realiza un trabajo Remoto y el 4% realiza un trabajo mixto (presencial y remoto); estas jornadas de trabajo se encuentran vinculadas a los horarios de trabajo adoptados por la entidad para evitar una exposición y /o propagación de los contagios de los trabajadores durante su desplazamiento al lugar de trabajo durante la época de pandemia producto del Covid-19.
- ✓ Finalmente, las consecuencias del desarrollo de Burnout dentro de una organización son negativas, propician el aumento de ausentismo laboral, de trabajadores, imposibilita un trabajo óptimo y adecuado ocasionando insatisfacción a los usuarios (clientes), aumentando quejas por el servicio otorgado por la organización y/o institución por ende baja productividad de los equipos de trabajo afectando al trabajador y repercutiendo en las metas organizacionales y/o institucionales.



RECOMENDACIONES

- ✓ Al probarse de la existencia de Burnout en sus diferentes niveles en los trabajadores de las áreas operativas de la intendencia de la aduana de Tacna -SUNAT; se recomienda tomar, medidas necesarias por parte de la persona que lo padece; así como brindar apoyo al trabajador por parte de la organización y/o institución para lograr la disminución del padecimiento de burnout en los trabajadores hasta lograr la recuperación del trabajador para su retorno a la vida laboral y se sugiere la realización de estudios periódicos para detectar las posibles causas que ocasionan los problemas psicosomáticos laborales y que no llegue a convertirse en burnout.
- ✓ Es recomendable mostrar este estudio a la intendencia aduanera de Tacna-SUNAT para que tomen conocimiento de los resultados obtenidos en este estudio, para tener en cuenta la posibilidad de poder considerar como una meta institucional la medición Trimestral, semestral y/o anual de los trabajadores de las áreas operativas para hallar posibles causas que pueden estar ocasionando el padecimiento de Burnout, descritos en el presente trabajo de investigación así evitar que el individuo siga poniendo en riesgo su salud mental por tener una mala gestión de su tiempo libre, tener una distribución de carga laboral inadecuada o excesiva, con estos estudios lograremos evitar que los trabajadores desarrollen el síndrome de Burnout logrando la recuperación y mejorara de la productividad para evitar ausencias laborales futuras.



- ✓ Se recomienda la aplicación de un estudio similar a estas áreas operativas cuando las actividades laborales retornen a la normalidad debido a que este estudio fue desarrollado en época de pandemia producto de la COVID-19, puesto que estas áreas encuestadas elevaran su flujo de usuarios (clientes) debido a la apertura de la frontera con Chile.
- ✓ Se recomienda promover dentro de la organización grupos para realizar reuniones mensuales de asesoría en manejo de conflictos, pausas activas dentro del trabajo, gestión en el buen manejo del tiempo libre, fomentar entre los trabajadores una cultura de realización de técnicas de relajación, promoviendo la práctica de deportes al aire libre, fomentar la fortificación de la confianza del trabajador a través de grupos de charla tipo miscelánea, oratoria u otros, brindando información para el reconocimiento adecuado de síntomas iniciales en el trabajador para evitar el desarrollo Burnout u otras enfermedades psicosomáticas.
- ✓ Se recomienda mantener talleres de orientación y empoderamiento de habilidades para las personas diagnosticadas con síntomas iniciales de Burnout; promovidas por la institución y con soporte familiar; Para elevar el Bajo nivel de Realización Personal encontrados en los trabajadores encuestados.



- ✓ Se recomienda tener un personal dentro de la institución que vele por la salud mental de los trabajadores, durante la existencia del vínculo laboral y/o concretar reuniones con instituciones de salud, vinculadas a los servicios clínicos que cuenta el trabajador, para cubrir semestralmente la cobertura psicológica especializada en este tipo de padecimientos psicosomáticos para reconocerlos tempranamente y dar solución, evitando el desarrollo del síndrome de Burnout.
- ✓ Este trabajo debe ser usado como base (bosquejo) para un posible estudio futuro para estas áreas operativas quedando la presente investigación como bosquejo para las generaciones venideras. Debido a que nos encontramos viviendo en un entorno de incertidumbre constante que podrían estar obteniendo resultados adversos debido a que los datos obtenidos fueron datados en un entorno atípico.



FUENTES DE INFORMACIÓN

- ✓ CFSR (2020-2021) <https://complejosantarosa.sunat.gob.pe/> .
- ✓ Almeida, M. (2021) en su estudio el “Síndrome de burnout: características y factores asociados en personal de salud del hospital rézala de cañete”
- ✓ MINCETUR (2020-2021) <https://www.gob.pe/mincetur#publicaciones>
- ✓ SUNAT (2020-2021) <https://www.sunat.gob.pe/portalanterior.html> .
- ✓ Anales de la facultad de Medicina por Solis,R.; Tantanean, M. y Chambi,J. (2017) en su estudio “Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú”.
- ✓ O’Sullivan, S. (2016) *Todo está en tu cabeza*
- ✓ Serrano, M. (2014) *Pasión y Adicción al Trabajo*
- ✓ OMA (2013-2020) *Plan de acción sobre salud Mental, OMA*
- ✓ OIM (2012) *Gestión de Fronteras 1 WR Impresores.*
- ✓ Tratado, (2011,19 de enero) *Acuerdo marco para la implementación de sistemas de control integrado y cooperación para la facilitación del tránsito en los pasos de frontera habilitados entre La república de Chile y república de Perú.*
- ✓ Berganza, I. (2011) *Dinámicas migratorias en frontera Perú-Chile*
- ✓ Martínez, A. (2010) *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado Actual de la cuestión.* <https://ww.ilo.org>
- ✓ Leka, S. Griffiths, A. y Cox,T. (3); *La organización del Trabajo y el estrés.*



- ✓ *Diaz,F. y Gomez,I. (2014-2015) La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010 / psicología desde el caribe Universidad del Norte. VOL .33(1)*





ANEXOS:

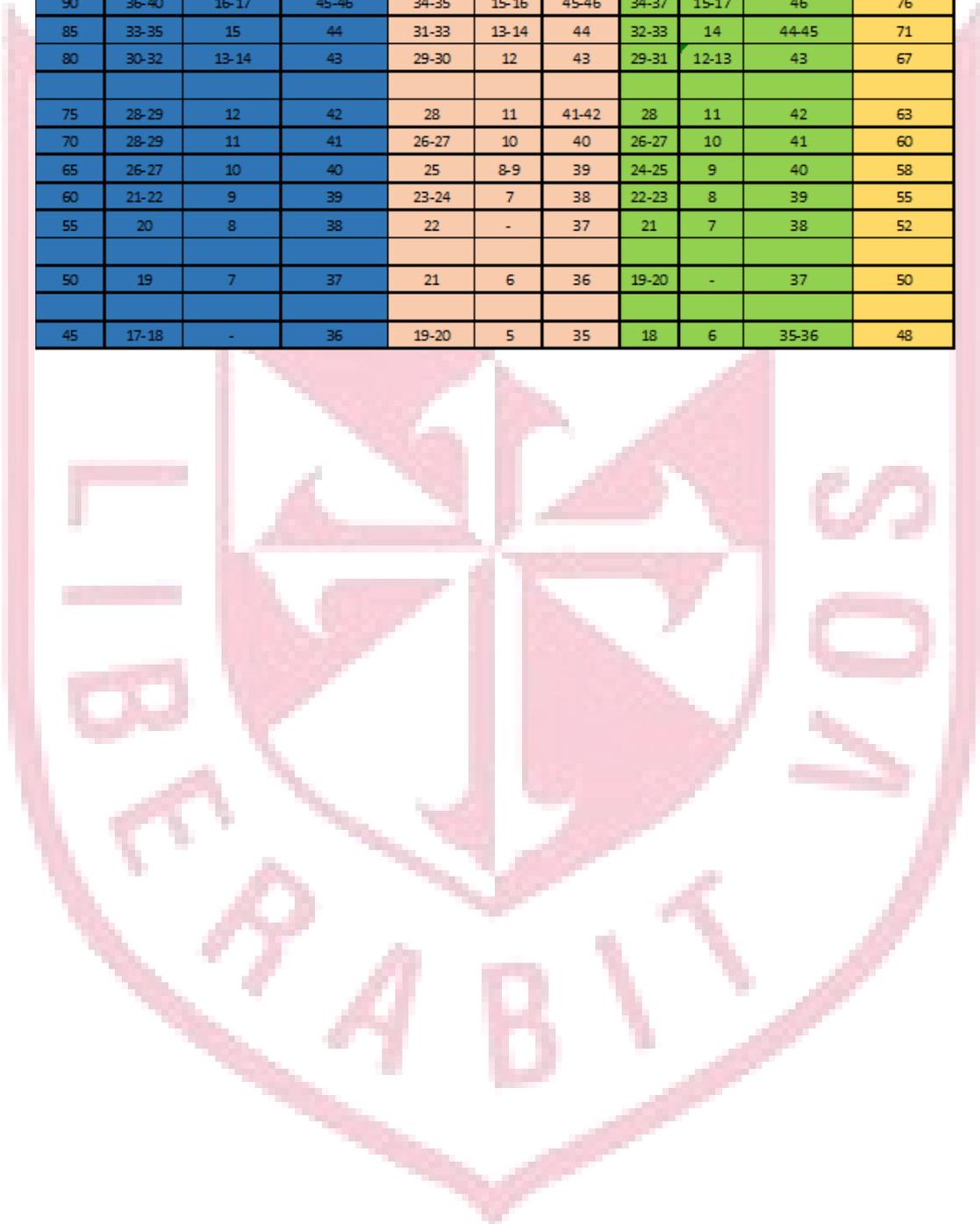
BI- Cuestionario de frecuencia de sentimientos								
Síndrome del desgaste ocupacional (Burnout)/ Aplicación: Individual/ Duración: de 7 a 10 minutos								
Instrucciones para el llenado del presente documento, marcar con una (x) la frecuencia con que verdaderamente a frecuentado y/o experimentado los sentimientos, Escala de frecuencia de los sentimientos.								
ITEM /VALORES								
		0	1	2	3	4	5	6
		Nunca - ninguna vez	Casi nunca /pocas veces al año	Algunas veces/ una vez al mes o menos	Regularment e/pocas veces al mes	Bastantes veces/Una vez por semana	Casi siempre/ Pocas veces por semana	Siempre/ Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que atiendo	0	1	2	3	4	5	6
5	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6	Trabajar todo el día con personas es realmente cansado para mí.	0	1	2	3	4	5	6
7	Siento que trato con eficacia y efectividad los problemas de los usuarios.	0	1	2	3	4	5	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que estoy trabajando demasiado	0	1	2	3	4	5	6
15	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	0	1	2	3	4	5	6
16	Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés	0	1	2	3	4	5	6
17	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento estimulado después de trabajar estando en contacto con personas	0	1	2	3	4	5	6
19	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21	En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma	0	1	2	3	4	5	6
22	Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6



TABLA DE BAREMOS

PUNTUACIONES DIRECTAS

VARONES				MUJERES			TOTAL			S
PC	CE	DP	RP	CE	DP	RP	CE	DP	RP	S
99	51-54	24-30		43-54	23-30		45-54	24-30		97
98	47-50	22-23	48	42	21-21	48	44	21-23		91
97	45-46	21	-	40-41	20	-	42-43	20-21	48	87
96	43-44	20	-	39	19	-	41	19	-	85
95	41-42	18-19	47	36-38	17-18	47	38-40	18	47	83
90	36-40	16-17	45-46	34-35	15-16	45-46	34-37	15-17	46	76
85	33-35	15	44	31-33	13-14	44	32-33	14	44-45	71
80	30-32	13-14	43	29-30	12	43	29-31	12-13	43	67
75	28-29	12	42	28	11	41-42	28	11	42	63
70	28-29	11	41	26-27	10	40	26-27	10	41	60
65	26-27	10	40	25	8-9	39	24-25	9	40	58
60	21-22	9	39	23-24	7	38	22-23	8	39	55
55	20	8	38	22	-	37	21	7	38	52
50	19	7	37	21	6	36	19-20	-	37	50
45	17-18	-	36	19-20	5	35	18	6	35-36	48



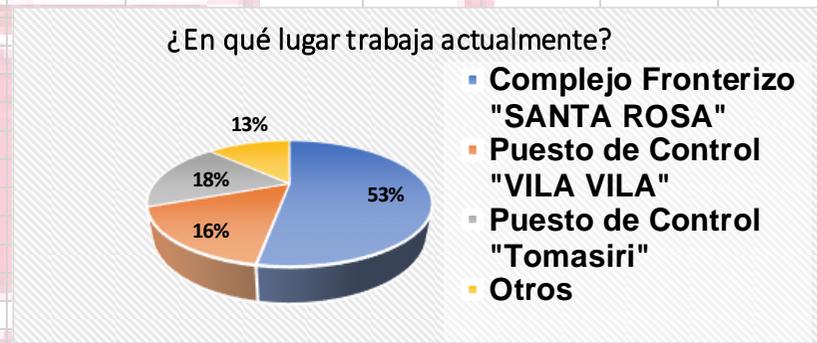
EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

1 ¿En qué lugar trabaja actualmente?					
	1	1	1	1	1
	1	1	1	1	1
	1	1	1	1	3
	4	1	1	1	2
	4	1	2	3	4
	2	2	1	3	4
	2	3	1	4	3
	1	1	2	1	1
	2	1	1	3	4
	2	1	4	3	1
	3	3	1	2	3

DATOS ESTADISTICOS :

1	Complejo Fronterizo "SANTA ROSA"	29
2	Puesto de Control "VILA VILA"	9
3	Puesto de Control "Tomasiri"	10
4	Otros	7

MEDIA	1.875
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	1.110



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que de la cantidad de encuestados, un 53% trabaja en el momento de realizada la encuesta en el CFSR, mientras un 13% trabaja en otras áreas distintas al CFSR y otras áreas de igual similitud de realización de tareas. Existe una mayor proporción de trabajadores encuestados en el CFSR lo cual es favorable para nuestro trabajo de investigación por que nos brindara datos para responder a nuestro objetivo de estudio planteado, cabe emecionar que los demas datos obtenidos nos serviran para hacer una comparacion descriptivas de actividades vinculantes y de enfoque de validacion de nuestra teoria.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

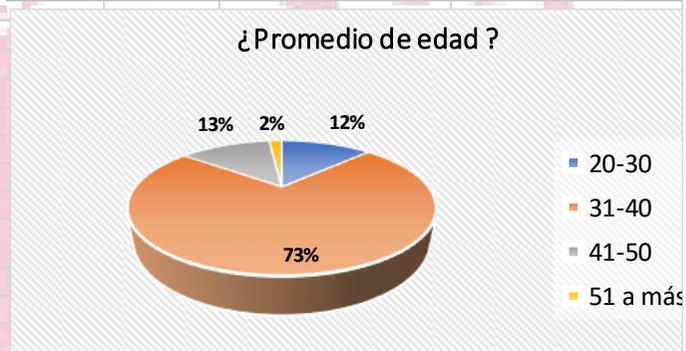
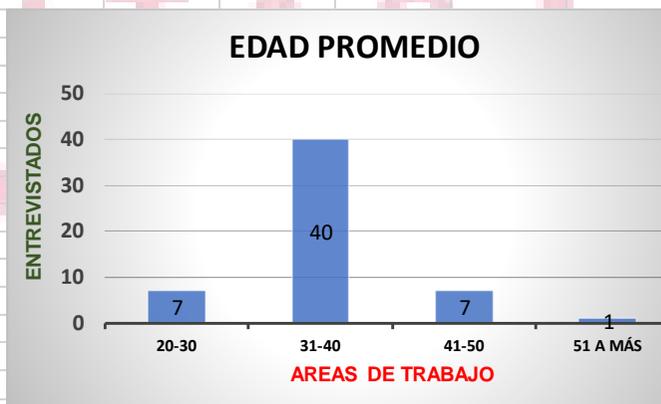
¿ Que edad tiene usted?

2	2	3	2	2
1	3	2	2	2
1	2	2	2	1
2	4	2	2	2
1	2	2	2	2
2	2	2	2	2
3	2	3	2	2
3	2	3	2	2
2	2	3	2	2
2	2	1	2	2
2	2	1	2	1

DATOS ESTADISTICOS :

1	20-30	7
2	31-40	40
3	41-50	7
4	51 a más	1

MEDIA	2
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.576



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 73% de trabajadores testeados tienen un rango de edad de 31-40 años, mientras que solo el 12% de trabajadores tienen un promedio de edad entre los 20-30 años .

Este resultado nos muestra que el area operativa de SUNAT-Tacna presenta trabajadores cuyo rango de edad es vinculado al rateo promedio de edad activa en el Peru; este instrumento nos servira para nuestro estudio que nos permitira evidenciar un inicio de los sintomas de nuestro estudio al tratarse de personas relativamente jovenes, permitiendonos dar un mayor realce al estudio.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

3¿ Diganos su Genero?

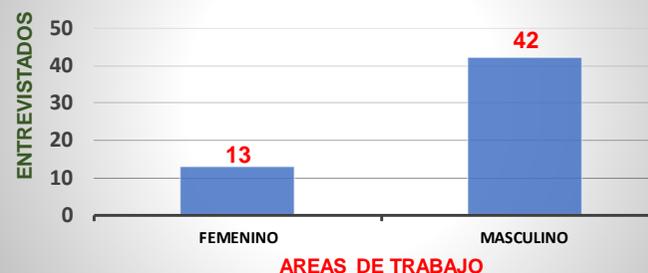
1	2	2	2	1
2	2	2	1	2
1	2	2	2	2
2	2	1	2	1
2	1	2	1	2
1	2	2	2	2
2	2	2	1	2
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2
2	1	2	2	2
2	2	2	1	2

DATOS ESTADISTICOS :

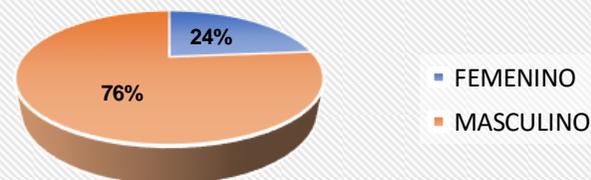
1	FEMENINO	13
2	MASCULINO	42

MEDIA	1.732
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.429

¿DIGANOS SU GENERO?



¿Cual es su Genero?



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que entre los encuestados , un 76 % pertenecen al genero Masculino Mientras que el 24% es del Genero Femenino. Existe una mayor proporción de varones trabajando en las areas testeadas debido a que aun existe una gran brecha de influencia por el genero en nuestro país, puesto que la oferta laboral en muchas areas operativas aun siguen siendo mas atractivas para los varones.

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

4¿ Diganos su estado civil actual ?

1	1	3	2	1
1	2	2	1	1
1	1	1	2	1
1	2	1	3	1
2	2	1	1	1
1	2	2	2	1
3	1	3	1	1
3	1	1	2	2
2	1	2	2	1
2	2	1	1	1
2	1	1	1	1

DATOS ESTADISTICOS :

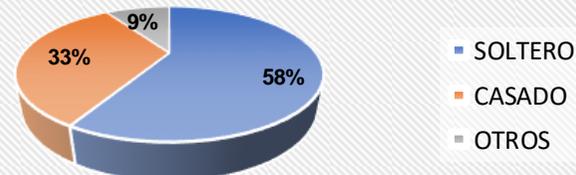
1	SOLTERO	32
2	CASADO	18
3	OTROS	5

MEDIA	1.482
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.663

ESTADO CIVIL ACTUAL



ESTADO CIVIL



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 58% de individuos testeados son solteros, y el 9% de se encuentran entre otros (divorciados, convivientes). Existe una una mayor cantidad de solteros en nuestros resultados lo cual nos permitira analizar la influencia del trabajo en personas sin obligaciones contraidas por el vinculo familiar directo es decir tener obligaciones no postergables despues del trabajo. y por el otro lado nos permitira comparar datos con los que si poseen otro estado civil para nuestro estudio.

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



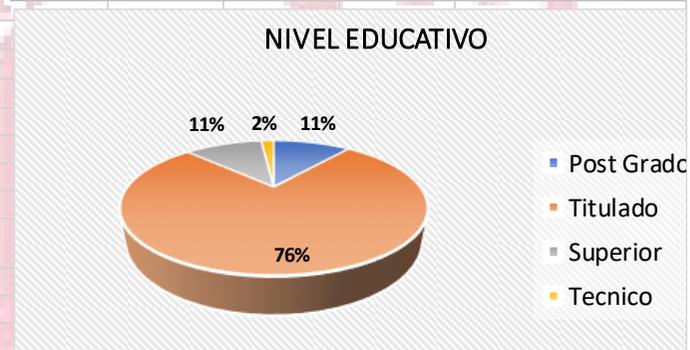
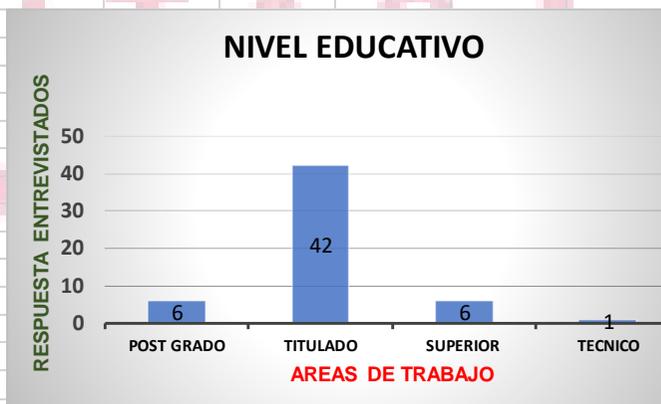
5.- ¿Cuál es su grado de instrucción /nivel educativo?

1	1	1	1	1	1
1	3	3	3	3	3
3	3	4	2	2	2
2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2

DATOS ESTADISTICOS :

1	Post Grado	6
2	Titulado	42
3	Superior	6
4	Tecnico	1

MEDIA	2
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.543



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 76% de individuos testeados, son profesionales titulados y un 2% presenta un nivel educativo tecnico. Este resultado nos brindara información con respecto al nivel de agotamiento mental, estrés cronico y cansancio fisico en trabajadores con un nivel educativo superior con respecto a los individuos de otros niveles educativos.

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

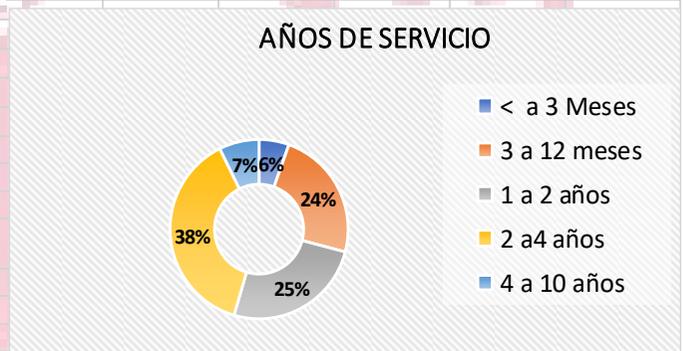
6.- ¿Cuántos años viene realizando su labor en en el lugar donde trabaja actualmente?

3	3	1	2	2
3	3	1	2	2
3	3	1	4	2
3	5	4	4	2
3	5	4	4	2
3	5	4	4	2
3	5	4	4	2
3	4	4	4	2
3	4	4	4	2
3	4	4	4	2
3	4	4	4	2
3	4	4	4	2
3	4	4	4	2
3	4	4	4	2
3	4	4	4	2



DATOS ESTADISTICOS :

1	< a 3 Meses	3
2	3 a 12 meses	13
3	1 a 2 años	14
4	2 a 4 años	21
5	4 a 10 años	4
MEDIA		3.125
MODA		4
DESVIACION ESTANDAR		1.056



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 38% de individuos testeados , trabajan en sus areas entre 2 a 4 años, mientras que el 6% sólo se encuentran trabajando menos de 3 meses en el puesto en el que estan. Este resultado nos muestra que los trabajadores encuestados la mayoría de ellos tienen entre 2 a 4 años trabajando en el area, este dato nos brindara solides para nuestro estudio.



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

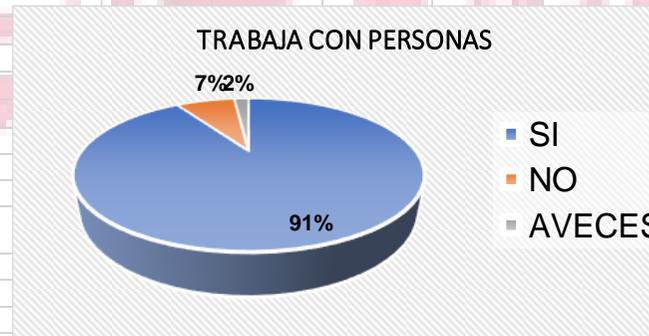
9 - ¿Trabaja con personas durante su jornada laboral?

3	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	50
2	NO	4
3	AVECES	1

MEDIA	1.089
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.369



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 91% de individuos testeados; trabajan con personas durante su jornada de trabajo, mientras que el 2% de individuos testeados a veces trabajan con usuarios. Este resultado es un dato muy importante para nuestro estudio por que nos muestra la base elemental del inicio de nuestra investigación, el CFSR al igual que los demas puestos de control; El CFSR segun la operatividad trabajan con un flujo altisimo de personas , mercancia y vehiculos; en una epoca normal ; ahora en la epoca de pandemia la fluidez de personas a desendido al limite mas inferior debido a la inmovilidad de las personas. teniendo a los unicos individuos permitidos de transitar por la frontera a los conductores de los vehiculos de carga.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

10- ¿ha cambiado en usted la situación ambiental donde realiza su trabajo en esta Pandemia por el COVID 19?

2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1



DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	44
2	NO	11
3	AVECES	0

MEDIA	1.179
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.404



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 80% de individuos testeados, han cambiando su situación ambiental de trabajo, mientras que el 20% de individuos testeados continuan con su labor habitual. Este resultado es producto de los problemas sucitados por la pandemia iniciada en diciembre del años 2019 , ocasionando que a partir de marzo del año 2020 se produzca cambios en el entorno social para evitar la propagación del virus COVID-19; ello trajo consigo el cambio de horarios de trabajo, cambio la manera de como vivía la sociedad. Por esos cambios se mantuvo en las areas operativas la cantidad minima de trabajadores para garantizar la opratividad de brindar el transito habitual de vehiculos con carga.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



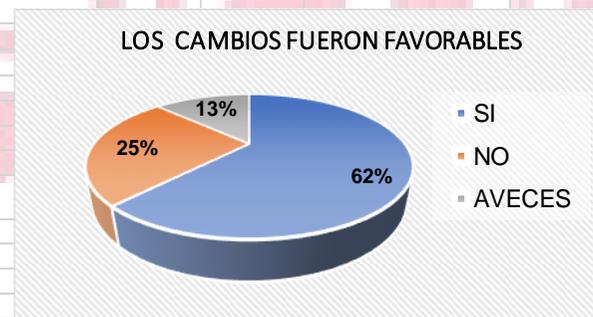
11- ¿Los cambios realizados en su trabajo por la pandemia? estos cambios fueron favorables para usted?

3	2	1	1	1
3	2	1	1	1
3	2	1	1	1
3	2	1	1	1
3	2	1	1	1
3	2	1	1	1
3	2	1	1	1
3	2	1	1	1
2	2	1	1	1
2	2	1	1	1
2	2	1	1	1
2	1	1	1	1

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	34
2	NO	14
3	AVECES	7

MEDIA	1.482
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.717



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 62% de los individuos testeados notaron que los cambios realizados por sus áreas operativas fueron favorables, Mientras que el 13% de individuos testeados notaron que los cambios a veces fueron favorables. Este resultado es por que los individuos testeados notaron que los horarios que les asignaron producto de la pandemia mejora su tiempo de reposo y recuperación pese a tener 24 horas seguidas de trabajo continuo, vieron favorable las 72 horas de descanso muchos de los entrevistados manifestaron que el día despues de su labor tienen tiempo para recuperse y retomar energias. en comparacion con los horarios antes de la pandemia. mientras que la minoria esta en dudativa de que si fue favorable o no.



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

12- ¿Usted trabaja en el lugar de residencia?

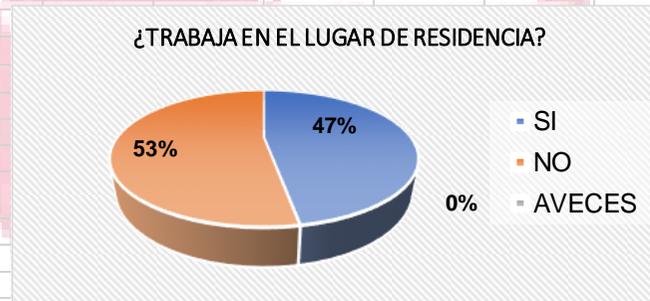
1	1	1	2	2
1	1	1	2	2
1	1	1	2	2
1	1	1	2	2
1	1	2	2	2
1	1	2	2	2
1	1	2	2	2
1	1	2	2	2
1	1	2	2	2
1	1	2	2	2
1	1	2	2	2
1	1	2	2	2
1	1	2	2	2
1	1	2	2	2
1	1	2	2	2
1	1	2	2	2



DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	26
2	NO	29
3	AVECES	0

MEDIA	1.500
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.504



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 53% de individuos testeados; no trabajan en el lugar de residencia, mientras que el 47% de individuos testeados trabajan en el lugar de residencia. Este resultado es producto del tipo de trabajo al cual están sometidos los trabajadores que laboran en estas áreas operativas teniendo una alta probabilidad de ser cambiados de área y/o lugar de trabajo a nivel nacional esto en función a la necesidad institucional.

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

13- ¿Desarrolla actividades recreativas/deportivas? en su tiempo libre.

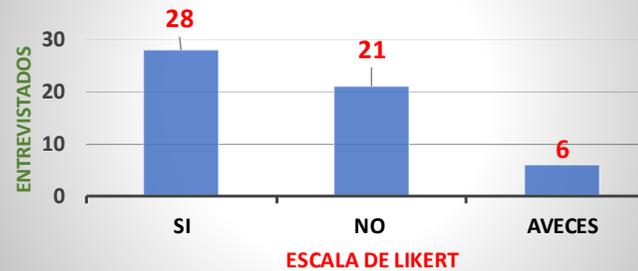
3	2	2	1	1
3	2	2	1	1
3	2	2	1	1
3	2	2	1	1
3	2	2	1	1
3	2	1	1	1
2	2	1	1	1
2	2	1	1	1
2	2	1	1	1
2	2	1	1	1
2	2	1	1	1
2	2	1	1	1

DATOS ESTADISTICOS :

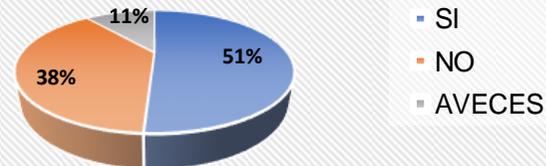
1	SI	28
2	NO	21
3	AVECES	6

MEDIA	1.571
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.683

¿DESARROLLA ACTIVIDADES RECREATIVAS EN SU TIEMPO LIBRE?



¿DESARROLLA ACTIVIDADES RECREATIVAS EN SU TIEMPO LIBRE?



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 51% de los individuos testeados; si desarrollan actividades recreativas en su tiempo libre, mientras que el 11% de los individuos testeados a veces realizan las actividades recreativas en su tiempo libre. Este resultado es debido al horario establecido por la época de pandemia debido al COVID-19, los largos periodos de descanso.

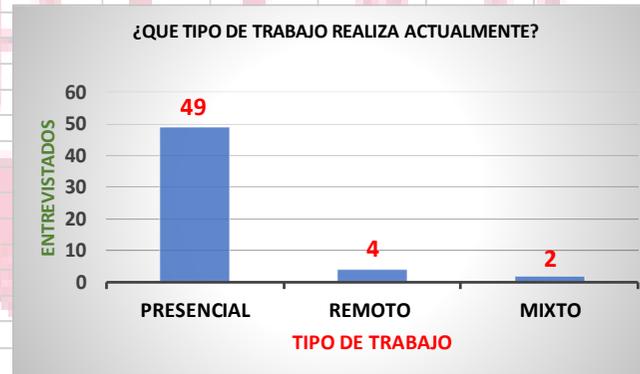


USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

14- ¿Qué tipo de trabajo realiza actualmente?

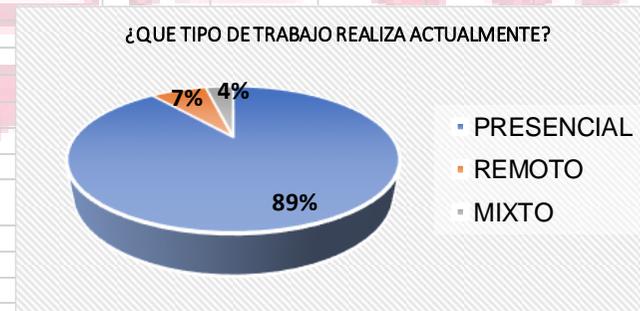
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1



DATOS ESTADISTICOS :

1	PRESENCIAL	49
2	REMOTO	4
3	MIXTO	2

MEDIA	1.125
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.448



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 89% de los individuos testeados; Realizan una labor presencial, mientras que el 4% de los individuos testeados a veces realizan una labor mixta. Este resultado es debido a las características que poseen estas áreas operativas, dedicadas al servicio público que tiene como principal función la vigilancia y control de la entrada y salida de personas, mercancías y medios de transporte de las fronteras y zonas aduaneras establecidas en el Perú.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



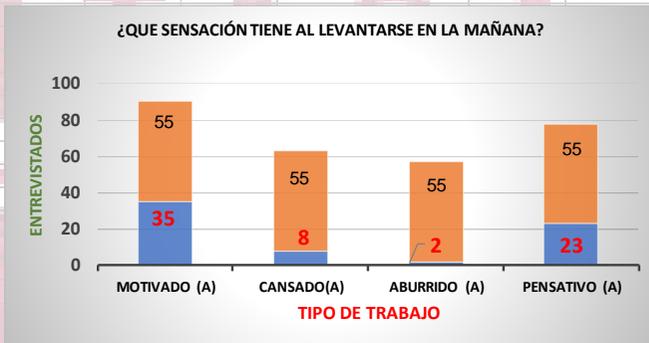
15- ¿Qué sensación tiene al levantarte en la mañana?

4	4	4	1	1	1	1
3	4	4	1	1	1	1
3	4	4	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1

DATOS ESTADISTICOS :

1	Motivado (a)	35	55
2	Cansado(a)	8	55
3	Aburrido (a)	2	55
4	Pensativo (a)	23	55
5		68	

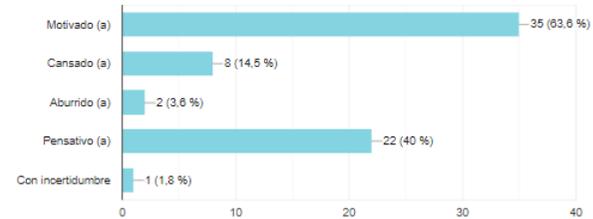
MEDIA	2.159
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	1.374



SENSACIONES PERSONALES

¿Qué sensación tienes al levantarte en la mañana? respuesta múltiple.

55 respuestas



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que del total de encuestados al levantarse en la mañana se sienten motivados representando en nuestro estudio un 51% de selectividad para este estado, mientras que del total de encuestados se sienten pesnasativos representando en nuestro estudio un 34% .

Este resultado es producto de varios factores vinculados al entorno en el cual el individuo se desarrolla, la cual podría ser la familia, el trabajo y el entorno laboral, mas aun en este tiempo de pandemia el entorno laboral ha sufrido cambios asi como



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



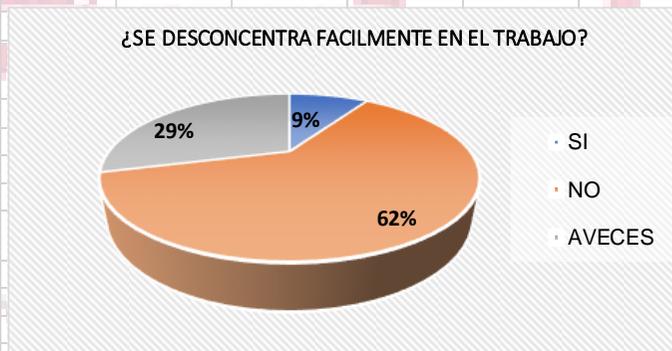
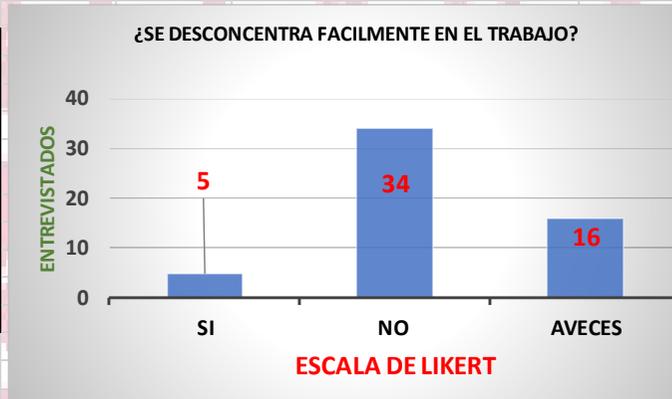
16- ¿Cuándo realiza sus actividades se desconcentra fácilmente?

1	1	1	1	1
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	2	2	2	2
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	5
2	NO	34
3	AVECES	16

MEDIA	2.161
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.590



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 62% de los individuos testeados ; no se desconcentran facilmente en el trabajo; Mientras que el 9 % de los testeados si se desconcentran.

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

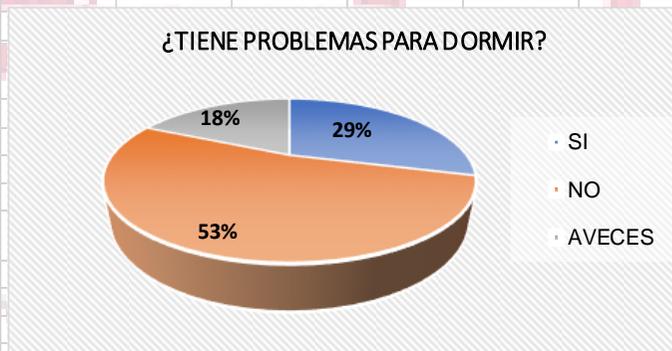
17- ¿Tiene problemas para dormir?

3	1	1	2	2
3	1	1	2	2
3	1	1	2	2
3	1	1	2	2
3	1	2	2	2
3	1	2	2	2
3	1	2	2	2
3	1	2	2	2
3	1	2	2	2
3	1	2	2	2
1	1	2	2	2

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	16
2	NO	29
3	AVECES	10

MEDIA	1.857
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.685



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 53% de los individuos testeados no presenta problemas para dormir ; mientras que el 18% de los individuos testeados a veces tiene problemas para dormir.

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

18- ¿Se siente desganado para realizar otras actividades fuera del trabajo?

1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
3	3	2	2	2
3	3	2	2	2
3	3	2	2	2

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	8
2	NO	33
3	AVECES	14

MEDIA	2.071
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.629



ANALIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 60% de los individuos testeados; No se siente desganado para realizar otras actividades fuera del trabajo; mientras que el 15% de los individuos testeados si se sienten desganados para realizar otras actividades fuera del trabaj.

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

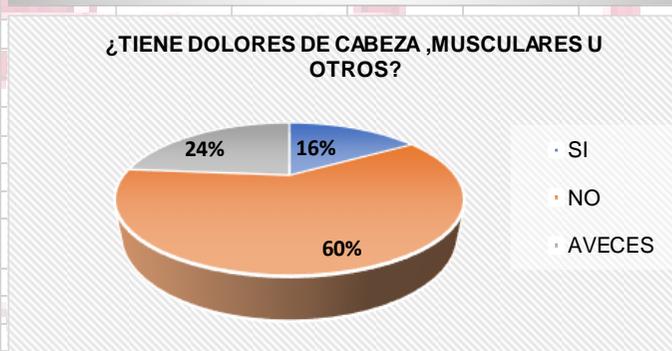
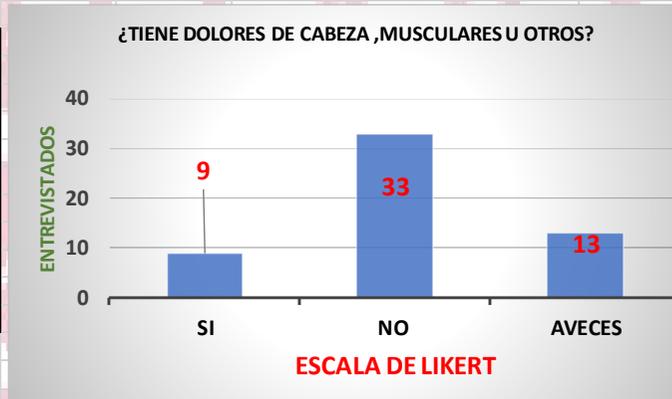
19- ¿Tiene dolores de cabeza, musculares u otros continuamente?

1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
3	3	2	2	2
3	3	2	2	2

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	9
2	NO	33
3	AVECES	13

MEDIA	2.036
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.634



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 60% de los individuos testeados no presenta dolores de cabeza, musculares u otras; Mientras que un 16% de individuos si presentan dolores de cabeza , musculares u otros



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



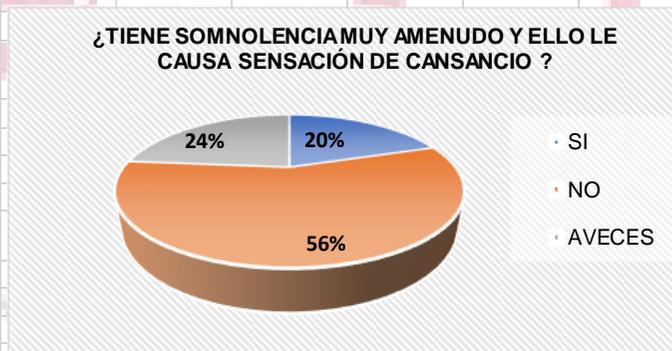
20- ¿siente somnolencia ocasionalmente o es a menudo y ello le causa sensación de cansancio durante el día?

1	3	3	2	2
1	3	3	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	11
2	NO	31
3	AVECES	13

MEDIA	2.000
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.666



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 56% de los individuos testeados no presentan somnolencia muy amenudo y ello no les cauda cansancio; Mientras que un 16% de individuos presentan somnolencia muy amenudo y ello les cauda cansancio.

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

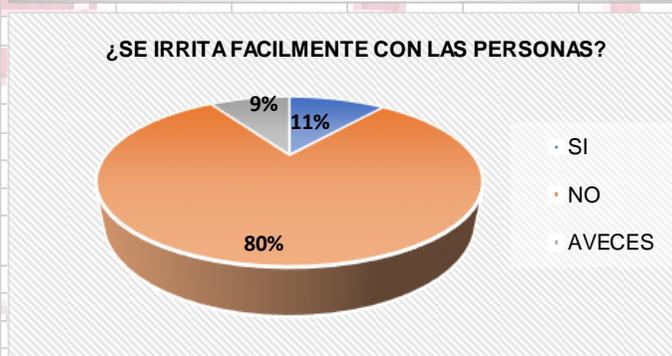
21- ¿Se irrita con facilidad con las personas?

1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	6
2	NO	44
3	AVECES	5

MEDIA	1.946
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.451



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 80% de los individuos no se irrita fácilmente con las personas ; Mientras que un 9% de individuos a veces se irritan fácilmente con las personas.

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

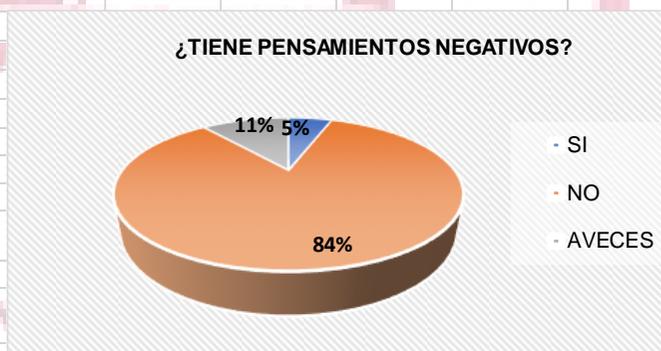
22- ¿tiene pensamientos negativos?

1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	3
2	NO	46
3	AVECES	6

MEDIA	2.018
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.405



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 84 % de los individuos testeados no tienen pensamientos negativos; Mientras que un 5% de individuos tienen pensamientos negativos.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



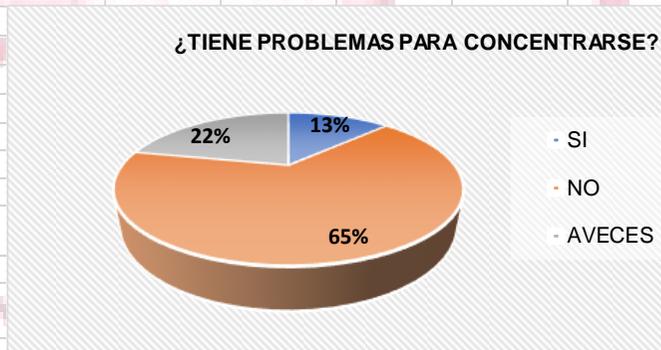
23- ¿Tienes problemas para concentrarte?

1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
3	3	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	7
2	NO	36
3	AVECES	12

MEDIA	2.054
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.586



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 65% de los individuos testeados no presentan problemas para concentrarse; Mientras que un 13% de individuos testeados si presentan problemas para concentrarse.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

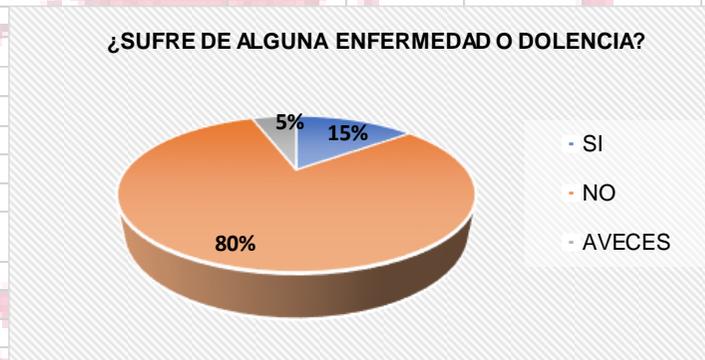
24- ¿sufre de alguna enfermedad o dolencia?

1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	8
2	NO	44
3	AVECES	3

MEDIA	1.875
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.442



ANALISI E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 80% de los individuos testeados no sufren de alguna enfermedad o dolencia ; Mientras que un 5% de individuos a veces sufren de alguna enfermedad o dolencia.

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

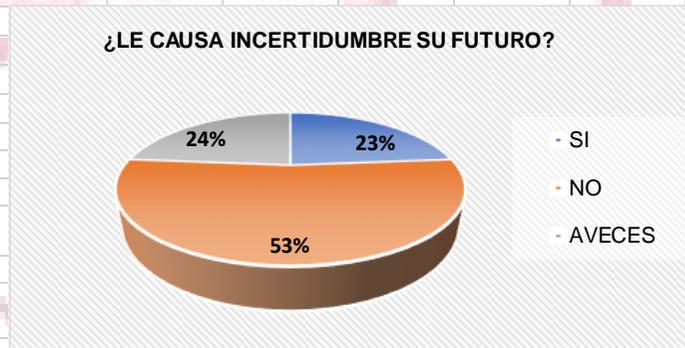
25- ¿Le causa incertidumbre el futuro?

1	1	3	2	2
1	1	3	2	2
1	3	3	2	2
1	3	3	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	13
2	NO	29
3	AVECES	13

MEDIA	1.964
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.694



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 53% de los individuos testeados No le causa incertidumbre su futuro; Mientras que un 23% de individuos testeados les causa incertidumbre su futuro.

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

26- ¿Trabaja toda su jornada de laboral con personas? Clientes, usuarios, otros.

3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	49
2	NO	4
3	AVECES	2

MEDIA	1.125
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.448



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 89% de los individuos testeados Si trabaja toda su jornada de trabajo con personas; Mientras que un 4% de los individuos testeados aveces trabajan toda su jornada de trabajo con personas.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

27- ¿Conoce bien sus responsabilidades durante su jornada asignada de trabajo?

2	1	1	1	1
3	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	53
2	NO	1
3	AVECES	1

MEDIA	1.036
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.299



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 96% de los individuos testeados Conoce sus responsabilidades durante su jornada de trabajo; Mientras que un 2% de individuos testeados no conoce sus responsabilidades durante su jornada de trabajo .



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



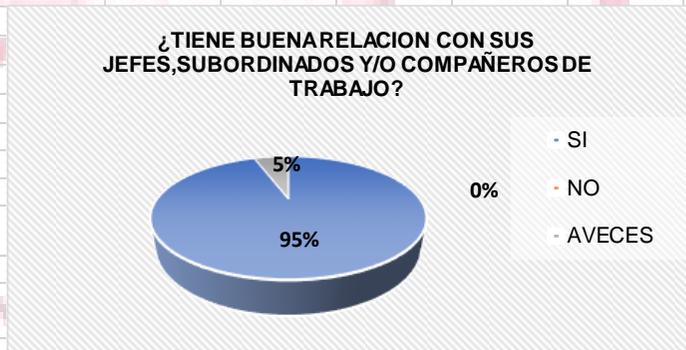
28- ¿Tiene una buena relación con sus jefes, subordinados y compañeros de trabajo?

3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	52
2	NO	0
3	AVECES	3

MEDIA	1.089
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.458



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 95% de los individuos testeados tiene una buena relación con sus jefes, subordinados y/o compañeros de trabajo; Mientras que un 5% de individuos testeados a veces no tiene una buena relación con sus jefes.

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

29- Las personas (Usuarios) lo respetan como autoridad e investidura cuando frecuentan el CFSR/PC VV/P I

3	3	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1



DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	43
2	NO	0
3	AVECES	12

MEDIA	1.411
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.834



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 78% de los individuos testeados se sienten respetados como autoridad e investidura en sus trabajo; Mientras que un 22% de individuos testeados a veces se sienten respetados como autoridad en sus trabajo.

202



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



30- ¿La personas que frecuentan usualmente los lugares donde usted realiza su labor; como usted los calificaria:

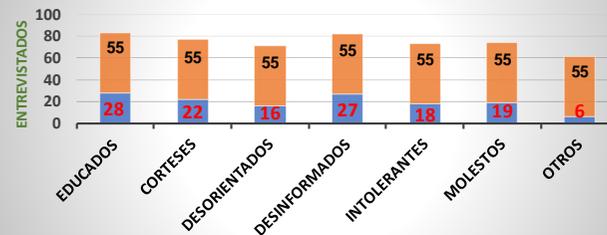
7	3	5	5	6	6	2	2	4	4	1	1	1
7	3	5	5	6	6	2	2	4	4	1	1	1
7	3	5	5	6	6	2	2	4	4	1	1	1
7	3	5	5	6	6	2	2	4	4	1	1	1
7	3	5	5	6	4	2	2	4	4	1	1	
7	3	5	5	6	4	2	2	4	4	1	1	
3	3	5	5	6	4	2	2	4	4	1	1	
3	3	5	6	6	4	2	2	4	4	1	1	
3	3	5	6	6	4	2	2	4	4	1	1	
3	3	5	6	6	4	2	2	4	4	1	1	
3	3	5	6	6	4	2	2	4	4	1	1	
3	3	5	6	6	4	2	2	4	4	1	1	

DATOS ESTADISTICOS :

1	Educados	28	55
2	Corteses	22	55
3	Desorientados	16	55
4	Desinformados	27	55
5	Intolerantes	18	55
6	Molestos	19	55
7	Otros	6	55

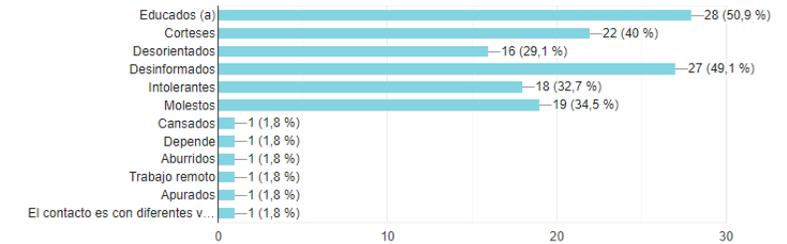
MEDIA	3.460
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	1.862

¿COMO TRABAJADOR COMO CALIFICA A LOS USUARIOS QUE FRECUENTAN SU LUGAR DE TRABAJO?



¿Las personas que frecuentan usualmente los lugares donde desempeña su labor; como usted los calificaria? pregunta de opción múltiple:

55 respuestas



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que del total de los individuos testeados el 21% piensa que los usuarios son educados ,Mientras que del total de individuos testeados el 12% piensa que los usuarios son desorientados.

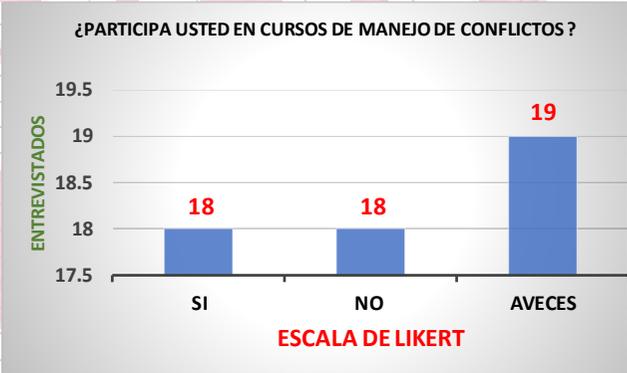


EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



32-¿Participa usted en cursos de capacitación en manejo de conflictos de manera presencial, virtual?

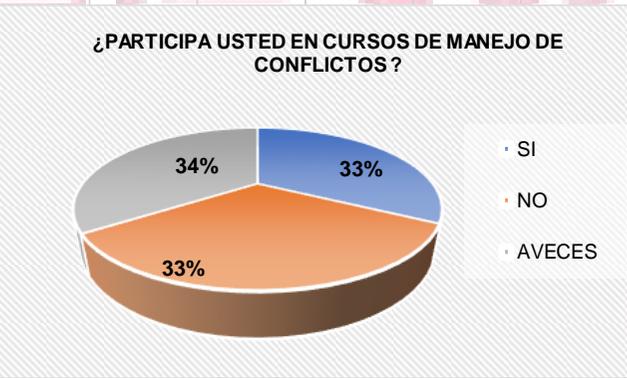
1	1	2	2	3
1	1	2	2	3
1	1	2	2	3
1	1	2	3	3
1	1	2	3	3
1	1	2	3	3
1	1	2	3	3
1	2	2	3	3
1	2	2	3	3
1	2	2	3	3
1	2	2	3	3



DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	18
2	NO	18
3	AVECES	19

MEDIA	1.982
MODA	3
DESVIACION ESTANDAR	0.828



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 34% de los individuos testeados a veces participan en cursos de manejo de conflictos ; Mientras que un 33% de individuos testeados no participa en un curso de manejo de conflictos y un 33% individuos testeados si participa en cursos de manejo de conflicto.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



33-¿Se presenta muy a menudo conflictos con usuarios durante su jornada de trabajo?

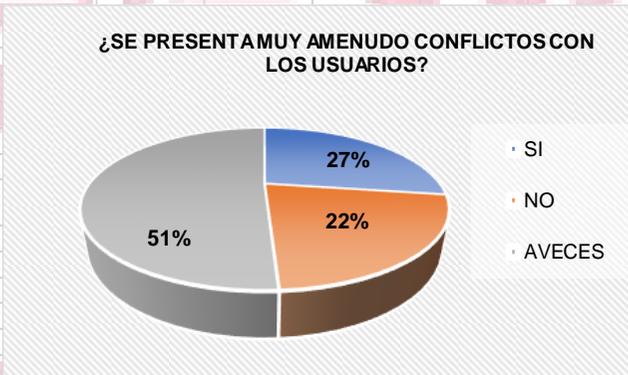
1	1	2	2	3
1	1	2	3	3
1	1	2	3	3
1	1	2	3	3
1	3	2	3	3
1	3	2	3	3
1	3	2	3	3
1	3	2	3	3
1	3	2	3	3
1	3	2	3	3
1	3	2	3	3



DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	15
2	NO	12
3	AVECES	28

MEDIA	2.196
MODA	3
DESVIACION ESTANDAR	0.860



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 51% de los individuos testeados a veces presenta muy a menudo conflictos con los usuarios ; Mientras que un 22% de individuos testeados no presenta muy a menudo conflictos con los usuarios.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

34-¿En su centro laboral le realizan exámenes médicos preventivos Ocupacionales?

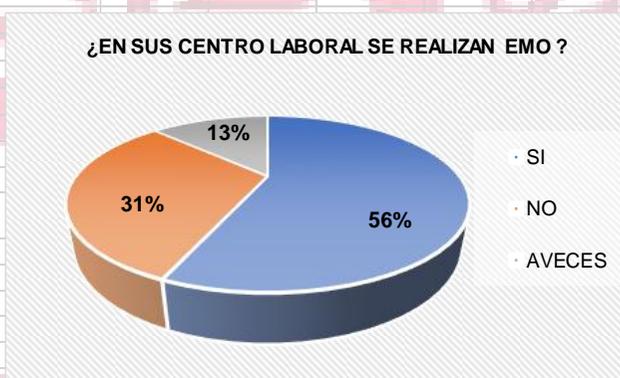
1	1	1	2	3
1	1	1	2	3
1	1	1	2	3
1	1	1	2	3
1	1	1	2	3
1	1	1	2	3
1	1	1	2	3
1	1	1	2	3
1	1	1	2	2
1	1	1	2	2
1	1	2	2	2
1	1	2	2	2



DATOS ESTADISTICOS :

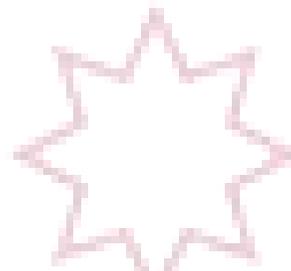
1	SI	31
2	NO	17
3	AVECES	7

MEDIA	1.536
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.714



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 56% de los individuos testeados dijeron que en su centro laboral se realiza EMO; Mientras que un 13% de individuos testeados dijeron a veces realizan EMO en sus trabajo.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

35- ¿En esta época de pandemia se Realizan actividades y/o reuniones virtuales de confraternidad entre companeros de trabajo de su organizació

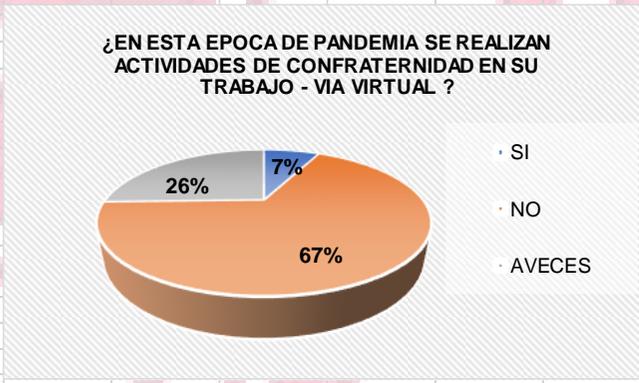
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
3	3	2	2	2
3	3	2	2	2
3	3	2	2	2
2	3	2	2	2
2	3	2	2	2
2	3	2	2	2
2	3	2	2	2



DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	4
2	NO	37
3	AVECES	14

MEDIA	2.143
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.547



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 67% de los individuos testeados no realizan reuniones de confraternidad en el centro laboral ; Mientras que un 7% si de los individuos testeados si realizan actividades de confraternidad en sus trabajo.



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA

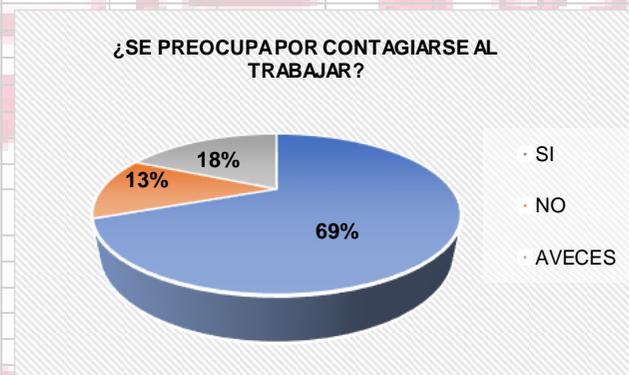
36-¿Siente preocupación por contagiarse al trabajar?

2	3	1	1	1
2	3	1	1	1
2	3	1	1	1
2	3	1	1	1
2	3	1	1	1
2	3	1	1	1
2	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	38
2	NO	7
3	AVECES	10

MEDIA	1.464
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.791



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 69% de los individuos testeados se preocupa por contagiarse al trabajar; Mientras que un 13% de individuos testeados no se preocupa de contagiarse al trabajar.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



37-¿Tiene la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente a su labor por tener miedo de contraer la enfermedad?

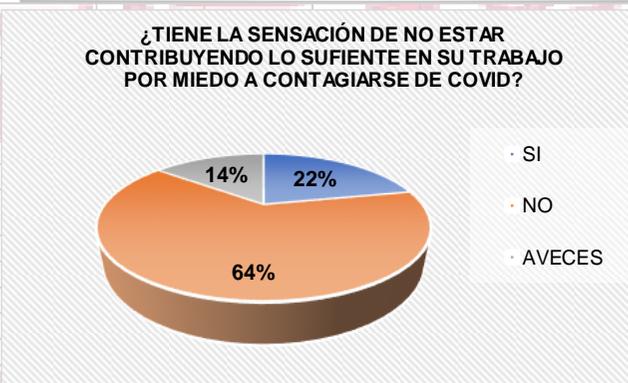
1	2	2	2	2
1	1	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	2	2	2	2



DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	12
2	NO	35
3	AVECES	8

MEDIA	1.893
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.604



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 64% de los individuos testeados no tiene la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en sus trabajo por miedo a contagiarse de covid; Mientras que el 14% de individuos testeados aveces tiene la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en sus trabajo por miedo a contagiarse de covid

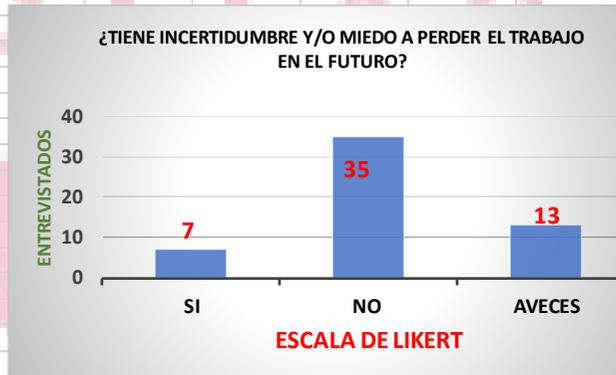


EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



38-¿Tiene incertidumbre y/o miedo de perder su trabajo y / empleo para el futuro.?

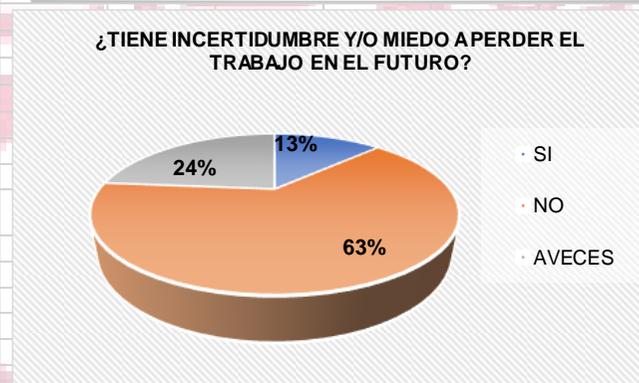
1	2	2	2	2
1	2	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
3	3	2	2	2
3	3	2	2	2
3	3	2	2	2



DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	7
2	NO	35
3	AVECES	13

MEDIA	2.071
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.599



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 63% de los individuos testeados no tiene incertidumbre y/o miedo a perder el trabajo en el futuro ; Mientras que el 13% de individuos testeados si tiene incertidumbre y/o miedo a perder el trabajo en el futuro.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



39-¿Se adapto a los nuevos horarios y mecanismos de trabajo para el cuidado de no contagiarse de Covid-19 impuestos por su institución?

2	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1



DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	54
2	NO	1
3	AVECES	0

MEDIA	1.000
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.135



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 98% de los individuos testeados se adapto a los nuevos horarios impuestos por su institución producto del covid ; Mientras que el 02% de individuos testeados se adapto a los nuevos horarios impuestos por su institución producto del covid.



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



40-¿Se siente deprimido, ansioso o con miedo de contagiarse y contagiar a su familia?

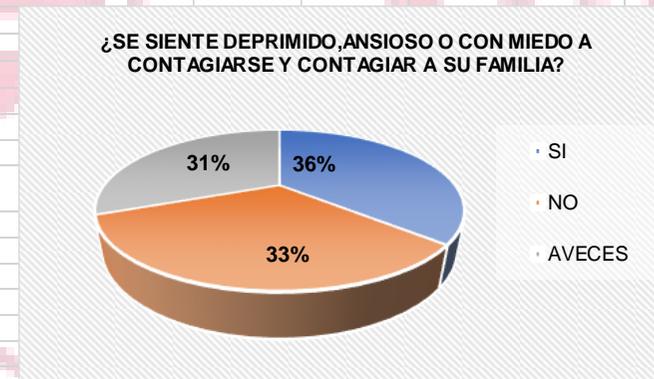
1	1	2	2	3
1	1	2	2	3
1	1	2	2	3
1	1	2	2	3
1	1	2	2	3
1	1	2	3	3
1	1	2	3	3
1	1	2	3	3
1	1	2	3	3
1	2	2	3	3
1	2	2	3	3



DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	20
2	NO	18
3	AVECES	17

MEDIA	1.911
MODA	1
DESVIACION ESTANDAR	0.826



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 36% de los individuos testeados se siente deprimido ,ansioso o con miedo de contagiarse o contagiar a su familia ; Mientras que el 31% de individuos testeados aveces se siente deprimido ,ansioso o con miedo de contagiarse o contagiar a su familia



EL BURNOUT Y LA PERDIDA DE LA PASIÓN DE LOS TRABAJADORES, QUE LABORAN EN EL COMPLEJO FRONTERIZO SANTA ROSA-TACNA



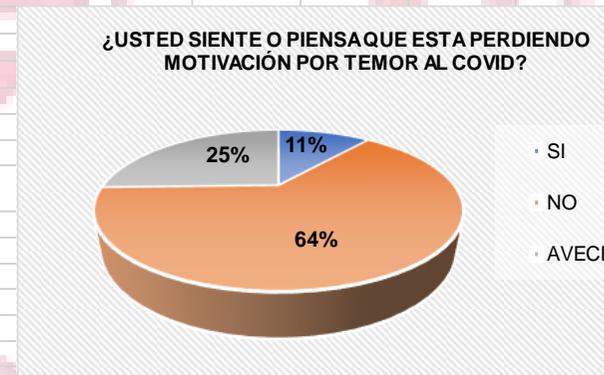
41-¿Siente o piensa que está perdiendo la motivación para desarrollar su trabajo por el miedo al covid-19?

1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
1	3	2	2	2
3	3	2	2	2
3	3	2	2	2
3	3	2	2	2
3	2	2	2	2
3	2	2	2	2

DATOS ESTADISTICOS :

1	SI	6
2	NO	35
3	AVECES	14

MEDIA	2.107
MODA	2
DESVIACION ESTANDAR	0.591



ANANLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 64% de los individuos testeados No piensa que esta perdiendo motivación por temor al Covid ; Mientras que el 11% de individuos testeados si piensa que esta perdiendo motivación por temor al Covid.



VARIABLE	MEDIA	MODA	DT
1	1.875	1	1.12
2	2	2	0.576
3	1.732	2	0.429
4	1.482	1	0.663
5	2	2	0.543
6	3.125	4	1.056
7	2.729	5	1.129
8	2.643	3	0.767
9	1.089	1	0.369
10	1.179	1	0.404
11	1.482	1	0.717
12	1.5	2	0.504
13	1.571	1	0.683
14	1.125	1	0.448
15	2.429	4	1.386
16	2.161	2	0.59
17	1.857	2	0.685
18	2.071	2	0.629
19	2.036	2	0.634
20	2	2	0.666
21	1.946	2	0.451
22	2.018	2	0.405
23	2.054	2	0.586
24	1.875	2	0.442
25	1.964	2	0.694
26	1.125	1	0.448
27	1.036	1	0.299
28	1.089	1	0.458
29	1.411	1	0.834
30	4.821	5	1.378
31	2.125	3	0.788
32	1.982	3	0.828
33	2.196	3	0.86
34	1.536	1	0.714
35	2.143	2	0.547
36	1.464	1	0.791
37	1.893	2	0.604
38	2.071	2	0.599
39	1	1	0.135
40	1.911	1	0.826
41	2.107	2	0.591

