



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
UNIDAD DE POSGRADO

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES
LABORALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE LIMA
METROPOLITANA, PERIODO 2021**

**PRESENTADA POR
INGRID JANETH AREVALO RIOS DE DE LA BARRA**

**ASESOR
PAUL ROGER BROCCA ALVARADO**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN PSICOLOGÍA
DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

LIMA – PERÚ

2023



Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA

El autor permite entremezclar, ajustar y construir 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/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO DE PSICOLOGÍA**

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES Y
SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE
UNA EMPRESA DE LIMA METROPOLITANA, PERIODO 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

PRESENTADA POR:

INGRID JANETH AREVALO RIOS DE DE LA BARRA

ASESOR:

MAG. PAUL ROGER BROCCA ALVARADO

ORCID: 0000-0003-1093-028X

LIMA, PERÚ

2023

Dedicatoria

Nuevamente presentes en mis
logros profesionales mi esposo
Viktor y mis bellas princesitas
Dhanna y Louisiana que son
los amores más bonitos que
Dios me dio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO	1
1.1. Bases teóricas	1
1.2. Evidencias empíricas	6
1.3. Planteamiento del problema	13
1.4. Objetivos de la investigación	19
1.5. Hipótesis	20
CAPÍTULO 2: MÉTODO.....	25
2.1. Tipo y diseño de investigación	25
2.2. Participantes	25
2.3. Medición	26
2.4. Procedimiento	33
2.5. Aspectos éticos	35
2.6. Análisis de los datos	35
CAPÍTULO 3: RESULTADOS	37
3.1. Resultados sociodemográficos	37
3.2. Resultados de las variables	42
3.3. Resultados de la prueba de normalidad	55
3.4. Resultados de la Prueba de hipótesis	56
CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN.....	68
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS.....	84
ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable 1</i>	23
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable 2</i>	24
Tabla 3. Validez de contenido de la variable Factores de riesgos psicosociales laborales, según el Coeficiente V, de Aiken	31
Tabla 4. Validez de contenido de la variable Síndrome de burnout, según el Coeficiente V, de Aiken.....	32
Tabla 5. Lectura de los valores de los tamaños del efecto y su interpretación de Cohen	34
Tabla 6. Prueba de Kolmogórov-Smirnov para las variables de estudio	55
Tabla 7. Correlación R de Pearson de las variables de estudio	57
Tabla 8. Correlación R de Pearson de la dimensión Exigencias psicológicas del trabajo y las dimensiones del Síndrome de Burnout.....	59
Tabla 9. Correlación R de Pearson de la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades y las dimensiones del Síndrome de Burnout	61
Tabla 10. Correlación R de Pearson de la dimensión Apoyo social en la empresa y Calidad de liderazgo y las dimensiones del Síndrome de Burnout.....	63
Tabla 11. Correlación R de Pearson de la dimensión Compensaciones y las dimensiones del Síndrome de Burnout.....	65
Tabla 12. Correlación R de Pearson de la dimensión Doble presencia y las dimensiones del Síndrome de Burnout.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Resultado de las encuestas con respecto a la edad</i>	37
Figura 2. Resultado de las encuestas con respecto al sexo.....	38
Figura 3. Resultado de las encuestas con respecto al estado civil	38
Figura 4. Resultado de las encuestas con respecto a si tienen hijos	39
Figura 5. Resultado de las encuestas con respecto al nivel educativo	39
Figura 6. Resultado de las encuestas con respecto a la situación laboral actual (en tiempos de Covid-19)	40
Figura 7. Resultado de las encuestas con respecto a si padecen una de las siguientes enfermedades y/o me encuentro en alguna condición consideradas dentro del “Grupo de Riesgo” asociadas a Covid-19.....	41
Figura 8. Resultados de la Prevalencia de los Factores de riesgos psicosociales laborales.....	42
Figura 9. Resultado de las encuestas con respecto a la variable Factores de riesgos psicosociales laborales.....	43
Figura 10. Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Exigencias psicológicas del trabajo	44
Figura 11. Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades.....	45
Figura 12. Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.....	46
Figura 13. Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Compensaciones	47
Figura 14. Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Doble presencia	48
Figura 15. Resultado de la Prevalencia del Síndrome de burnout	49
Figura 16. Resultado de Resultado de la Prevalencia del Síndrome de burnout por dimensiones	50
Figura 17. Resultado de las encuestas con respecto a la variable Síndrome de Burnout	51
Figura 18. Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Cansancio Emocional.....	52
Figura 19. Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Despersonalización	53
Figura 20. Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Realización personal.....	54

RESUMEN

El problema que se investigó fue ¿Qué relación existe entre los factores de riesgos psicosociales laborales y síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021? La intención fue identificar la relación entre ambas variables. El método aplicado fue de enfoque cuantitativo; diseño no experimental transversal, alcance descriptivo correlacional y de tipo básica. En la técnica de la encuesta orientada a 141 participantes, se usó 2 cuestionarios (Riesgos psicosociales laborales “Suseso-Istas 21 Breve” y Síndrome de burnout “Escala de Maslach”). Es así, que conviene indicar que en la primera variable con mayor prevalencia fueron apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo con un 42 %, doble presencia con un 38 % y compensaciones con un 29 %. Referente a la 2da variable, el 18.4 % lo padece. En cuanto al Alpha de Cronbach del instrumento de la primera variable fue ,821 (20 ítems de preguntas) y la segunda variable fue ,920 (22 ítems de preguntas). Se concluyó que las variables tenían relación.

Palabras clave: factores de riesgos psicosociales laborales, síndrome de burnout, estrés, riesgo.

ABSTRACT

The problem investigated was: What is the relationship between psychosocial occupational risk factors and burnout syndrome in employees of a company in Metropolitan Lima, period 2021? The intention was to identify the relationship between both variables. The method applied was a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, descriptive correlational scope and basic type. In the survey technique oriented to 141 participants, 2 questionnaires were used (Occupational psychosocial risks "Suseso-Istas 21 Brief" and burnout Syndrome "Maslach Scale"). Thus, it should be noted that the first variable with the highest prevalent was social support in the company and quality of leadership with 42 %, double presence with 38 % and compensation with 29 %. Regarding the 2nd variable, 18.4 % suffer from it. As for the Cronbach's Alpha of the instrument of the first variable was ,821 (20 question items) and the second variable was ,920 (22 question items). It was concluded that the variables were related.

Keywords: occupational psychosocial risk factors, burnout syndrome, stress, risk.

NOMBRE DEL TRABAJO

Reporte_Tesis de Maestria Ingrid Janeth Arevalo Rios

AUTOR

Ingrid Janeth Arevalo Rios

RECUENTO DE PALABRAS

18971 Words

RECUENTO DE CARACTERES

106134 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

121 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.2MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 19, 2023 1:21 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 19, 2023 1:22 PM GMT-5

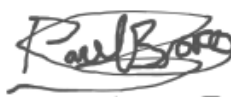
● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado



INTRODUCCIÓN

La tendencia laboral en estas épocas ha obligado a las empresas a estar a la vanguardia como una organización emergente y evolutiva; es decir, en contar con profesionales con nuevas competencias y aprendizajes, como refiere en su análisis el autor López (1999) donde habla sobre Los desafíos empresariales ante la globalización. En consecuencia, se suscitan elevados horizontes de requerimientos en cuanto a los conocimientos, habilidades y competencias que deben contar los colaboradores; y seguidamente de ello, se presentan etapas de tensión laboral por el sacrificio extra tras ejecutar requerimientos laborales; como también lo analizan en un artículo los autores Pirela y Peña (2005). Es así como la presencia de la primera variable ha generado afecciones negativas en la salud de algunos colaboradores, así como también en el aspecto organizacional; simultáneamente a esto se suma otro aspecto importante que aparece de manera progresiva como lo es la segunda variable a raíz de las demandas laborales que han hecho que exceda la capacidad profesional en los colaboradores para poder atenderlas competentemente. En tal sentido, esta problemática se ha ido desencadenando o agravado más con la presencia de la Covid-19.

Adicionalmente, los doctores García y Ordellin (2021) realizaron una investigación de la primera variable, en la cual se realiza una comparación de países como Chile, Costa Rica, Ecuador, Colombia, México y Perú, en donde se determinó que eran escasos los países que habían desarrollado protocolos o alternativas de

valoración y supervisión. En Perú, de acuerdo al artículo 56: Exposición en zonas de riesgo de la Ley 29783 establece mecanismos, pero no determinan un protocolo específico de estos; sin embargo, sí contempla la valoración de agentes psicosociales, biológicos, físicos, químicos, psicosociales, factores de riesgo disergonómicos concurrentes al exponer a los colaboradores.

De acuerdo con un informe técnico emitido por la autoridad de trabajo de Perú en el 2014, las empresas no otorgaron la suficiente relevancia a los también denominados componentes de fatiga al momento de preparar el plan para prevenir estas variables, a pesar de la existencia de la ley. Sin embargo, las organizaciones tienen la responsabilidad de gestionar tácticas y/o maniobras para la oportuna identificación, estimación y empleo de buenas prácticas, con la finalidad de impedir las secuelas dañinas en la salud laboral.

Sobre el particular, el estudio sobre el Contexto, Retos y Tendencias del Mercado Laboral realizado por la empresa Page Group Perú trato el Estudio de Remuneración 2021, a través de su especialista el señor Hernández (2021) detalla que:

La emergencia sanitaria ha marcado una nueva perspectiva para el mercado laboral, comprometiendo diversos sectores económicos a reconsiderar tácticas internas. Sin embargo, no se debe descuidar a la fuerza laboral, considerada como el activo principal, ya que el 45 % de candidatos que postulan consideran que este nuevo contexto, la Covid-19, impactará en el rumbo de las carreras profesionales en los próximos dos años, mientras que, el 54 % mantiene una

preocupación constante de su situación laboral de los próximos 12 meses, y tan solo el 20 % se siente resguardado en su trabajo actual. Otra tendencia que ha cobrado más fuerza es la de “tener una visión más humana”, ya que, ante una nueva normalidad, el uso de medios digitales se ha vuelto más común, puesto que permite mantener un enfoque de agilidad.

Otros estudios como el de Olavarría (2018), el cual sostuvo, en la revista *El Economista América Perú*, que el 60 % de los colaboradores con estrés están propensos a padecer la segunda variable, debido al progresivo agotamiento psíquico y mental.

Asimismo, indicó que 6 de 10 personas percibieron que en el último año su labor les ha generado fatiga; es recomendable que la enfermedad sea detectada durante las fases tempranas, con la finalidad de tenerla bajo control. Adicionalmente, se recomienda a las organizaciones el desarrollo de técnicas, planes y programas, para lograr que se evite merma de rendimiento por parte de colaboradores.

Es preciso indicar que, esta investigación fue realizada en una compañía del rubro de servicios en programación informática, bajo el tipo de régimen laboral general, dedicada a brindar soluciones corporativas integrales con un software de control de personal; o sea, una herramienta multi disciplinaria que es automatizada e integrada; el cual cumple la función de gestionar a los empleados, sus actividades y de los activos en ambientes industriales y alrededor de los mismos.

Merece la pena subrayar que, con el abordaje de este estudio; la empresa podrá identificar, prevenir o solucionar a tiempo esta problemática que afecta al o los colaboradores. No hay que olvidar que se debe contar con un plan estratégico de gestión psicosocial laboral a fin de tratarlo de manera conjunta y oportuna con todos los involucrados como también especialistas en el tema para su evaluación y análisis. De esta, manera puedan seguir manteniendo un clima laboral sano, estable y positivo; en otras palabras, una adecuada gestión de estas variables a tiempo podrá garantizar y favorecer la salud de manera integral, así como la expansión profesional de los colaboradores; incrementaría la productividad, mejoraría la imagen, reputación y competitividad empresarial. También, disminuiría los índices de absentismo, abandono del trabajo, entre otros.

Otro dato importante es que, la empresa de estudio pueda identificar y prevenir accidentes laborales que no conlleven a la empresa a tener dificultades legales porque en parte serian responsables de los factores que vienen afectando a los colaboradores al interior de la empresa; así se evita que ambas partes puedan sufrir daños.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teóricas

1.1.1. Variable 1

Moreno y Báez (2010) fundamentaron que se debe conocer primero las investigaciones sobre riesgos psicosociales laborales durante la historia, con la finalidad de generar el interés y el impacto de este aspecto en el bienestar de los empleados.

Hoy en día se ha tomado mayor interés en la salud mental y énfasis del tema. Ello nace en los años 70 aproximadamente y con el transcurrir de los años, este tema ha ganado pluralidad, complejidad y variedad, sin embargo, también ha generado eufemismo e imprecisión.

Conceptualización de la variable 1

Se aclara que esta variable, se debe al producto de la relación entre aspectos de organización, ambiente y satisfacción en el trabajo. Se suma también, cultura, capacidades del trabajador, entorno fuera del trabajo y sus necesidades (...) (OIT, 1986, p.3)

Por otro lado, Kalimo (1988), considera que las condiciones organizacionales pueden ser desagradables como agradables y existe diversidad de factores. Ahora bien, para lograr niveles altos de motivación en profesionales con alto potencial, se deben propiciar condiciones favorables para su progreso profesional y concretar una realización alta. Las decisiones apropiadas sobre: liderazgo, condiciones psicosociales, clima laboral, cultura empresarial e incentivan una salud positiva generando bienestar.

Moreno y Báez (2010) concluyen que la primera variable viene a ser un accionar, consecuencia de la organización en el trabajo y que menoscaba probablemente la salud de los empleados, cuyo resultado es significativo. De igual forma, son predecibles a aparecer y tornarse más graves.

De acuerdo con Bestratén et al. (2011), las condiciones laborales se vinculan con las condiciones ambientales. Adicionalmente, con condiciones organizacionales, realización de tareas, interrelaciones de compañeros, procedimientos, métodos y temas del trabajo. La convergencia de todas estas condiciones, pueden generar un daño en el trabajador, a través de procesos psicofisiológicos, tanto el desenvolvimiento de funciones y salud.

Para Gil-Monte (2012) precisa que si el trabajador emplea maniobras de resistencia funcionales logrará guiar la situación laboral para mitigar el riesgo, o en tal caso, ser capaz de variar su conducta, emocionalidad o su pensar, a fin de acostumbrarse y coexistir con ella. En conclusión, estos riesgos no desgastan imprescindiblemente la salubridad, aunque como su nombre indique lo contrario. (p. 238).

Dimensiones de la variable 1

Dimensión 1. Exigencias psicológicas del trabajo: Consideradas como exigencias cuantitativas, emocionales, psicológicas cognitivas y exigencias en ocultar emociones.

Dimensión 2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades: Surge cuando se valora al trabajo como una oportunidad para el incremento de nuevas capacidades, conocimientos o experiencias.

Dimensión 3. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo: Surge siempre y cuando se labora de manera independiente, sin recibir ayuda de sus pares o superiores. Incluye posibilidades de relación social, precisas en el lugar de trabajo para conectar con compañeros.

Dimensión 4. Compensaciones: Surgen a cambio del trabajo realizado tales como: reconocimiento, apoyo adecuado y trato imparcial de los jefes. Desazón en relación a ser despedido o sucesos no esperados acerca de las sobre condiciones laborales.

Dimensión 5. Doble presencia: Es responder de manera simultánea a la exigencia del trabajo y la exigencia domestica-familiar. Tienden a ser altas en el caso interposición de las exigencias en el trabajo frente a asuntos familiares, afectando la salud.

1.1.2. Variable 2

Conceptualización de la variable 2

Esa palabra deriva de la terminología inglesa, burn=fuego y out=afuera. El Síndrome de Burnout en adelante (SB) la cual refiere a una alteración psicológica que usualmente ocurre en trabajadores relacionados con la atención directa a las personas.

Por otro lado, Maslach y Jackson (1981), refieren como una etapa de exceso anímico u emocional que después de un periodo resultaban “quemándose”. Asimismo, añade que resulta del desarrollo de estrés crónico por contacto, para lo cual se establecieron dimensiones. En otro sentido,

Maslach (1993), menciona que el burnout es una contestación extensa de estímulos laborales. Indica que son 3 las dimensiones producto de la tensión laboral, nula inteligencia emocional, frustración personal e inadecuadas condiciones laborales, que genera en el tiempo, costo para la organización, sociedad y a nivel personal considerable.

Se concluyó que son múltiples las definiciones frente al SB, y agrupándolas podría definirse como el conjunto de sintomatologías, ya sean mentales, emocionales y físicas, producto de una exposición repetida a la tensión laboral, la cual es producto del servicio a personas que en un largo plazo afectará el aspecto familiar, social entre otros.

Dimensiones de la variable 2

Maslach y Jackson (1986) identifican tres dimensiones desde la perspectiva psicosocial.

Dimensión 1. Agotamiento emocional: Definido como agotamiento y sensación de fatiga, la cual se manifiesta de manera física, psíquica o producto de ambos. En resumen, es sentir que no puedes dar más de ti frente a los demás.

Dimensión 2. Despersonalización: Es la generación de emociones, respuestas cínicas, distantes y agresivas hacia los demás, la cual se añade a sentimientos de irritabilidad y pérdida de motivación. Por otro lado, Delgado (2003), indica que el profesional despersonalizado es propenso a alejarse de todo su entorno y mostrarse irritable, irónico e incluso despectivo, además tiende a culpar a los demás por su sentir y por su baja productividad.

Dimensión 3. Realización profesional: Es un sentimiento de baja realización laboral, la cual es producto de contar con poca capacidad para atender las demandas y/o necesidades de los demás, excediendo de esta forma sus límites. Producto de ello, la persona demuestra bajo rendimiento, baja autoestima, insatisfacción e incapacidad para soportar la presión. Son tantas las consecuencias producto del desarrollo de la enfermedad, síntomas habituales como: impuntualidad, absentismo y el abandono de la profesión.

1.2. Evidencias empíricas

A continuación, se exponen los antecedentes, con similitudes de dichas variables; a fin de recopilar datos importantes que permitan estructurar la investigación entre otros aspectos.

1.2.1. Antecedentes nacionales

Aguilar (2022), estableció la siguiente estructura: Primero como intención fue determinar asociación entre los factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral. Luego, el método que aplicó fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicativo, descriptivo correlacional y diseño transversal. Después, fueron 240 el grupo de personas encuestadas y dos cuestionarios aplicados (factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral). Seguido, se obtuvo que el 81.3 % evidenciaron la variable alta y desempeño laboral bajo de 52.1 %. Finalmente, tras el análisis pudo concluir que las variables estaban relacionadas; de hecho, a mayor riesgo psicosocial el desempeño laboral será bajo.

Ahora bien, Rivera (2021), estableció la siguiente estructura: Primero, como intención fue determinar si prevalecen los riesgos psicosociales de manera negativa en los colaboradores y hacer una comparación con la edad, grado de instrucción y área de trabajo. Luego, el método que aplicó fue el cuantitativo; diseño descriptivo. Después, fueron 600 el grupo de personas encuestadas y un cuestionario aplicado (Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo). Seguido, se obtuvo que inseguridad y estima eran los riesgos que prevalecían. Finalmente, tras el análisis se pudo concluir que los factores favorables eran las exigencias laborales y las características de liderazgo.

De igual importancia, Bruno (2021), estableció la siguiente estructura: Primero, como intención fue encontrar la relación de los factores de riesgo psicosocial y el burnout. Luego, el método que aplicó fue cuantitativo; diseño de tipo transversal. Después, fueron 75 el grupo de personas encuestadas y dos cuestionarios aplicados (SUSESO-ISTAS 21 en su versión corta y el Inventario de Burnout Maslach-IBM). Finalmente, tras el análisis se pudo concluir que las variables tenían una relación muy significativa moderada y positiva (Rho de Spearman = 0,559; p-valor=0,000; $\alpha \leq 0,05$).

Algo semejante ocurre con Espinoza (2020), estableció la siguiente estructura: Primero, como intención fue determinar la asociación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral. Luego, el método que aplicó fue enfoque cuantitativo; de tipo transeccional correlacional. Después, fueron 58 el grupo de personas encuestadas y un cuestionario aplicado (Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo -CoPsoQistas21). Seguido, se obtuvo que si existía una relación entre las variables. Finalmente, tras el análisis se pudo concluir que si están elevados la primera variable se elevaría la segunda variable.

La posición de Soto y Benites (2018), estableció la siguiente estructura: Primero, como intención fue determinar la relación del burnout y riesgos psicosociales. Luego, el método que aplicó fue descriptivo, tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental. Después, fueron 449 el grupo de personas encuestadas y dos cuestionarios aplicados (síndrome de burnout Maslach y CoPsoQ-istas21 -versión 2). Seguido, se obtuvo que los

colaboradores no presentan síndrome de burnout. Finalmente, se pudo concluir que hubo una relación directa y significativa de las variables.

Aunado a esto, Graneros (2018), estableció la siguiente estructura: Primero, como intención fue determinar la relación de los factores psicosociales en el trabajo y estrés. Luego, el método que aplicó fue nivel básico, tipo descriptivo, diseño no experimental transversal correlacional. Después, fueron 289 el grupo de personas encuestadas y dos cuestionarios aplicados (factores psicosociales en el trabajo académico FPSIS y estrés laboral la OIT). Seguido, se obtuvo que hubo una relación moderada entre las variables; así mismo, sus implicancias en la salud laboral de los colaboradores es un factor determinante para lograr los objetivos organizacionales. Finalmente, se pudo concluir que la presencia de factores psicosociales en los espacios laborales afecta a los colaboradores, ocasionando un posible riesgo de presentar efectos adversos en su salud.

En tanto que García et al. (2018), establecieron la siguiente estructura: Primero, como intención fue identificar los factores psicosociales laborales y medir su impacto en la producción del trabajo. Luego, el método que aplicaron fue mixto, de diseño explicativo y secuencial. Después, fueron 83 el grupo de personas encuestadas y dos cuestionarios aplicados (ISTAS 21- versión corta y clima laboral). Seguido, se obtuvo que las exigencias laborales eran las que generaban mayor estrés los cuales incidían desfavorablemente en el clima organizacional. Finalmente, tras el análisis pudieron concluir que la inadecuada gestión de las condiciones laborales de parte de los superiores y subalternos

generaban elevados niveles de tensión lo cual estaba afectando en la salud por consiguiente no iban a tener la capacidad para cumplir con sus metas lo que impactaba en la productividad y clima.

En cambio, Vásquez (2017), estableció la siguiente estructura: Primero, como intención fue identificar la asociación del burnout y el desempeño laboral. Luego, el método que aplicó fue enfoque cuantitativo; de tipo transversal. Después, fueron 20 el grupo de personas encuestadas y dos cuestionarios aplicados (inventario de Burnout y desempeño laboral). Seguido, se obtuvo que si existía relación entre las variables. Finalmente, tras el análisis pudo concluir que las variables están relacionadas.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Acosta et al. (2021), establecieron la siguiente estructura: Primero, como intención fue analizar los factores psicosociales con las condiciones extra e intralaborales del teletrabajo. Luego, el método que aplicaron fue cualitativo, enfoque son subjetivos, de tipo empírico- analítico. Después, fueron 16 el grupo de personas encuestadas que estaban trabajando remotamente y aplicaron encuestas cualitativas estructuradas. Seguido, se obtuvo que el 33 % indicó que hubo una inferencia entre el teletrabajo y su entorno familiar (...); el 63 % indicó que se manifestó el estrés y el 69 % indicó que aumentó la jornada laboral. Finalmente, tras el análisis pudieron concluir que las principales afectaciones

en los colaboradores fueron familiares, comunicación con los demás, el estrés y extensas jornadas laborales.

En la opinión de Montalvo (2021), estableció la siguiente estructura: Primero, como intención fue analizar los riesgos psicosociales para posteriormente plantear una propuesta. Luego, el método que utilizó fue de tipo proyecto – producto, el alcance fue descriptivo, y de tipo transeccional. Después, fueron 282 el grupo de personas encuestadas y dos cuestionarios aplicados (CoPsoQ - Ista 21 y cinco preguntas del Ista 21). Seguido, se obtuvo que la dimensión Ritmo de Trabajo tuvo un 91 % de prevalencia; la dimensión de Inseguridad sobre el Empleo tuvo un 49,8 %; ello indica podían sufrir de burnout. Finalmente, tras el análisis se pudo concluir que las dimensiones más prevalentes eran el ritmo y la inseguridad laboral.

Teniendo en cuenta a Seijas (2020), estableció la siguiente estructura: Primero, como intención fue evaluar los riesgos psicosociales, estrés laboral y burnout. Luego, el diseño fue descriptivo. Después, fueron 75 el grupo de personas encuestadas y un cuestionario aplicado (CoPsoQ-istas21). Seguido, se obtuvo que el ritmo de trabajo (80,8 %) y las condiciones de trabajo inseguras (54,9 %) fueron los riesgos más resaltantes. Finalmente, tras el análisis pudo concluir que se debe analizar y reforzar el MOF, trabajar con indicadores de desempeño y gestionar adecuadamente el trabajo.

Este tema también lo aborda Prada (2019), estableció la siguiente estructura: Primero, como intención identificar la incidencia de la satisfacción, estrés laboral y aceptación del bienestar. Luego, el método que utilizó fue preguntas que conducían a la dimensión de agotamiento. Después, fueron 360 el grupo de personas encuestadas y un cuestionario aplicado (IBM que conducían al agotamiento y entrevistas). Finalmente, tras el análisis pudo concluir que existía relación entre las actividades laborales, el burnout y el desinterés emocional.

De otro modo, Vidotti et al. (2019), estableció la siguiente estructura: Primero, como intención fue determinar la prevalencia del SB y su correlación con el estrés ocupacional y la calidad de vida. Luego, el método que aplicó fue transversal. Después, fueron 502 el grupo de personas encuestadas y un cuestionario aplicado (IBM). Seguido, se obtuvo que la prevalencia del SB fue de 20,9 % y sus dimensiones se relacionaron variables asociadas al ambiente laboral. Finalmente, tras el análisis pudieron concluir que el SB se relacionó con estrés elevado y una mala percepción de la calidad de vida.

Sin embargo, la posición de Villamar et al. (2019), estableció la siguiente estructura: Primero, como intención fue determinar la asociación de los factores psicosociales y burnout. Luego, el método que aplicaron fue descriptivo. Después, fueron 247 el grupo de personas encuestadas y tres cuestionarios aplicados (Factores Psicosociales del Trabajo Académico-FPSIS, el CESQT-PE y sociodemográfico). Seguido, se obtuvo que la prevalencia alta de Burnout.

Finalmente, tras el análisis pudieron concluir que los factores psicosociales están vinculados a los nuevos reglamentos universitarios.

1.3. Planteamiento del problema

1.3.1. Descripción de la realidad problemática

Las causas y consecuencias del problema también radican en las dificultades emergentes que los colaboradores afrontan; en otras palabras, los directivos o líderes ocupan más su tiempo y preocupación en el servicio que brindan a sus clientes más no tienen un panorama actual de cómo se sienten sus colaboradores o brindarles una solución de la problemática que los acarrea a fin de identificar las causas del disconfort (afectación emocional, física y mental) en ellos; en consecuencia ser empresas más humanas. La presencia de la primera variable ha generado afecciones negativas en la salud de algunos colaboradores, así como también en el aspecto organizacional (absentismo, abandono del trabajo, baja productividad, entre otros); y la segunda variable a raíz de las demandas laborales que han hecho que excedan su capacidad profesional los colaboradores para poder atenderlas competentemente; todo esto también se fue desencadenando o agravado más con la presencia de la Covid-19. Esto tiene incidencia con lo mencionado por Olavarría, L. especialista en psicología organizacional y el reporte del Instituto Integración en su declaración en revista El Economista América Perú (2018) que el 60 % de

trabajadores en el Perú sufren de estrés y que estos están propensos a desarrollar de burnout.

Recordemos que la empresa en estudio es del rubro de servicios y precisamente en una encuesta a 130 profesionales sobre los riesgos psicosociales en los ambientes laborales peruanos; donde indican los autores Bravo y Eggerstedt (2013) en su publicación en el portal Info Capital Humano, dieron como resultado que el 30.5 % mencionaron que el estrés laboral fue el de mayor presencia en el trabajo como el riesgo que ocupó el primer lugar en todos los sectores encuestados incluyendo al de servicios, el 27.9 % fue la insatisfacción laboral que ocupó el segundo lugar pero con mayor presencia en el sector servicios y un 14.4 % fue burnout que ocupó el tercer lugar y se dio con mayor frecuencia en el sector servicios y construcción.

En esa línea, un 80.2 % de argentinos sufre de burnout al igual que en Chile, un 72.9 % en Perú, un 53.6 % en Panamá; la mayoría de los colaboradores ha experimentado estrés, falta de motivación y agotamiento por la carga excesiva del trabajo a consecuencia de la Covid – 19, para los que estaban trabajando remotamente fueron un 45 % que les genera ansiedad regresar a la presencialidad y finalmente en Latinoamérica un 51.4 % no logro organizar su vida laboral y su vida personal; esto fue presentado por iProfesional (2021). Seguido, un 38 % de españoles padece de burnout (aseguraron que su salud mental se empeoró a inicios de la pandemia, un 55 % de la población en Polonia fue la más afectada pero en China donde se inició el virus solo un 7 %

lo sufre; y algo resaltante en el estudio Resetting Normal; redefiniendo la nueva era del trabajo 2021 fue que el 64 % de los colaboradores “cree que los directivos carecen de habilidades para observar signos de enfermedad mental” por otro lado, el 40 % de los directivos confiesa “que no ha sido fácil lidiar con la salud mental y el agotamiento de sus empleados”; esto fue presentado por el Diario AS, S.L. de Madrid, España (2021). Agregado a estas estadísticas, la Revista Ethic (2022) en su artículo sobre Burnout: El desgaste laboral le cuesta millones a la economía global señaló que el Foro Económico Mundial estimó que el desgaste laboral costaba unos 322.000 millones de dólares de la economía global; también, casi 3 millones de personas fallecen cada año por enfermedades asociadas al estrés laboral y un ejemplo fue Estados Unidos el cual 47 millones de personas abandonaron su trabajo en el 2021 por sentir agotamiento; a todo esto recalcaron que no es suficiente reconocer el problema sino es crucial atenderlo, tener acceso a tratamientos psicológicos y reformar empresariales urgentes.

Un aspecto a considerar como posible solución a esta problemática porque es tratable; que la empresa con la identificación de la problemática pueda gestionar adecuadamente; por esa razón se debe buscar el apoyo de especialistas idóneos en prestaciones de salud o psicología ocupacional como también la asesoría de una entidad o empresa administradora de riesgos profesionales. Definitivamente deseo remarcar que es de suma importancia medir estas variables porque permitirá a la empresa tener una visión clara y

objetiva; además, se podrán orientar y abordar las medidas correctivas para disminuir y controlar estos riesgos.

Como ya se había indicado que, en el caso de Perú, de acuerdo al artículo 56 de la Ley 29783 que establece mecanismos más no determina un protocolo específico, por consiguiente, dicha empresa no puso mayor énfasis en contar con uno; más aún, en buscar especialistas para diseñar e implementar de programas de solución. Dicha empresa no tiene una política ni cultura de prevención, contingencia o plan de intervención de los riesgos que tienen los colaboradores; es por ese motivo la afectación de estos y también por la Covid-19; ya que los colaboradores han reflejado un comportamiento no habitual.

Ante estos estudios previos, datos y estadísticas de estas variables han generado mayor preocupación y alerta en los colaboradores y empresas y a partir de ello tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora para mitigar o eliminar los riesgos psicosociales laborales; y así, puedan seguir manteniendo un clima laboral sano, estable y positivo; con una adecuada gestión de estas variables a tiempo podrá garantizar y favorecer la salud de manera integral, así como la expansión profesional de los colaboradores; incrementaría la productividad, mejoraría la imagen, reputación y competitividad empresarial. También, disminuiría los índices de absentismo, abandono del trabajo, entre otros.

Cabe resaltar que para la elección de este estudio, el tema específico de mi tesis se encontraba considerado como una problemática a abordar en la línea de investigación de la universidad y el propósito fue conocer detalladamente ambas variables, con el fin de identificar la relación y las dimensiones que derivan de esta; tal como los colaboradores de la empresa se manifestaron realmente como se sentían y la percepción que tenían en ese momento. De esa manera, se busca proporcionar una nueva información que será muy útil a los demás investigadores para que puedan tener mayor conocimiento, alcance de la problemática de manera más detallada y posible solución. Y con este trabajo de investigación se podrá afianzar el conocimiento, importancia y causas; debido a que se han realizado escasos estudios sobre las variables y planes de prevención, de intervención, de seguimiento y monitoreo constante.

Por otro lado, se tiene mayor información de los datos para contrastarlos con otros estudios similares u opuestos; como también tomar en cuenta y analizar otras características sociodemográficas consideradas, la cantidad de colaboradores, el tipo de empresa y el contexto actual. Y finalmente, tiene una utilidad teórica fácil de entender que podría ser usadas en nuevas investigaciones que sean compatibles, asimismo es viable porque dispuse de todos los recursos.

1.3.2. Formulación del problema de investigación

Problema general

¿Qué relación existe entre los factores de riesgos psicosociales laborales y síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021?

Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre las exigencias psicológicas del trabajo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021?
2. ¿Qué relación existe entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores psicosociales de riesgos laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021?
3. ¿Qué relación existe entre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021?
4. ¿Qué relación existe entre las compensaciones de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021?

5. ¿Qué relación existe entre la doble presencia de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Identificar la relación entre los factores de riesgos psicosociales laborales y síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Identificar la relación entre las exigencias psicológicas del trabajo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.
2. Identificar la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

3. Identificar la relación entre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.
4. Identificar la relación entre las compensaciones de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.
5. Identificar la relación entre la doble presencia de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Formulación de las hipótesis de la investigación

Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgos psicosociales laborales y síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

Hipótesis específicas

1. Existe relación estadísticamente significativa entre las exigencias psicológicas del trabajo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.
2. Existe relación estadísticamente significativa entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.
3. Existe relación estadísticamente significativa entre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.
4. Existe relación estadísticamente significativa entre las compensaciones de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.
5. Existe relación estadísticamente significativa entre la doble presencia de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

1.5.2. Variables de estudio

Variable 1. Factores de riesgos psicosociales laborales

Variable 2. Síndrome de burnout

1.5.3. Definición operacional de las variables

Se aplicaron dos cuestionarios (escala de tipo Likert) a los encuestados; a través del cual se podrá realizar el diagnóstico interno.

Variable 1.

Son disfuncionales están conformados por las percepciones, expectativas, cultura, actitudes y necesidades de los colaboradores.

Variable 2.

Es el agotamiento psicológico que ocurre cuando los trabajadores se dan cuenta de que sus expectativas de su trabajo han sido defraudadas y no hay manera de cambiar el curso de las cosas. El SB implica respuestas inapropiadas al estrés crónico. Este es una operación gradual en el lugar de trabajo y no repentinamente.

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1

Variable 1: Factores de riesgos psicosociales laborales	
Instrumento: Riesgos psicosociales laborales llamado "Suseso-Istas 21 Breve" validado por Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) en Chile, a partir de una versión española, denominada ISTAS21, realizada por (Moncada et al. 2005)	Técnica: *Aplicación de Encuestas.
Dimensiones	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Exigencias psicológicas del trabajo	1-2-3-4-5
Dimensión 2: Trabajo activo y desarrollo de habilidades	6-7-8-9-10
Dimensión 3: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	11-12-13-14-15
Dimensión 4: Compensaciones	16-17-18
Dimensión 5: Doble presencia	19-20
Escala de Likert	
Nunca (1), Solo unas pocas veces (2), Algunas veces (3), La mayoría de las veces (4), Siempre (5)	

VALOR DE REFERENCIA	NIVEL DE RIESGO BAJO	NIVEL DE RIESGO MEDIO	NIVEL DE RIESGO ALTO
Exigencias psicológicas del trabajo	0 – 8	9 – 11	12 – 20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0 – 5	6 – 8	9 – 20
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	0 – 3	4 – 6	7 – 20
Compensaciones	0 – 2	3 – 5	6 – 12
Doble presencia	0 – 1	2 – 3	4 – 8

*RIESGO BAJO: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.

*RIESGO MEDIO: nivel de exposición psicosocial intermedio.

*RIESGO ALTO: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2

<p>Variable 2: Síndrome de Burnout</p> <p>Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.</p>		
<p>Instrumento:</p> <p>Escala de Maslach⁷, adaptado por Bernardo Moreno, Eva Garrosa y José Luis González (2000) y Oliver et al. (1993)</p>		<p>Técnica:</p> <p>*Aplicación de Encuestas</p>
<p>Dimensiones</p>	<p>Ítems del instrumento</p>	<p>Indicios de Burnout:</p>
<p>Dimensión 1: Cansancio Emocional o Agotamiento.</p> <p>Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.</p> <p>Puntuación máxima: 54</p>	<p>1-2-3-6-8-13-14-16-20</p>	<p>Más de 26</p>
<p>Dimensión 2: Despersonalización.</p> <p>Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento.</p> <p>Puntuación máxima: 30</p>	<p>5-10-11-15-22</p>	<p>Más de 9</p>
<p>Dimensión 3: Realización Personal.</p> <p>Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo.</p> <p>Puntuación máxima: 48</p>	<p>4-7-9-12-17-18-19-21</p>	<p>Menos de 34</p>
<p>Escala de Likert</p>		
<p>Nunca (0), Pocas veces al año o menos (1), Una vez al mes o menos (2), Unas pocas veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Pocas veces a la semana (5), Todos los días (6)</p>		

VALOR DE REFERENCIA	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

CAPÍTULO 2: MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Los autores Montero y León (2007) precisaron que a través de los conocimientos adquiridos teóricamente se pueden generar nuevos conocimientos; esta investigación es de tipo básica porque cumple con el criterio que al conocimiento teórico permitió obtener un nuevo conocimiento al ya existente. Además, porque se recogió y recopiló información para un uso posterior, según Hernández et al. (2018). Adicionalmente, esta información ayudó a profundizar el conocimiento científico.

El estudio adquirió un diseño no experimental, ya que según Ato et al. (2013) no existe manipulación de las variables. De acuerdo a Reyes et al. (2019), de enfoque es cuantitativo, de tipo transversal, porque se recogieron los datos en un mismo tiempo; y correlacional porque el objetivo es determinar la asociación entre variables.

2.2. Participantes

Fueron 141 el grupo de personas encuestadas, con los cuales se pudo recopilar esta información general sobre algunas características sociodemográficas como: edad, sexo, estado civil, nivel educativo, nivel jerárquico, tiene hijos, situación laboral actual (en tiempos de Covid-19) y padecimientos de una de las siguientes enfermedades a la Covid-19.

Las pautas de inclusión fueron el total de colaboradores bajo la modalidad de contratación a plazo fijo, permanentes y locadores de servicio, los que deseen participar voluntariamente de la encuesta. Los criterios que no se consideraron fueron los que no se ajustaron a las características antes mencionadas en los criterios de inclusión.

También, en la población se consideró un método donde la muestra es igual a la población; en otras palabras, la empresa contaba con 141, es decir, 100 % de colaboradores.

2.3. Medición

2.3.1. Instrumentos de medición

Para ambas variables se aplicaron 2 cuestionarios; los cuales fueron:

El primer el cuestionario para la variable 1 se denomina Riesgos psicosociales laborales “Suseso-Istas 21 Breve”, validado por Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) en Chile, a partir de una versión española, denominada ISTAS21 realizada por (Moncada et al. 2005); con una consistencia interna de confiabilidad de Alpha de Cronbach entre 0,65 y 0,92 y validez superior al 95 %; con 20 ítems de preguntas estructuradas y una escala de evaluación de Likert. Es preciso indicar que, fue ideal usar este cuestionario breve para realizar un primer diagnóstico.

Y el segundo cuestionario para la variable 2 se denomina Inventario del síndrome del Desgaste Ocupacional “Burnout” de Maslach – Maslach Burnout Inventory (MBI) Human Services Survey (MBI-HSS) creado por Christina Maslach y sus coautores Susan E. Jackson & Michael P. Leiter en 1946; posteriormente fue adaptado por Bernardo Moreno, Eva Garrosa y José Luis González (2000) y Oliver et al. (1993); con una consistencia interna de confiabilidad de Alpha de Cronbach entre 0,658.

Cabe mencionar que dicho modelo de cuestionario tiene 3 escalas de factores que son: cansancio o agotamiento emocionales, despersonalización y realización personal; siendo el más empleado con 22 ítems de preguntas estructuradas y una escala de Likert de 7 niveles; de aplicación colectiva e individual; bajo las condiciones de privacidad, confidencialidad y sensibilización lo que sirvió para evaluar el agotamiento laboral en los colaboradores.

2.3.2. Propiedades psicométricas de confiabilidad

Se hizo una prueba piloto con 20 personas, los cuales quedarán en el más absoluto anonimato para saber si los participantes puedan comprender las preguntas de manera clara y absolver algún tipo de confusión, posible sesgo o error generado en su desarrollo.

Asimismo, los siguientes artículos validan la confiabilidad del instrumento de la Escala de Maslach Burnout Inventory como por ejemplo:

Los autores Aranda et al. (2016) realizaron un artículo sobre Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (HSS) en trabajadores mexicanos con el objetivo de validar dicho instrumento en 1958 trabajadores; lo cual concluyeron que el instrumento era aceptable.

Otros autores como Olivares et al. (2014) realizaron un artículo sobre la Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en chilenos con el objetivo de validar la adaptación en castellano del instrumento en 957 profesionales; lo cual concluyeron que el cuestionario es válido y fiable.

Cabe señalar que para el análisis de confiabilidad y validez fue medido con el Alfa Cronbach y que dio como resultado bueno de 0,821 para la variable 1 y alta de 0,920 para la variable 2.

La confiabilidad, es un instrumento que mide con precisión y produce resultados parecidos al aplicarlos repetidamente en otro momento.

Fórmula:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{sum}^2} \right)$$

α = Coeficiente del estadígrafo Alfa de Cronbach

k = Cantidad de ítems en la prueba

S_i = Varianza de los ítems de la prueba

S_{sum}^2 = Varianza de la prueba general.

Asimismo, se realizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, debido a que se trabajó con una muestra superior a 50, y en base a esos hallazgos, describir el tipo de pruebas de hipótesis a realizar.

2.3.3. Propiedades psicométricas de validez

La validez radica en asegurar que la herramienta de recolección de datos científicos pueda medir una o más de las variables que la componen de acuerdo al tipo o rango de características de la investigación. Es importante señalar que el diseño instrumental para una misma variable varía, pudiendo ser adoptado por el investigador según su propio grado de libertad de expresión, mejor dicho, libre investigación (Acosta Montedoro, 2021).

Cabe resaltar, que la validez de los instrumentos ya ha sido aplicada por diversos tesisistas en investigaciones anteriores; los mismos que confirmaron su validez porque los instrumentos midieron sus variables con precisión y esto fue comprobado a través de la obtención de sus resultados.

Es preciso mencionar que como existe una semejanza cultural entre Colombia y Perú; los autores colombianos Hederich, C. & Caballero, C. (2016) realizaron una validación del IBM indicando en sus resultados que tuvieron un buen ajuste de dicho instrumento según lo esperado.

La validez del contenido fue validada por 03 especialistas; los mismos que tienen experiencia y han realizado investigaciones en temas relacionados a mis variables por ello aprobaron la aplicación de los instrumentos.

Finalmente, a través del Coeficiente de V. de Aiken (Técnica estadística) se comprobó la validez de contenido de 2 variables, también para garantizar los resultados y la calidad de los instrumentos usados por tener un coeficiente superior a 0.75; lo que fue validado por 10 jueces.

Tabla 3

*Validez de contenido de la variable Factores de riesgos psicosociales laborales,
según el Coeficiente V, de Aiken*

Ítems	Coeficiente V de Aiken	IC 95 %
1	0.87	0.70 – 0.95
2	0.88	0.72 – 0.96
3	0.95	0.81 – 0.99
4	0.87	0.70 – 0.95
5	0.93	0.78 – 0.98
6	0.93	0.78 – 0.98
7	0.90	0.74 – 0.97
8	0.93	0.79 – 0.98
9	0.94	0.80 – 0.99
10	0.83	0.66 – 0.92
11	0.88	0.71 – 0.95
12	0.86	0.69 – 0.94
13	0.89	0.73 – 0.96
14	0.95	0.81 – 0.99
15	0.88	0.71 – 0.95
16	0.86	0.69 – 0.94
17	0.91	0.75 – 0.97
18	0.85	0.68 – 0.94
19	0.82	0.65 – 0.92
20	0.87	0.70 – 0.95

Tabla 4

Validez de contenido de la variable Síndrome de burnout, según el Coeficiente V, de

Aiken

Ítems	Coeficiente V de Aiken	IC 95 %
1	0.91	0.75 – 0.97
2	0.96	0.82 – 0.99
3	0.96	0.82 – 0.99
4	0.95	0.81 – 0.99
5	0.93	0.78 – 0.98
6	0.93	0.78 – 0.98
7	0.89	0.73 – 0.96
8	0.96	0.82 – 0.99
9	0.95	0.81 – 0.99
10	0.83	0.66 – 0.92
11	0.88	0.72 – 0.96
12	0.93	0.79 – 0.98
13	0.88	0.72 – 0.96
14	0.98	0.86 – 1.00
15	0.90	0.74 – 0.97
16	0.82	0.65 – 0.92
17	0.89	0.73 – 0.96
18	0.89	0.73 – 0.96
19	0.84	0.67 – 0.93
20	0.86	0.69 – 0.94
21	0.95	0.81 – 0.99
22	0.95	0.81 – 0.99

2.3.4. Descripción de los datos sociodemográficos

Esto fue apoyado por los datos generales recolectados del grupo de personas; también esa información pueda ser considerada para futuras estrategias que cree la empresa.

Es por ello, que se estudió 8 campos: sexo, edad, estado civil, nivel educativo, nivel jerárquico, si tienen hijos, situación laboral actual (en tiempos de Covid-19) y padecían alguna enfermedad y/o se encontraban con alguna condición considerada dentro del grupo de riesgo asociada al Covid-19.

2.4. Procedimiento

Para procesar la información, se usó el software Excel, para la tabulación de datos y la obtención de las figuras que muestren las frecuencias relativas. Por otro lado, se usó el SPSS, para la obtención de las frecuencias relativas de las preguntas realizadas.

Para los resultados inferenciales, se usó el software SPSS, especialmente para hallar la confiabilidad, obtenidos en base a prueba piloto y al uso del estadígrafo correspondiente, en este caso, Alfa de Cronbach; luego, para realizar la prueba de normalidad y el uso del estadígrafo correspondiente, en este caso, Kolmogórov-Smirnov, por corresponder a una población mayor de 50, y dar a conocer si se usarán pruebas paramétricas o no paramétricas, las cuales darán respuesta al objetivo de

investigación y, dentro del método hipotético-deductivo, formarán parte de las conclusiones.

Dentro de los resultados que corresponde a cada una de las hipótesis de correlación se complementará con el tamaño del efecto “d de Cohen” cuya fórmula

propuesta para la correlación es $r = \frac{d}{\sqrt{4+d^2}}$ de la cual deriva $d = \sqrt{\frac{-4r^2}{r^2 - 1}}$, cuyos

valores de “d”, tamaño del efecto donde se establece el siguiente criterio (Cohen; 1988, p.79-80); a fin de realizar estimaciones de la potencia estadística y del tamaño del efecto r.

Tabla 5

Lectura de los valores de los tamaños del efecto y su interpretación de Cohen

Rango	Relación
-0.50 a 1.00	Grande o fuerte
-0.30 a -0.49	Media o moderada
-0.10 a -0.29	Pequeña o Baja
0	No hay relación
0.10 a 0.29	Pequeña o Baja
0.30 a 0.49	Media o moderada
0.50 a 1.00	Grande o Fuerte

Fuente: Datos basados en Cohen, J. (1992). A power primer. Psychological Bulletin, 112, 155-159.

2.5. Aspectos éticos

Se obtuvo el consentimiento previo, tanto para la prueba piloto, como para la investigación en sí, teniendo sumo cuidado de que los participantes queden en el más absoluto anonimato en la mención de este trabajo de investigación; como también, las autorizaciones del uso de los instrumentos de los autores.

Por otro lado, se deja constancia que todos los textos se encuentran debidamente citados y referenciados en base a las exigencias de la universidad así como la utilización del software Turnitin (2022) para medir la similitud con otras investigaciones lo que dio un % de aprobación permitido; por lo que no hay cabida al plagio.

2.6. Análisis de los datos

Tiene un enfoque cuantitativo porque se identificó la relación de las 2 variables; así como los resultados por medio de la población que se estudió.

En el caso de la matriz de datos (tabla de frecuencia) se usó la técnica de tabulación y gráficos requeridos lo cual se pudo agrupar para poder mostrar los resultados obtenidos y el software Excel; y codificando la información se pudo ordenar y organizar los datos con los ítems de preguntas.

La herramienta de escala de Likert se pudo conocer el grado de conformidad de los encuestados en relación a las opciones de respuestas planteadas de manera simple.

A fin de analizar los datos y poder interpretar los resultados se consideraron los indicadores de la contrastación de hipótesis. Adicionalmente, en el análisis se usó el programa SPSS porque permitió la facilidad del análisis estadístico.

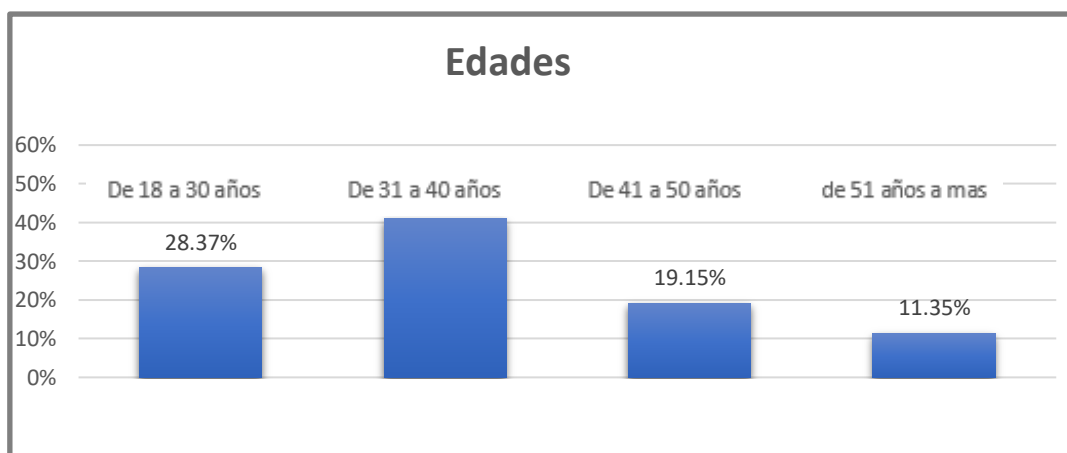
Y la parte estadística con el coeficiente de Karl Pearson (proceso paramétrico) para saber si las variables están relacionadas.

CAPÍTULO 3: RESULTADOS

3.1. Resultados sociodemográficos

Figura 1

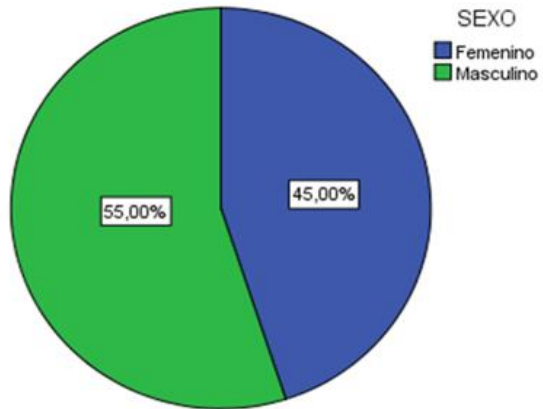
Resultado de las encuestas con respecto a la edad



Se encuentra que el 41.13 % son adultos entre 31 a 40 años, el 28.37 % tienen entre 18 a 30 años, el 19.15 % entre los 41 a 50 años y un 11.35 % de 51 años a más.

Figura 2

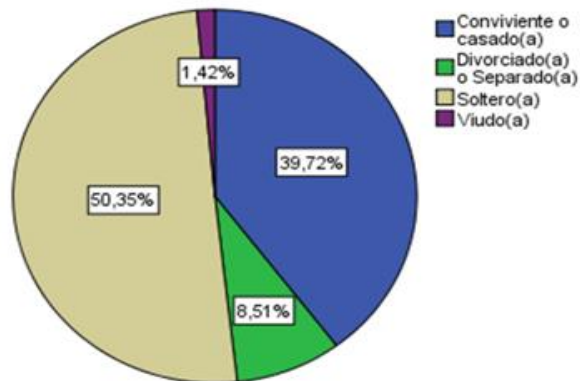
Resultado de las encuestas con respecto al sexo



Se encuentra que el 55 % son varones y un 45 % son mujeres.

Figura 3

Resultado de las encuestas con respecto al estado civil



Se encuentra que el 50.35 % son soltero(a), el 39.72 % son conviviente o casado(a), el 8.51 % son divorciado (a) o separado (a) y el 1.42 % viudo (a).

Figura 4

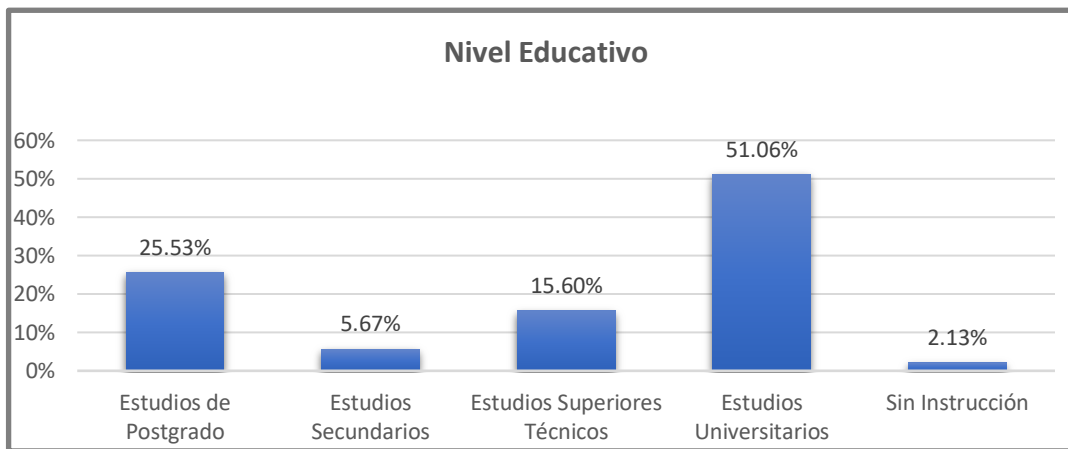
Resultado de las encuestas con respecto a si tienen hijos



Se encuentra que el 56.74 % tienen hijos y el 43.26 % no tienen hijos.

Figura 5

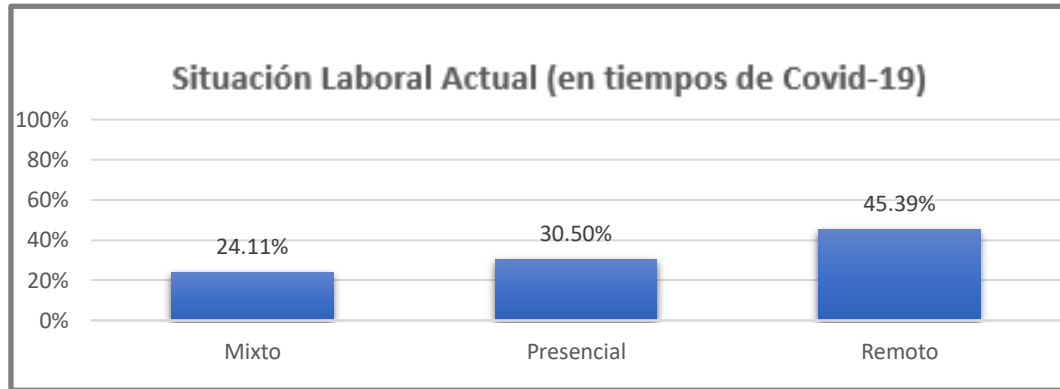
Resultado de las encuestas con respecto al nivel educativo



Se encuentra que el 51.06 % cuentan con estudios universitarios, el 25.53 % estudios de postgrado, el 15.60 % estudios superiores técnicos, el 5.67 % estudios secundarios y el 2.13 % sin instrucción.

Figura 6

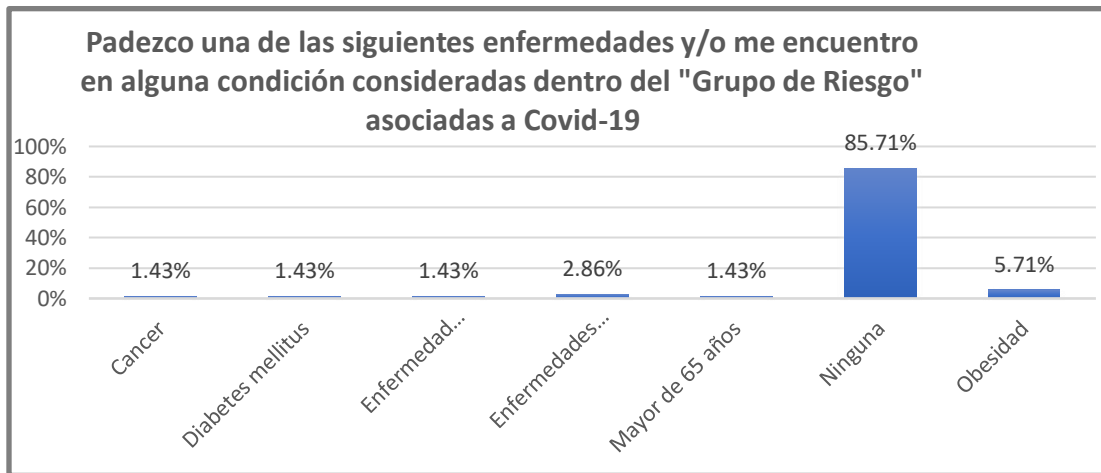
Resultado de las encuestas con respecto a la situación laboral actual (en tiempos de Covid-19)



Se encuentra que el 45.39 % trabaja remotamente, el 30.50 % de manera presencial y el 24.11 % realiza un trabajo mixto.

Figura 7

Resultado de las encuestas con respecto a si padecen una de las siguientes enfermedades y/o me encuentro en alguna condición consideradas dentro del "Grupo de Riesgo" asociadas a Covid-19



Se encuentra que el 85.71 % ninguno padece la enfermedad, el 5.71 % sufre de obesidad, el 2.86 % sufre de enfermedades cardiovasculares/HTA y el 1.43 % de diabetes mellitus, enfermedades respiratorias crónica/asma, mayores de 65 años.

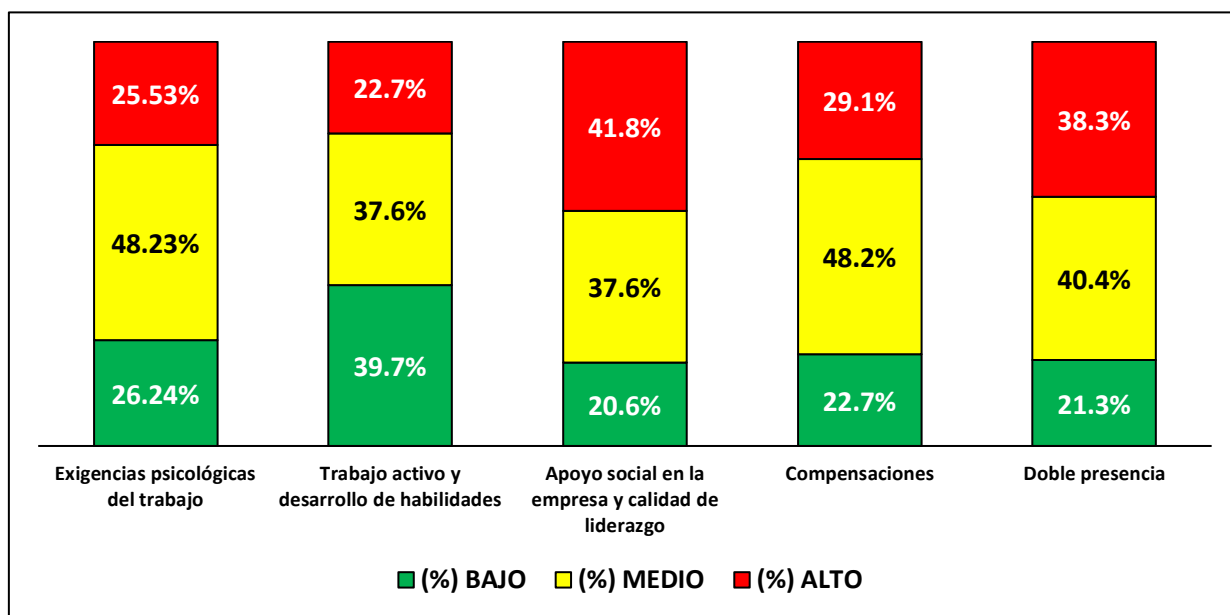
3.2. Resultados de las variables

3.2.1. Resultados de la variable 1

Factores de riesgos psicosociales laborales

Figura 8

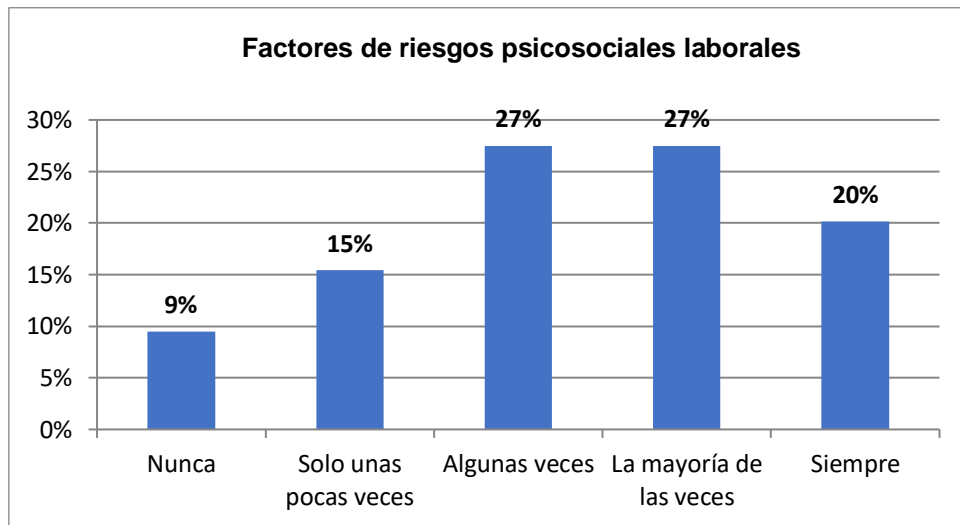
Resultados de la Prevalencia de los Factores de riesgos psicosociales laborales



Los factores con mayor prevalencia son: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo con un 42 %, Doble presencia con un 38 % y Compensaciones con un 29 %; o sea, son estas dimensiones identificadas donde los colaboradores padecen afecciones; y es conocido como un factor psicosocial negativo.

Figura 9

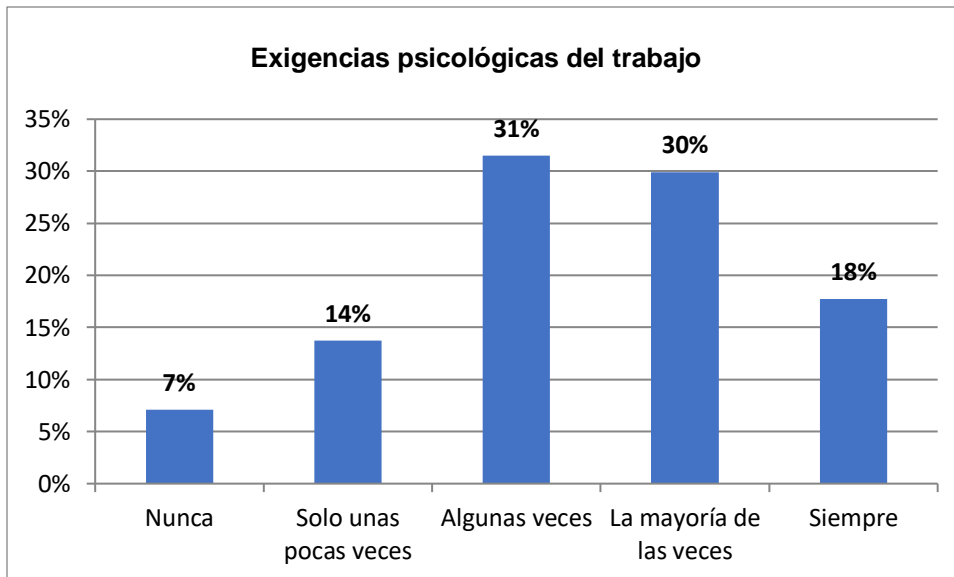
*Resultado de las encuestas con respecto a la variable Factores de riesgos
psicosociales laborales*



Se encuentra en el nivel de “algunas veces” con el 27 % y “la mayoría de las veces” con el mismo porcentaje; seguido del 20 % que corresponde a “siempre”; 15 %, a “solo unas pocas veces”; y, finalmente, 9 %, que corresponde a “nunca”.

Figura 10

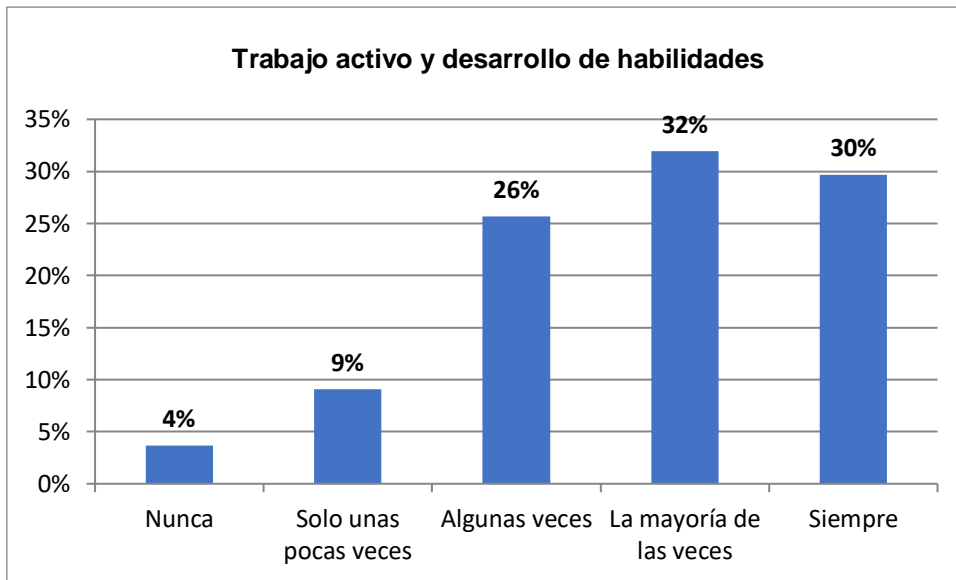
Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Exigencias psicológicas del trabajo



Con respecto a esta dimensión “algunas veces” con el 31 %; seguido del 30 % a nivel de “la mayoría de las veces”; el 18 % que corresponde a “siempre”; 14 %, a “solo unas pocas veces”; y, finalmente, 7 %, que corresponde a “nunca”.

Figura 11

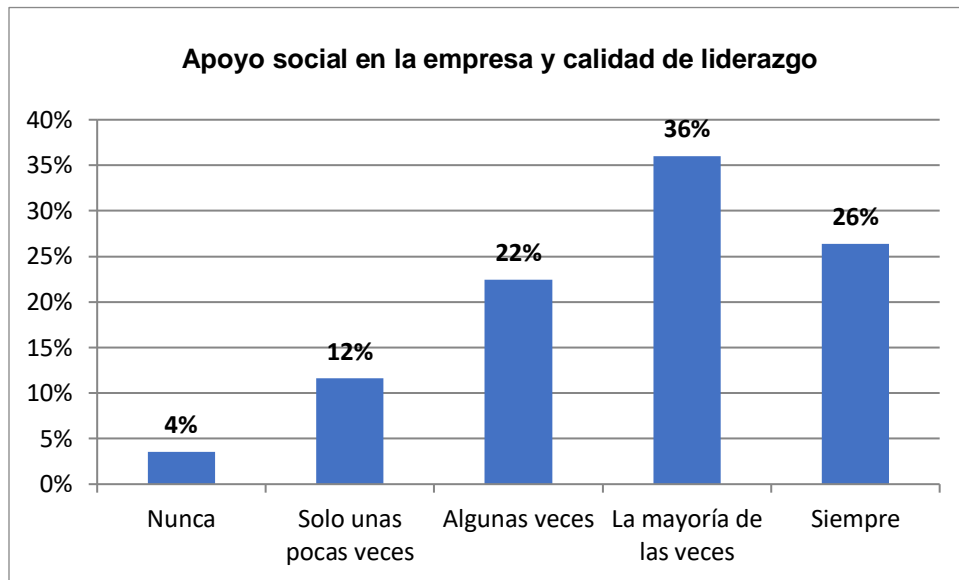
Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades



Con respecto a esta dimensión “la mayoría de las veces” con el 32 %; seguido del 30 % a nivel de “siempre”; el 26 % que corresponde a “algunas veces”; 6 %, a “solo unas pocas veces”; y, finalmente, 4 %, que corresponde a “nunca”.

Figura 12

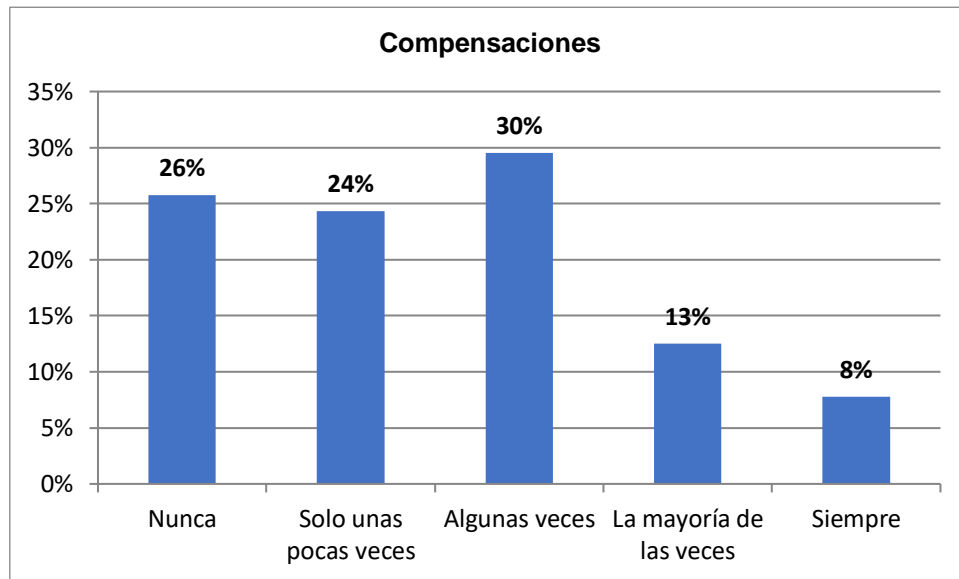
Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo



Con respecto a esta dimensión, se encuentra en el nivel de “la mayoría de las veces” con el 36 %; seguido del 26 % a nivel de “siempre”; el 22 % que corresponde a “algunas veces”; 12 %, a “solo unas pocas veces”; y, finalmente, 4 %, que corresponde a “nunca”.

Figura 13

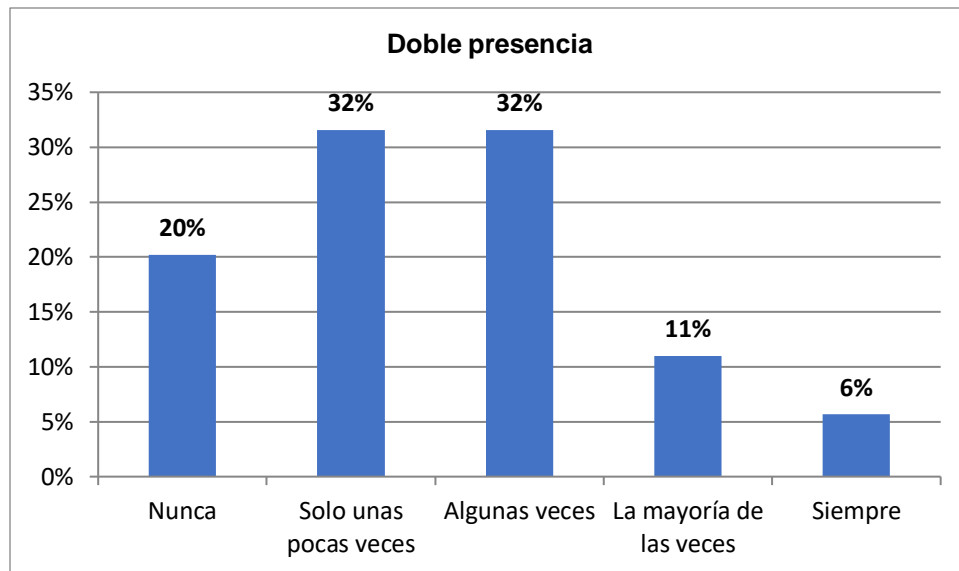
Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Compensaciones



Con respecto a la dimensión Compensaciones, se encuentra en el nivel de “algunas veces” con el 30 %; seguido del 26 % a nivel de “nunca”; el 24 % que corresponde a “solo unas pocas veces”; 13 %, a “la mayoría de las veces”; y, finalmente, 8 %, que corresponde a “siempre”.

Figura 14

Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Doble presencia



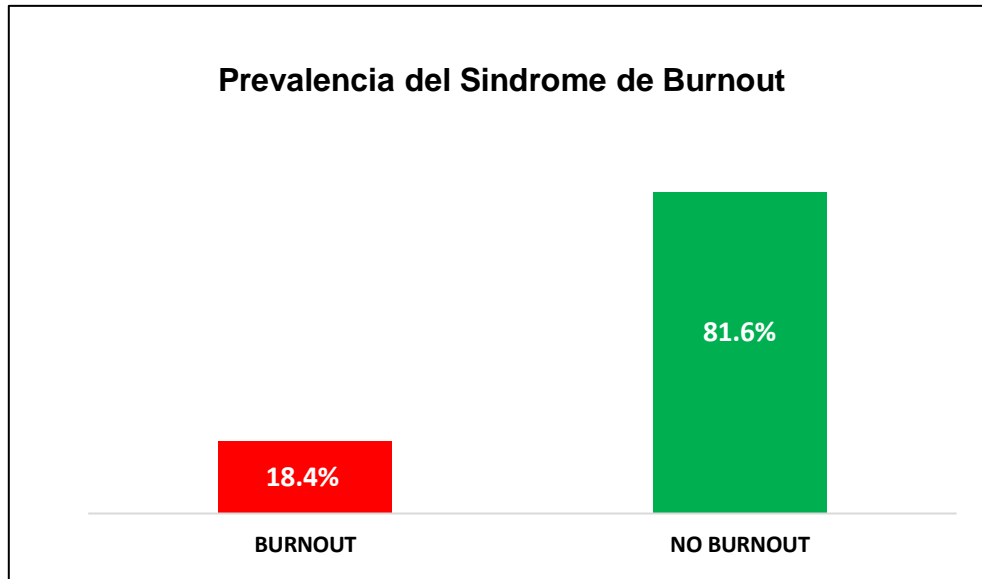
Con respecto a esta dimensión “solo unas pocas veces” con el 32 % y un porcentaje igual para respuestas de tipo “algunas veces”; seguido del 20 % a nivel de “nunca”; el 11 % que corresponde a “la mayoría de las veces”; y, finalmente, 6 %, que corresponde a “siempre”.

3.2.2. Resultados de la variable 2

Síndrome de burnout

Figura 15

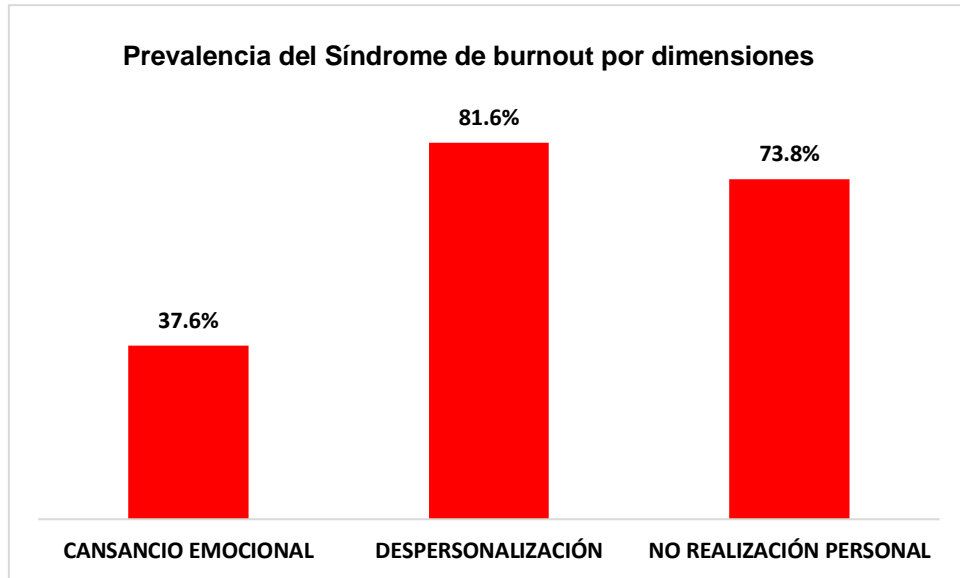
Resultado de la Prevalencia del Síndrome de burnout



Observamos que dentro de los encuestados, 18.4 % (26) colaboradores padecen el síndrome de burnout y 81.6 % (115) colaboradores no padecen de burnout.

Figura 16

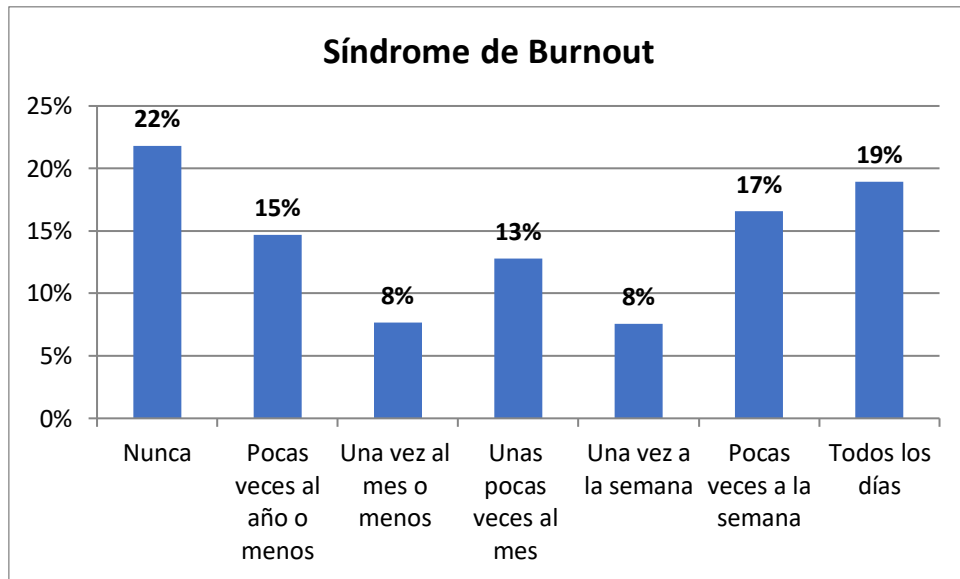
Resultado de Resultado de la Prevalencia del Síndrome de burnout por dimensiones



Observamos que Cansancio emocional, 37.6 % (53) colaboradores refieren presentar un desgaste emocional producto de la exigencia de labores desarrolladas en función de su puesto laboral. La segunda dimensión Despersonalización, 81.6 % (115) colaboradores presentan una leve disminución de sensibilidad y humanización, lo cual les dificulta la capacidad para desarrollar una empatía. La tercera dimensión No Realización personal, 73.8 % (104) colaboradores desarrolla sentimientos de disminuida realización profesional en las actividades que desarrolla, presentando leve insatisfacción para desarrollar tareas con libertad y compromiso.

Figura 17

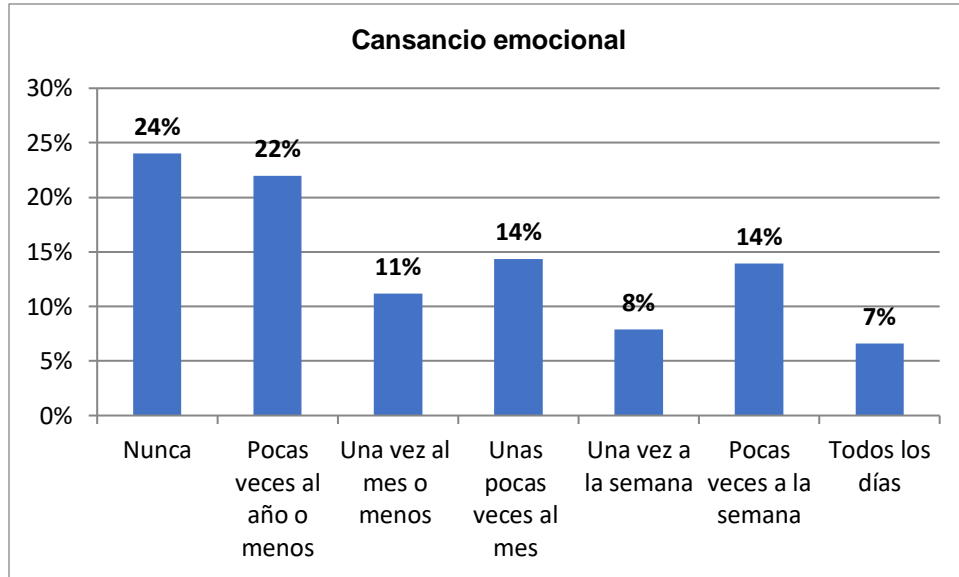
Resultado de las encuestas con respecto a la variable Síndrome de Burnout



Se encuentra en el nivel de “nunca” con el 22 %; seguido del 19 % que corresponde a “todos los días”; 17 %, a “pocas veces a la semana”; 15 %, a “pocas veces al año o menos”; 13 %, a “unas pocas veces al mes”; y, finalmente, 8 %, que corresponde a “una vez al mes o menos”, como a “una vez a la semana”.

Figura 18

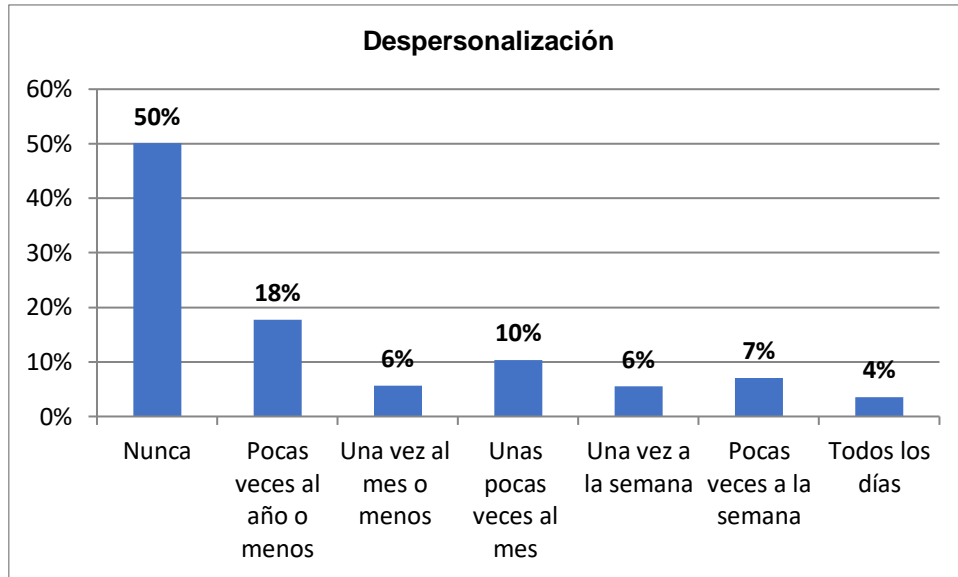
Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Cansancio Emocional



Con respecto a esta dimensión “nunca” con el 24 %; seguido del 22 % que corresponde a “pocas veces al año”; 14 %, a “unas pocas veces al mes” y un porcentaje igual para “pocas veces a la semana”; 11 %, a “una vez al mes o menos”; 8 %, a “una vez a la semana”; y, finalmente, 7 %, que corresponde a “todos los días”.

Figura 19

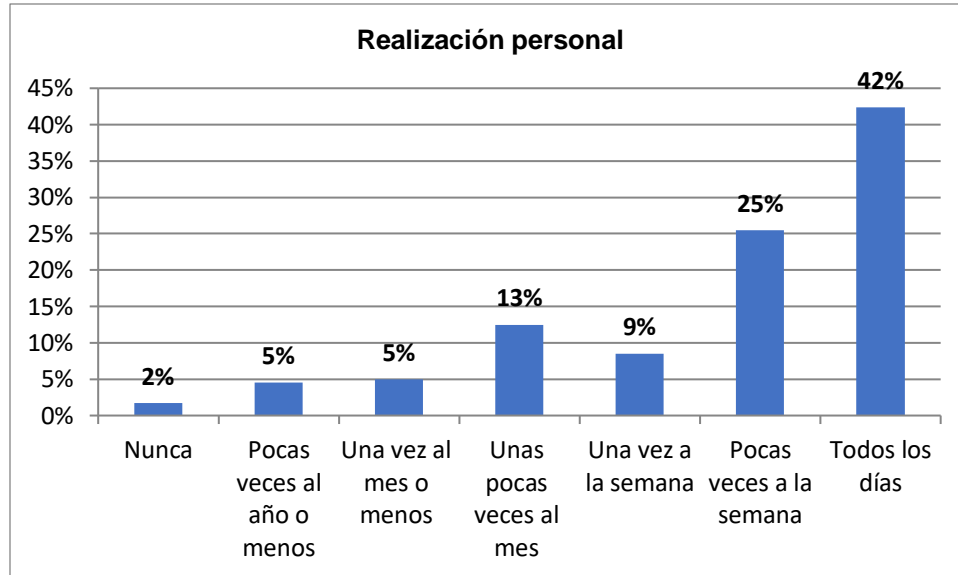
Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Despersonalización



Con respecto a la Despersonalización, se encuentra en el nivel de “nunca” con el 50 %; seguido del 18% que corresponde a “pocas veces al año”; 10 %, a “unas pocas veces al mes”; 7 % para “pocas veces a la semana”; 6 %, a “una vez al mes o menos” y un porcentaje igual para “una vez a la semana”; y, finalmente, 4 %, que corresponde a “todos los días”.

Figura 20

Resultado de las encuestas con respecto a la dimensión Realización personal



Esta dimensión “todos los días” con el 25 %; seguido del 18 % que corresponde a “pocas veces a la semana”; 13 %, a “unas pocas veces al mes”; 9 % para “una vez a la semana”; 5 %, a “pocas veces al año o menos” y un porcentaje igual para “una vez al mes o menos”; y, finalmente, 2 %, que corresponde a “nunca”.

3.3. Resultados de la Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para las variables de estudio

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores de riesgos psicosociales laborales	,048	141	,200*
Dimensión 1: Cansancio emocional	,071	141	,079*
Dimensión 2: Despersonalización	,061	141	,110*
Dimensión 3: Realización personal	,055	141	,164*

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se obtuvo un p-valor > 0,05, lo que corresponde a una distribución normal, por lo que se requiere de la prueba paramétrica R de Pearson por corresponder a ítems politómicos, mejor dicho, escalas ordinales.

3.4. Resultados de la Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgos psicosociales laborales y síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgos psicosociales laborales y síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

Nivel de decisión

p-valor > 0.05; Aceptar H₀. No es Significativa

p-valor < 0.05; Rechazar H₀. Es significativa

Estadístico

Proceso paramétrico (Correlación de Karl Pearson)

Tabla 7*Correlación R de Pearson de las variables de estudio*

		FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES
Dimensión 1: Cansancio emocional	Correlación de Pearson	,269**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	141
Dimensión 2: Despersonalización	Correlación de Pearson	,211**
	Sig. (bilateral)	,032
	N	141
Dimensión 3: Realización personal	Correlación de Pearson	,208**
	Sig. (bilateral)	,013
	N	141

Interpretación

Se obtuvo un p-valor o sig. < 0,05. Se determinó una débil relación o correlación de Pearson $r=0.269$ con un p-valor = 0.000 y un tamaño del efecto fuerte $d= 0.56$ del Cansancio emocional con los factores de riesgos psicosociales laborales, una débil relación de $r=0.211$, con un p-valor = 0.032 y un tamaño del efecto moderado $d= 0.43$ de la Despersonalización con factores de riesgos psicosociales laborales.

Finalmente, se determinó una débil relación $r=0.208$ de la Realización personal con los factores de riesgos psicosociales laborales, un p-valor = 0.013 y tamaño del efecto moderado $d= 0.42$; por lo que se establece que existe una baja relación pero

significativa ($p < 0.05$). Sin embargo, el tamaño del efecto d oscilante entre 0.42 y 0.56 muestran un tamaño del efecto moderado a fuerte.

Puesto que p -valor < 0.05 , la Hipótesis nula es rechazada. Es decir, existe relación.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre las exigencias psicológicas del trabajo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

H_1 : Existe relación estadísticamente significativa entre las exigencias psicológicas del trabajo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

Nivel de decisión

p -valor > 0.05 ; Aceptar H_0 . No es Significativa

p -valor < 0.05 ; Rechazar H_0 . Es significativa

Estadístico

Proceso paramétrico (Correlación de Karl Pearson)

Tabla 8

Correlación R de Pearson de la dimensión Exigencias psicológicas del trabajo y las dimensiones del Síndrome de Burnout

		Exigencias psicológicas del trabajo
Dimensión 1: Cansancio emocional	Correlación de Pearson	,290**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	141
Dimensión 2: Despersonalización	Correlación de Pearson	,266**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	141
Dimensión 3: Realización personal	Correlación de Pearson	,221**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	141

Interpretación

Se obtuvo un p-valor = 0,000. Así, la relación de las exigencias psicológicas del trabajo con el cansancio emocional es débil ($r=0,290$) y $d=0,60$ indica un fuerte tamaño del efecto. De igual manera, la relación de las exigencias psicológicas del trabajo con la despersonalización es débil ($r=0,266$) y el tamaño del efecto es fuerte ($d=0,55$). En lo que concierne a la relación de las exigencias psicológicas del trabajo con la realización personal también es débil ($r=0,266$), pero el tamaño del efecto es moderado ($d=0,45$). Es decir, existe una débil relación de las 3 dimensiones que componen el Burnout con

las exigencias psicológicas del trabajo. Sin embargo, las hipótesis son significativas ($p < 0.05$). Asimismo, se muestra un fuerte el tamaño del efecto ($d = 0.45$ a 0.60).

Esto quiere decir que, la Hipótesis nula se rechaza y se concluye que existe relación.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

Nivel de decisión

p-valor > 0.05 ; Aceptar H₀. No es Significativa

p-valor < 0.05 ; Rechazar H₀. Es significativa

Estadístico

Proceso paramétrico (Correlación de Karl Pearson)

Tabla 9

Correlación R de Pearson de la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades y las dimensiones del Síndrome de Burnout

		Trabajo activo y desarrollo de habilidades
Dimensión 1: Cansancio emocional	Correlación de Pearson	-,199**
	Sig. (bilateral)	,018
	N	141
Dimensión 2: Despersonalización	Correlación de Pearson	-,316**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	141
Dimensión 3: Realización personal	Correlación de Pearson	,514**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	141

Interpretación

Se puede observar que, a un nivel de significancia de 0,05, para cada una de las dimensiones con el Trabajo activo y desarrollo de habilidades se obtuvo p-valor < 0.05, sin embargo, las correlaciones identificadas no mantienen la misma orientación, ya que se obtiene una correlación negativa con el cansancio emocional, con un débil factor de correlación de Pearson de $r=-0.199$ y un moderado tamaño del efecto $d=0.41$; de igual manera que con la despersonalización con una débil relación de $r=-0.316$ con un tamaño de efecto fuerte, $d=0.67$, finalmente guarda correlación significativa con la realización personal de 0.514 y $d=1.2$ que también es fuerte. El tamaño del efecto d que oscila entre 0.41 a 1.2 muestran un fuerte tamaño del efecto.

Esto quiere decir que, la Hipótesis nula se rechaza y se concluye que existe relación.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

Nivel de decisión

p-valor > 0.05; Aceptar H₀. No es Significativa

p-valor < 0.05; Rechazar H₀. Es significativa

Estadístico

Proceso paramétrico (Correlación de Karl Pearson)

Tabla 10

Correlación R de Pearson de la dimensión Apoyo social en la empresa y Calidad de liderazgo y las dimensiones del Síndrome de Burnout

		Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo
Dimensión 1: Cansancio emocional	Correlación de Pearson	-,355**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	141
Dimensión 2: Despersonalización	Correlación de Pearson	-,348**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	141
Dimensión 3: Realización personal	Correlación de Pearson	,427**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	141

Interpretación

Se puede observar que, a un nivel de significancia de 0,05, cada dimensión del Síndrome de Burnout con el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo se obtuvo un p-valor = 0,000, y una débil correlación de Pearson negativa con el Cansancio emocional ($r=-0.355$) y un fuerte tamaño del efecto $d=0.76$; asimismo, existe un bajo nivel de relación con la Despersonalización ($r=-0.348$) y un fuerte tamaño del efecto, $d=0.74$. De igual manera, la dimensión 3 realización personal con el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo muestra una media relación $r=0.427$ y $d=0.944$. El tamaño del efecto d que oscila entre 0.74 a 0.94 muestran un fuerte tamaño del efecto.

Estos resultados, permiten rechazar la hipótesis nula y se concluye que existe relación.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre compensaciones de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre compensaciones de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

Nivel de decisión

p-valor > 0.05; Aceptar H₀. No es Significativa

p-valor < 0.05; Rechazar H₀. Es significativa

Estadístico

Proceso paramétrico (Correlación de Karl Pearson)

Tabla 11

Correlación R de Pearson de la dimensión Compensaciones y las dimensiones del Síndrome de Burnout

		Compensaciones
Dimensión 1: Cansancio emocional	Correlación de Pearson	,228**
	Sig. (bilateral)	,007
	N	141
Dimensión 2: Despersonalización	Correlación de Pearson	,324**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	141
Dimensión 3: Realización personal	Correlación de Pearson	,175*
	Sig. (bilateral)	,038
	N	141

Interpretación

Se obtuvo un p-valor $< 0,05$ de las dimensiones del Síndrome de Burnout con el Cansancio emocional así como una débil relación $r=0.228$ y un moderado tamaño del efecto $d=0.47$, con la despersonalización existe una débil relación, $r=0.324$ y un fuerte tamaño del efecto, $d=0.68$, en lo que respecta a la relación de las compensaciones con la realización personal, existe una muy débil relación $r=0.175$ y un moderado tamaño del efecto, $d=0.36$, por lo que se puede afirmar la hipótesis alternativa establece que existe débil relación. El tamaño del efecto d que oscila entre 0.36 a 0.68 muestran un fuerte tamaño del efecto. Esto quiere decir que, la hipótesis nula es rechazada y ese concluye que existe relación.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la doble presencia de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre la doble presencia de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.

Nivel de decisión

p-valor > 0.05; Aceptar H₀. No es Significativa

p-valor < 0.05; Rechazar H₀. Es significativa

Estadístico

Proceso paramétrico (Correlación de Karl Pearson)

Tabla 12

Correlación R de Pearson de la dimensión Doble presencia y las dimensiones del Síndrome de Burnout

		Doble presencia
Dimensión 1: Cansancio emocional	Correlación de Pearson	,488**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	141
Dimensión 2: Despersonalización	Correlación de Pearson	,314**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	141
Dimensión 3: Realización personal	Correlación de Pearson	,247**
	Sig. (bilateral)	,004
	N	141

Interpretación

Se obtuvo un p-valor $< 0,005$, y una correlación de Pearson de 0.488 (moderada) con el Cansancio emocional y un fuerte tamaño del efecto, $d=1.12$; una débil relación $r=0.314$ con la Despersonalización y un fuerte tamaño del efecto $d=0.66$. Asimismo, la doble presencia está débilmente relacionada con la realización personal $r=0.247$ y un fuerte tamaño del efecto, $d=0.51$; por lo que se puede afirmar la hipótesis alternativa establece que existe relación significativa débil entre la doble presencia. Por otro lado, el tamaño de efecto entre 0.51 y 1.12 muestra un fuerte tamaño del efecto. Puesto que $p<0.05$, la hipótesis nula se rechaza y se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN

En referencia a la hipótesis general, al identificar la relación de las variables, se obtuvo un p-valor o sig. < 0,05. Se determinó una débil relación o correlación de Pearson $r=0.269$ con un p-valor = 0.000 y un tamaño del efecto fuerte $d= 0.56$ del Cansancio emocional con la primera variable, una débil relación de $r=0.211$, con un p-valor = 0.032 y un tamaño del efecto moderado $d= 0.43$ de la Despersonalización con la primera variable. Finalmente, se determinó una débil relación $r=0.208$ de la Realización personal con la primera variable, un p-valor = 0.013 y tamaño del efecto moderado $d= 0.42$; por lo que se establece que existe una baja relación pero significativa ($p<0.05$). Sin embargo, el tamaño del efecto d oscilante entre 0.42 y 0.56 muestran un tamaño del efecto moderado a fuerte. Puesto que p-valor <0.05, la Hipótesis nula es rechazada. Es decir, existe relación. Cabe resaltar que, en los resultados de la variable factores de riesgos psicosociales laborales se identificaron 3 dimensiones donde los colaboradores padecen más de afecciones como lo son: el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, doble presencia y compensaciones; en cuanto al burnout el 18.4 % (26) colaboradores lo padecen. Y a su vez por dimensiones, en el cansancio emocional el 37.6 % tuvo un desgaste emocional producto de la exigencia laboral, en la despersonalización el 81.6 % presentó una leve disminución de sensibilidad y humanización; y en la realización personal el 73.8 % desarrolló sentimientos de disminuida realización profesional. Estos resultados fueron contrastados con los siguientes autores como Bruno (2021), al encontrar la asociación de las mismas variables pero en teleoperadores; en ella se demostró la presencia de

una relación muy significativa moderada y positiva; además se encontró en el nivel de Riesgo Alto a 65,3% (49) trabajadores, de los cuales 80% (36) presentaban burnout y 43.3% (13) no presentaba burnout. Es así como Soto y Benites (2018) con las mismas variables pero en una minera encontraron una relación directa y significativa. También, tal como lo expresa Graneros (2018) donde determinó la relación de los factores psicosociales del trabajo y estrés laboral señaló que la primera variable en los espacios laborales afecta a los colaboradores, ocasionando un posible riesgo de presentar efectos adversos en su salud. Teniendo en cuenta a Prada (2019), en su artículo lógico, para decidir la frecuencia de realización e inspiración sobre la presión laboral y el reconocimiento de prosperidad en centros de trauma en clínicas confirmó que existe relación entre las actividades laborales, el burnout y el desinterés emocional. Igualmente, los estudios de recaída mostraron la consecuencia adversa del trastorno de burnout y la frecuencia negativa del peso del trabajo en la inspiración representativa. También, en un sentido más relacionado con esta variable, Aguilar (2022), en su investigación, para conocer la correlación entre la primera variable y la ejecución de la ocupación, mostró que un 81,3 % de colaboradores tenían los factores de riesgo elevados y de éstos la ejecución del trabajo se situaba en un nivel bajo con un 52,1 %; de hecho, cuando el riesgo psicosocial aumenta, los niveles de ejecución del trabajo disminuyen.

Por lo que se refiere a la hipótesis específica 1, al identificar la relación entre las exigencias psicológicas del trabajo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout, Para cada una de las dimensiones, con las exigencias psicológicas del trabajo se obtuvo un p-valor = 0,000. Así, la relación de

las exigencias psicológicas del trabajo con el cansancio emocional es débil ($r=0,290$) y $d=0.60$ indica un fuerte tamaño del efecto. De igual manera, la relación de las exigencias psicológicas del trabajo con la despersonalización es débil ($r=0,266$) y el tamaño del efecto es fuerte ($d=0,55$). En lo que concierne a la relación de las exigencias psicológicas del trabajo con la realización personal también es débil ($r=0,266$), pero el tamaño del efecto es moderado ($d=0,45$). Es decir, existe una débil relación de las 3 dimensiones que componen el Burnout con las exigencias psicológicas del trabajo. Sin embargo, las hipótesis son significativas ($p<0.05$). Asimismo, se muestra un fuerte el tamaño del efecto ($d=0.45$ a 0.60). Esto quiere decir que, la Hipótesis nula se rechaza y se concluye que existe relación Cabe resaltar que, 26 colaboradores SI presentaban burnout; a un nivel de riesgo alto el 30.77 % (8); a un nivel de riesgo medio el 57.69 % (15) y a un nivel de riesgo bajo el 11.54 % (3). Estos resultados fueron contrastados con los siguientes autores como Rivera (2021), en su investigación sobre las mismas variables y su análisis comprobó que uno de los elementos eran las cargas mentales, entre otros. Acosta et al. (2021) en su investigación sobre análisis de factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intralaborales derivados del teletrabajo (...). De 16 personas, concluyeron que el 33% indico que hubo una inferencia entre el teletrabajo y su entorno familiar, el 63% manifestó estrés y el 69% aumento la jornada laboral, otros. Bruno (2021) encontró en el nivel de Riesgo Alto se agruparon al 26,7% (20) trabajadores de los cuales 37.8% (17) también presentaban burnout y 10.0% (3) no lo presentaba. Los autores Gómez, Suasnavas y Rodríguez (2018), en su artículo lógico, para decidir los factores de impacto relacionados con la presión relacionada con la palabra en Cajeros de una organización financiera del área monetaria, en Ecuador, comprobaron que uno de los

factores de riesgo de burnout para que estos especialistas tengan burnout, en un nivel bajo aunque extenso, fue el cansancio emocional. Por último, Acosta et al. (2021) al investigar los factores psicosociales conectados con las condiciones laborales obtenidas del teletrabajo por la infección Sars-Cov-2, comprobaron que los diversos tipos de peligros a los que tenían una asociación con el teletrabajo. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que hay una correlación entre las cargas mentales de trabajo; en otras palabras, las cargas mentales de trabajo reunidos en cuantitativa, emocional, mental sin fin de solicitudes en ocultar los sentimientos que tienen o cómo ven en los trabajadores se refleja negativamente en su forma de comportarse, los enfoques para responder a las ocasiones de trabajo y la inclinación en la actividad hacia las metas específicas u objetivos relegados. Por lo tanto, las cargas mentales del trabajo afectan a los elementos del trastorno de burnout, que son la fatiga pasional, la despersonalización y la baja satisfacción.

Por lo que se refiere a la hipótesis específica 2, al identificar la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout, Se puede observar que, a un nivel de significancia de 0,05, para cada una de las dimensiones con el Trabajo activo y desarrollo de habilidades se obtuvo p-valor < 0.05 , sin embargo, las correlaciones identificadas no mantienen la misma orientación, ya que se obtiene una correlación negativa con el cansancio emocional, con un débil factor de correlación de Pearson de $r=-0.199$ y un moderado tamaño del efecto $d=0.41$; de igual manera que con la despersonalización con una débil relación de $r=-0.316$ con un tamaño de efecto fuerte,

$d=0.67$, finalmente guarda correlación significativa con la realización personal de 0.514 y $d=1.2$ que también es fuerte. El tamaño del efecto d que oscila entre 0.41 a 1.2 muestran un fuerte tamaño del efecto. Esto quiere decir que, la Hipótesis nula se rechaza y se concluye que existe. Cabe resaltar que, 26 colaboradores SI presentaban el Síndrome de Burnout; a un nivel de riesgo alto el 50 % (13); a un nivel de riesgo medio el 23.08 % (6) y a un nivel de riesgo bajo el 26.92 % (7). Estos resultados negativos difieren con los antecedentes pues fueron contrastados con los siguientes autores como Rivera (2021), donde aborda la primera variable comprobó que una de las variables positivas es el trabajo dinámico, entre otros; además, el 41% de los trabajadores indica que muchas veces o siempre tienen influencia sobre la cantidad de trabajo que se les asigna, el 80% prevalece favorablemente. En contraposición a estos creadores Montalvo (2021), en su investigación, Ritmo de Trabajo tuvo un 91 % de prevalencia; la dimensión de Inseguridad sobre el Empleo tuvo un 49,8 %; ello indica podían sufrir de burnout; además, concluyó que existen 3 dimensiones principales que resultarían problemáticas y tienen una mayor prevalencia, las cuales son: Ritmo de Trabajo, Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo e Inseguridad sobre el Empleo. Gómez et al. (2018), en su artículo lógico, para decidir los factores de impacto relacionados con la presión relacionada con la palabra en Cajeros de una oficina financiera en el área monetaria, en Ecuador, comprobaron que fue la despersonalización a pesar de que tuvo un nivel bajo.

Por lo que se refiere a la hipótesis específica 3, al identificar la relación entre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout. Se puede observar

que, a un nivel de significancia de 0,05, cada dimensión del Síndrome de Burnout con el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo se obtuvo un p-valor = 0,000, y una débil correlación de Pearson negativa con el Cansancio emocional ($r=-0.355$) y un fuerte tamaño del efecto $d=0.76$; asimismo, existe un bajo nivel de relación con la Despersonalización ($r=-0.348$) y un fuerte tamaño del efecto, $d=0.74$. De igual manera, la dimensión 3 realización personal con el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo muestra una media relación $r=0.427$ y $d=0.944$. El tamaño del efecto d que oscila entre 0.74 a 0.94 muestran un fuerte tamaño del efecto. Estos resultados, permiten rechazar la hipótesis nula y se concluye que existe relación. Cabe resaltar que, 26 colaboradores SI presentaban el Síndrome de Burnout; a un nivel de riesgo alto el 65.38 % (6); a un nivel de riesgo medio el 23.08 % (6) y a un nivel de riesgo bajo el 11.54 % (3). Estos resultados también contrastan con Rivera (2021), en su investigación, pues mostró que entre las variables que ganan bien está la ayuda social. Sejas (2020) En su investigación sobre riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome de burnout. De 75 encuestados, concluyó que se debe analizar y reforzar el MOF, trabajar con indicadores de desempeño y gestionar adecuadamente el trabajo. Luego, Vidotti et al. (2019), en su artículo lógico para diseccionar la omnipresencia de la condición de burnout y su conexión con la presión relacionada con la palabra y la satisfacción personal entre los trabajadores de enfermería, mostraron que un predominio del trastorno de burnout del 20,9 % y sus aspectos estaban conectados con la baja ayuda amistosa en la organización entre diferentes elementos. Otra posición fue de García et al. (2018) en su investigación sobre la incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral. De 83 encuestados, lo que concluyeron que la inadecuada gestión de las condiciones laborales de parte de los

jefes y empleados generaba altos niveles de estrés y no iban a tener la capacidad de cumplir con las metas.

Por lo que se refiere a la hipótesis específica 4, al identificar la relación entre las compensaciones de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout. Se obtuvo un p -valor $< 0,05$ de las dimensiones del Síndrome de Burnout con el Cansancio emocional así como una débil relación $r=0.228$ y un moderado tamaño del efecto $d=0.47$, con la despersonalización existe una débil relación, $r=0.324$ y un fuerte tamaño del efecto, $d=0.68$, en lo que respecta a la relación de las compensaciones con la realización personal, existe una muy débil relación $r=0.175$ y un moderado tamaño del efecto, $d=0.36$, por lo que se puede afirmar la hipótesis alternativa establece que existe débil relación. El tamaño del efecto d que oscila entre 0.36 a 0.68 muestran un fuerte tamaño del efecto. Esto quiere decir que, la hipótesis nula es rechazada y ese concluye que existe relación. Cabe resaltar que, 26 colaboradores SI presentaban el Síndrome de Burnout; a un nivel de riesgo alto el 34.62 % (9); a un nivel de riesgo medio el 61.54 % (16) y a un nivel de riesgo bajo el 3.85 % (1). Estos resultados fueron contrastados con los siguientes autores como Gómez et al. (2018), en su artículo lógico, para decidir los factores impactantes relacionados con la palabra en cajeros de una oficina financiera del área monetaria, en Ecuador, comprobaron que una de las variables de riesgo del burnout para que estos especialistas tuvieran burnout, y a un nivel innegable, era la baja satisfacción privada. Algo casi idéntico ocurre con García et al. (2018), en su examen, para distinguir los factores psicosociales presentes en el trabajo y medir su efecto en el puesto de trabajo y la utilidad, mostraron que las circunstancias de funcionamiento,

estimadas a través de los aspectos psicosociales de solicitudes mentales (51 %), consideración (59 %), fragilidad (59 %) e inestabilidad (51 %), (51 %), consideración (59 %) y debilidad laboral (54 %), crean presión en los representantes del establecimiento monetario investigado y afectan negativamente al lugar de trabajo, comunicadas en una visión de bajo reconocimiento (49 %), superación negativa (67 %), grado transitorio de prosperidad (55 %) y clima (66 %). Vidotti et al. (2019) En su investigación sobre síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida (...). De 502 encuestados, concluyó que el burnout se relacionó con el estrés elevado y una mala percepción de la calidad de vida.

Por lo que se refiere a la hipótesis específica 5, al identificar la relación entre la doble presencia de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout. Se obtuvo un p-valor $< 0,005$, y una correlación de Pearson de 0.488 (moderada) con el Cansancio emocional y un fuerte tamaño del efecto, $d=1.12$; una débil relación $r=0.314$ con la Despersonalización y un fuerte tamaño del efecto $d=0.66$. Asimismo, la doble presencia está débilmente relacionada con la realización personal $r=0.247$ y un fuerte tamaño del efecto, $d=0.51$; por lo que se puede afirmar la hipótesis alternativa establece que existe relación significativa débil entre la doble presencia. Por otro lado, el tamaño de efecto entre 0.51 y 1.12 muestra un fuerte tamaño del efecto. Puesto que $p<0.05$, la hipótesis nula se rechaza y se concluye que existe relación. Cabe resaltar que, 26 colaboradores SI presentaban el Síndrome de Burnout; a un nivel de riesgo alto el 50 % (13); a un nivel de riesgo medio el 46.15 % (12) y a un nivel de riesgo bajo el 3.85 % (1). Estos resultados fueron contrastados con los siguientes autores como Rivera (2021), sobre los factores de riesgo psicosocial se

mostró que los factores favorables eran las exigencias mentales, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social empresarial y calidad de liderazgo y doble presencia. Acosta et al. (2021) en su investigación sobre análisis de factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intralaborales derivados del teletrabajo (...). De 16 personas, el 33 % indicó que hubo una inferencia entre el teletrabajo y su entorno familiar (...); el 63 % indicó que se manifestó el estrés y el 69 % indicó que aumentó la jornada laboral concluyeron que la principal afectación fue el área familiar, la comunicación, aumento del estrés y extensas jornadas laborales. Por otra parte, Seijas (2020), en su artículo lógico para evaluar las posibilidades psicosociales, la presión laboral y el trastorno de agotamiento en los trabajadores confirmó que los riesgos psicosociales fundamentales eran el estado de ánimo y las circunstancias laborales peligrosas. Las circunstancias de bienestar más ominosas incluían la doble presencia; las circunstancias moderadas estaban relacionadas con la lucha laboral; y las circunstancias más positivas estaban relacionadas con el reconocimiento y la confianza vertical. Tanto la presión laboral como el estado de agotamiento se observaron en las circunstancias más horribles. Hubo conexiones inmediatas entre el rango y la escala salarial ($r=0,361$; $p<0,001$); entre la presión laboral y el trastorno de agotamiento ($r=0,512$; $p<0,01$); y entre la realización del trabajo y el estado de bienestar de la autoestima ($r=0,485$; $p<0,01$). En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que la doble presencia es uno de los peligros que actualmente experimentan los trabajadores a causa de Covid-19 ya que necesitan ajustarse de forma sobresaliente al trabajo a distancia.

Implicancias de los resultados de investigación.

Académicamente, este estudio reforzó la literatura realizada por otros tesisistas o autores sobre la problemática abordada de ambas variables; y que en la actualidad ha cobrado mayor importancia e impacto en los colaboradores.

Una mirada práctica, en las conclusiones de este estudio; los líderes empresariales podrán tener un alcance más objetivo de la problemática con datos reales lo que permitirá que se puedan tomar decisiones más oportunas y eficaces.

Este estudio también permite ser extensivo a otras empresas del mismo rubro o características similares como por ejemplo las mismas variables, la población, rubro, entre otros.

Limitaciones del estudio

En la parte metodológica, por falta de expertise se tuvo la colaboración de dos estadísticos en el manejo del sistema SPSS para poder ordenar y analizar los datos; con el fin de poder interpretar y comprender mejor los resultados.

Otra limitación que tuve en el proceso fue en la aplicación de las encuestas porque los colaboradores tenían mucha carga laboral y tuve que esperar un mes más del tiempo previsto; pero los encuestados pueden responder de manera objetiva y con tranquilidad las preguntas.

Y finalmente, una limitación muy relevante fue el tiempo de dedicación porque se presentaron temas personales de cuidado que debía solucionar; es por eso me tomo más tiempo de lo debido para poder terminar mi estudio; sin embargo, pude obtener mayor información de lo ya investigado inicialmente ya que había ausencia de estudios previos en el mismo campo o variables.

En todos los casos anteriores, dichas limitaciones fueron superadas con éxito.

CONCLUSIONES

1. Existe relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas; es así como se identificaron las dimensiones donde los colaboradores padecían afecciones; y por consiguiente el 18.4 % padecía de la sintomatología del burnout.
2. Existe relación estadísticamente significativa entre las exigencias psicológicas del trabajo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del burnout. Las exigencias laborales agrupadas en exigencias cuantitativas, emocionales, psicológicas cognitivas y exigencias en ocultar emociones que tienen o cómo perciben en los colaboradores se vio reflejado en su comportamiento, formas de responder ante sucesos laborales y predisposición en el accionar hacia determinados objetivos o metas asignadas.
3. Existe relación estadísticamente significativa entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del burnout (cansancio emocional y despersonalización) aunque tiene una relación inversamente proporcional con la realización personal; es decir, si el cansancio emocional aumenta la despersonalización disminuye.
4. Existe relación estadísticamente significativa entre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del burnout (cansancio emocional y despersonalización); no obstante,

tiene una relación inversamente proporcional con la realización personal es decir, si el cansancio emocional aumenta la despersonalización disminuye.

5. Existe relación estadísticamente significativa entre las compensaciones de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del burnout. Las compensaciones es un beneficio tan importante para los colaboradores y de ello depende que estos puedan integrarse, comprometerse, estar motivados laboralmente y por consiguiente estar rodeado de buen clima laboral.
6. Existe relación estadísticamente significativa entre la doble presencia de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del burnout. En la actualidad viven los colaboradores a consecuencia del Covid-19 porque tuvieron que adaptarse de manera inesperada al trabajo remoto. Al combinar ambos espacios, como son las exigencias laborales y exigencias domesticas en simultaneo tuvieron la dificultad para responder ambas demandas lo que también originó que su salud se deteriore.

RECOMENDACIONES

1. Es recomendable que la empresa de estudio pueda realización una propuesta de un plan estratégico de gestión psicosocial laboral para poder realizar la evaluación de prevención e intervención, seguimiento y mejora continua de estas variables de manera integral y preventiva garantizando que todos los colaboradores; así como la expansión profesional de los colaboradores; incrementaría la productividad, mejoraría la imagen, reputación y competitividad empresarial. También, disminuiría los índices de absentismo, abandono del trabajo, entre otros. Esto será posible tratarlo de manera conjunta y oportuna con todos los involucrados como también la busca de especialistas idóneos en prestaciones de salud o psicología ocupacional como también la asesoría de una entidad o empresa administradora de riesgos profesionales para su supervisión y análisis; además, se podrán orientar y abordar las medidas correctivas para disminuir, controlar o eliminar estos riesgos.

Adicionalmente, es recomendable para los futuros investigadores si es posible con el apoyo de expertos puedan realizar dichas propuestas a las empresas donde realizaron su investigación porque los estudios introducidos por diferentes autores (antecedentes) en este trabajo de investigación concluyeron que ambas variables están relacionadas. Tal es así que, fueron escasas las propuestas de un plan de intervención para prevenir, mitigar o eliminar las variables que se encontraron en dichos estudios.

2. Es necesario que la empresa de estudio priorice su atención en las exigencias psicológicas del trabajo que están afectando a los colaboradores como por ejemplo talleres de inteligencia emocional, técnicas de motivación en el trabajo, terapias conductuales, entrenamiento en reconocimiento y aceptación de sus propias emociones, entre otros.

3. Se recomienda a la empresa que pueda elaborar un cuadro de necesidades de capacitación y línea de carrera donde se realicen talleres, cursos o especializaciones de aprendizaje para los colaboradores; así como evaluar la posibilidad de asociarse con empresas o instituciones de estudio donde puedan financiar de manera compartida así puedan cubrir dicha inversión para reforzar o potenciar las habilidades y fortalezas de los colaboradores.

4. Es recomendable que un(a) trabajador(a) social en su plan anual pueda ejecutar programas donde asistan en el desarrollo social, económico o emocional a los colaboradores. Asimismo, puedan considerar talleres de integración o camaradería, capacitaciones ayudaran a fomentar el compañerismo, empatía y buenas relaciones laborales.

5. Se recomienda a los responsables del área considerar en su programa de Compensaciones para los colaboradores no solo retribuir el desempeño laboral con un salario económico, además de un protocolo o políticas de un trato justo, objetivo e

imparcial ante un posible evento en la toma de decisiones con todos los colaboradores; sino también es importante reconocerlos con un salario emocional como invitarlos a ser partícipes de las decisiones importantes, tener autonomía laboral, aplicar una cultura de valores, premiar su rendimiento, fomentar el crecimiento continuo, satisfacer las necesidades familiares para seguir manteniendo vivo el espíritu de compromiso, motivación, satisfacción e identidad con la empresa.

6. La empresa debe implementar modelos de trabajo híbridos basados en objetivos de esta manera tengan la libertad de realizar el trabajo también desde casa, brindarle herramientas para optimizar el tiempo, así como fomentar el uso y disfrute de permisos con desconexión digital para poder disipar o regular la excesiva demanda de carga laboral aplicando otras estrategias como por ejemplo la posibilidad de redistribuir las funciones o contratar personal de apoyo.

REFERENCIAS

- Acosta, D., Arce, K. y Parra, C. (2021). Análisis de factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intralaborales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2, en una empresa privada de servicios tecnológicos para universidades. (Especialización). Universidad ECCI, Colombia.
- Acosta Montedoro, M. (2021). Definiciones claras de metodología para tesis de investigación científica. Lima, Perú: Editorial Red-Mundo.
- Acosta Montedoro, M. (2022). Capacitación, asistencia técnica y asesoría externa en investigación científica. Lima, Perú: Red-Mundo.
- Acosta, M. (2017). El Turnitin en universidades peruanas. Lima: Red-Mundo. Recuperado de: <https://red-mundo.jimdo.com/el-turnitin-en-universidades-peruanas/>, el 30 de diciembre de 2020.
- Aguilar, A. (2022). Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en trabajadores atendidos en policlínico de una empresa minera del sur peruano, 2021 (tesis de maestro). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Aranda, C., Pando, M. y Salazar, J. (2016). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México. Revista Salud Uninorte. Barranquilla (Col.), Vol. 32(2): 218-227. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v32n2/v32n2a05.pdf>

- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. Departamento de Psicología Básica y Metodología. Universidad de Murcia, España.
- Bestratén, M., Guardino, X., Iranzo, Y., Piqué, T., Pujol, L., Solórzano, M., Tamborero, J., Turmo, E. y Varela, I. (2011). Seguridad en el trabajo. Ministerio de Trabajo e Integración e Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/599872/Seguridad+en+el+trabajo/e34d1558-fed9-4830-a8e3-b0678c433bb1>.
- Bravo, E. y Eggerstedt, M. (2013). Los riesgos psicosociales en los ambientes laborales peruanos. Info Capital Humano. Recuperado de: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/los-riesgos-psicosociales-en-los-ambientes-laborales-peruanos/>
- Bruno, W. (2021). Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa de call center. Lima, 2020 (tesis de título profesional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Cohen, J. (1988). Statistical power analysis for the behavioral sciences. United States of America: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers
- Delgado, A. (2003). El síndrome del Burnout en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana. Revista De Investigación En Psicología, 6(2), 26–47. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v6i2.514>.

Diario AS, S.L. (2021). ¿Qué es el síndrome de burnout? El 38 % de los españoles lo padece. Madrid, España. Recuperado de:

¿Qué es el síndrome burnout? El 38 % de los españoles lo padece - AS.com

El Economista América Perú. (2018). Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout. Editorial Ecoprensa, S.A. Recuperado de: <https://www.economistaamerica.pe/actualidad-eAmperu/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>, el 23 de febrero de 2022.

Espinoza, L. (2020). Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en colaboradores de un banco de Huancayo, 2020 (tesis de título profesional). Universidad Continental, Huancayo, Perú.

García, J. y Ordellin, J. (2021). Estudio normativo sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo: identificación, análisis y prevención. México: Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social. Disponible en: <http://biblioteca.ciess.org/adiss/downloads/1893/ADISS-CASS-2020-12.pdf>.

García, C., Quiroz, M., Yaya, A. (2018). La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: El caso de una entidad financiera peruana. (tesis de maestro). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Revista peruana de medicina experimental y salud pública, 29 (2), 237-241. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36323272012>.

- Gómez, A., Suasnavas, P. y Rodríguez, S. (2018). Cansancio emocional, despersonalización y realización en trabajadores del sector bancario. *INNOVA Research Journal*, 3(1), 10-18.
- Graneros, J. (2018). Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería – Lima, 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Perú.
- Guevara, G. y Veytia, M. (2021). Validez de contenido de una rubrica analítica del diseño de secuencias didácticas como mejora de la practica pedagógica del equipo docente desde el enfoque de la socioformación. *Revista electrónica Educare*. Vol. 25(1), No. 1. pp: 1-20.
- <http://doi.org/10.15359/ree.25-1.20>
- Hederich, C. & Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15.
- Hernández, I. (2021). Contexto, Retos y Tendencias del Mercado Laboral. PageGroup Perú.
- Hernández, F., Campillo, M. y Sánchez, M. (2018). Investigación traslacional en ciencias de la salud: implicaciones educativas y retos.
- Infobae (2022). Tendencias. Síndrome de burnout: el 80.2 % de los argentinos dijo sentirse más extenuado que antes de la pandemia. Recuperado de: <https://www.infobae.com/america/tendencias-america/2021/11/23/sindrome->

de-burnout-el-802-de-los-argentinos-dijo-sentirse-mas-extenuado-que-antes-de-la-pandemia/

iProfesional (2021). Preocupante: el 80 % de los argentinos sufre de síndrome de "burnout" o "del trabajador quemado". Recuperado de:

Preocupante: 80 % de argentinos sufre el síndrome de "burnout" (iprofesional.com)

Kalimo, R., El-Batawi, M., y Cooper, C. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

López, J. (1999). Los Desafíos Empresariales Ante La Globalización. Gestión En El Tercer Milenio, 2(3), 7–17. <https://doi.org/10.15381/gtm.v2i3.10041>.

Maslach, C. (1976). Burned-out. Hum Behav.; 5:16-22.

Maslach, C. (1993). Burnout: A Multidimensional Perspective. En: Professional burnout: Recent developments in theory and research (pp.19-32) Chapter: Burnout: A multidimensional perspective Publisher: Taylor & Francis Editors: Wilmar Schaufeli, Christina Maslach, Tadeusz Marek. DOI:10.4324/9781315227979-3.

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. y Jackson, S. (1987). The Maslach Burnout Inventory. Consulting Psychologists. Versión Española adaptada por Nicolás Seisdedos Cubero, TEA.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.

MINTRA. (2014). Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. Lima, Perú: Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Disponible en: http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf.

Montalvo, D. (2021). Análisis y propuesta de intervención de riesgos psicosociales de la empresa Repsol Ecuador S.A. en el año 2020 (tesis de título profesional). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.

Montero, I. y León, O. (2007). A guide for naming research studies in Psychology. International Journal of Clinical and Health Psychology, Vol. 7 (3), pp. 847-862.

Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores de riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>.

Moreno, B., Garrosa, E. y González, J. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Volumen 16, n.º 2 - Págs. 151-171.

Newsletters AméricaEconomía (2022). Advierten que el 76% de los latinoamericanos sufre “síndrome del trabajador quemado”. Recuperado de:

<https://www.americaeconomia.com/adverten-que-el-76-de-los-latinoamericanos-sufre-sindrome-de-trabajador-quemado>

OIT. (1953). Psychiatry: interpersonal and biological processes. Organización Mundial de la Salud.

OIT. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Organización Internacional del Trabajo. Ginebra. p. 3.

OIT. (2003). La violencia en el trabajo. Educación Obrera 2003/4 Número 133. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms_117581.pdf.

OIT. (2019). Lista de enfermedades profesionales de la OIT. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_125164.pdf.

OIT-OMS. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo,

novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo Ginebra.

Oliver, C. (1993). Análisis de la problemática de estrés en el profesorado de enseñanza media: el burnout como síndrome específico (tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, España.

Olivares-Faúndez, V. E., Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilke, C., & MacíaSepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159. doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.vfmb

Peiró, J. (2000). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Editorial Pirámide.

Pirela, J. y Peña, T. (2005). Nuevos desafíos para la formación del profesional de la información frente al surgimiento de la ciber sociedad: un enfoque de competencias. *Investigación bibliotecológica*, 19(38), 118-139. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000100007&lng=es&tlng=es, el 23 de febrero de 2022

Prada, R. (2019). Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout. *Interdisciplinaria*, vol. 36, no. 2, pp. 39-53. <https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.2.3>.

Revista Ethic (2022). Burnout: El desgaste laboral le cuesta millones a la economía global. Artículo Efecto Naim. Recuperado de: <https://ethic.es/2022/04/burnout-el-desgaste-laboral-le-cuesta-millones-a-la-economia-global/>

- Reyes, F., Reyes, A. y Diaz, V. (2019). Acerca de los sistemas de clasificación de diseños de investigación en Psicología: Importancia y Alcance. *Interciencia*. Vol. 44, No. 5: pp: 303-309.
- Rivera, L. (2021). Prevalencia de riesgos psicosociales en los trabajadores de la unidad Minera Chungar (tesis de título profesional). Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Seijas, D. E. (2020). Psychosocial risks, occupational stress and burnout syndrome in university workers from a Bioanalysis School. *Revista de Salud Pública (Bogota, Colombia)*, 21(1), 102–108. <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.71907>
- Soto, E. y Benites, J. (2018). Síndrome de burnout y riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018. Universidad Peruana los Andes, Perú; 2018.
- Sürücü, L. y Maslakçı, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *BMIJ*, 8(3): 2694-2726, doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>.
- Turnitin. (2021). Definiciones de exclusión de bibliografía y citas. Recuperado de: <https://help.turnitin.com/es/feedback-studio/instructor/definiciones-de-exclusion-de-bibliografia-y-citas.htm>, el 21 de enero de 2022.
- Vásquez, H. (2017). Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016 (tesis de título profesional). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R. y do Carmo Cruz, M. (2019). Burnout syndrome, occupational stress, and quality of life among nursing workers. *Enfermería Global*; Vol 18, No 3. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>.

Villamar, D., Juárez, A., González, I. y Osnaya, M. (2019). Psychosocial factors and burnout syndrome in academics of a public university from Mexico. *Propósitos y Representaciones*, Vol. 7, No. 3: pp: 111-140. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.360>.

ANEXOS

Anexo A: Cronograma de actividades

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos

Anexo C: Ficha sociodemográfica

Anexo D: Consentimiento informado para participantes

Anexo E: Matriz de consistencia

Anexo A: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
TEMA DE TESIS: FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE LIMA METROPOLITANA, PERIODO 2021					
PROGRAMACIÓN					
N°	ACTIVIDADES	JUL 1er avance	JUL 2do avance	JUL 3er avance	AGO 4to avance
1	ETAPA DE PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN				
	1.1 Título tentativo del Plan de Investigación				
	1.2 Planteamiento del Problema				
	1.2.1 Antecedentes Preliminares de la Investigación				
	1.2.2 Bases Teóricas Preliminares de la Investigación				
	1.2.3 Fundamentación del Tema elegido				
	1.2.4 Descripción de la Situación Problemática				
	1.2.5 Formulación del Problema				
	1.2.6 Delimitación del Problema				
2	ETAPA OPERATIVA				
	2.1 Hipótesis y Variables				
	2.1.1 Formulación de hipótesis general Y específicas				
	2.1.2 Variables y Definición Operacional				
	2.2 Formulación de la Matriz de Consistencia				
	2.3 Formulación de la Matriz Operacional				
3	ETAPA METODOLOGICA				
	3.1 Diseño Metodológico				
	3.2 Diseño Muestral				
	3.3 Técnicas de Recolección de Datos				
	3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información				
4	ETAPA DE VALIDACIÓN				
	4.1 Elaboración de Instrumentos				
	4.2 Validación de Instrumentos				
	4.3 Presentación del Trabajo de Investigación I				

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE TESIS:

FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE LIMA METROPOLITANA, PERIODO 2021

PROGRAMACIÓN

N°	ACTIVIDADES	SET	OCT	NOV	DIC		
		1er avance	2do avance	3er avance	4to avance		
1	ETAPA DE TRABAJO DE CAMPO						
	Aplicación de la muestra de los Instrumentos						
	Aplicación general de los Instrumentos						
	Recolección de los Datos						
2	ETAPA DE ANÁLISIS						
	Procesamiento de los Datos						
	Elaboración de Cuadros Estadísticos						
	Análisis de los Datos						
	Comprobación de la Hipótesis						
	Elaboración de las conclusiones						
	Presentación del avance de la Investigación						
3	ETAPA DE CIERRE						
	Redacción del borrador del Trabajo Final						
	Revisión y correcciones del borrador del Trabajo Final						
4	ETAPA DE SUSTENTACIÓN						
	Presentación del Trabajo de Investigación II						

Actividades cumplidas



Actividades por cumplir



Anexo B: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento de Recolección de datos de la variable 1

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES

INSTRUCCIONES.

Por favor, lea las instrucciones que aparecen al comienzo de cada una de ellas. Si tiene alguna duda puede indicárselo al evaluador.

Por favor, conteste a todas las preguntas que se le formulan con total honestidad ya que todas sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad. Además, procurando no dejar ninguna en blanco, marcando sus respuestas en el propio ejemplar.

Escala valorativa

Nunca	1
Solo unas pocas veces	2
Algunas veces	3
La mayoría de las veces	4
Siempre	5

Dimensión 1. Exigencias psicológicas

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					

3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					

Dimensión 2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					

Dimensión 3. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior inmediato?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					

15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
----	---	--	--	--	--	--

Dimensión 4. Compensaciones

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					

Dimensión 5. Doble presencia

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

Muchas gracias, por su colaboración.

Instrumento de Recolección de datos de la variable 2

SÍNDROME DE BURNOUT

Estimado señor(a).

La presente técnica de la encuesta busca recoger información relacionada sobre “**El Síndrome de Burnout en administrativos de una empresa**”, sobre este particular se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

ESCALA DE LIKERT:

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

N°	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes (compañeros)							
5	Creo que trato a algunos pacientes (compañeros) como si fueran objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes (compañeros).							

8	Me siento "quemado" por mi trabajo.							
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12	Me siento muy activo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes (compañeros).							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes (compañeros)							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes (compañeros)							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20	Me siento acabado.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	Siento que los pacientes (compañeros) me culpan por alguno de sus problemas.							

Muchas gracias, por su colaboración.

Anexo C: Ficha sociodemográfica

Sexo:

- Masculino
- Femenino

Edad:

() años

Grado de educación:

- Sin Instrucción
- Estudios Primarios
- Estudios Secundarios
- Estudios Superiores Técnicos
- Estudios Universitarios
- Estudios de Postgrado

Nombre de Profesión/Carrera:

.....

Grado académico obtenido:

- Técnico
- Bachiller
- Titulado(a)
- Magister/Maestro

- Doctorado
- PhD (Philosophie Doctor)
- Ninguna de las anteriores

Estado civil:

- Soltero(a)
- Conviviente o casado(a)
- Divorciado(a) o Separado(a)
- Viudo(a)

Tiene hijos:

- No
- Si

Meses o años totales trabajando en la empresa:

()

Meses o años totales ocupando el cargo actual:

()

Nombre del Área / Departamento / Dependencia / Unidad de Trabajo:

.....

Nombre de su cargo o puesto:

.....

Situación laboral actual (En tiempos de Covid-19):

- Presencial
- Remoto
- Mixto

Padezco una de las siguientes enfermedades y/o me encuentro en alguna condición consideradas dentro del “Grupo de Riesgo” asociadas a Covid-19:

- Mayor de 65 años
- Hipertensión arterial
- Diabetes mellitus
- Asma bronquial
- Insuficiencia renal crónica
- Enfermedades cardiovasculares
- Enfermedad respiratoria crónica
- Cáncer
- Enfermedades o tratamiento inmunosupresor (cirrosis hepática, lupus, cortica terapia entre otras
- Obesidad
- Ninguna de las anteriores

Anexo D: Consentimiento informado para participantes

El presente estudio es conducido por Ingrid Janeth Arévalo Ríos, egresada de la Maestría en Psicología del Trabajo y las Organizaciones de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología y Licenciada en Gestión de Recursos Humanos. El objetivo de este estudio es relacionar los Factores psicosociales laborales y Síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021; con la finalidad de recopilar dicha información de trabajo de campo con fines netamente académicos para el desarrollo de mi tesis de grado.

Cabe precisar que esta encuesta tiene carácter diagnóstico y no evaluativo. Por lo que solicitamos sinceridad en sus respuestas.

La participación en este estudio es estrictamente **voluntaria y anónima**. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar sus datos y responder 42 preguntas que consta de 2 cuestionarios. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo en promedio. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. No hay ningún problema ni riesgo que pueda causar esta actividad.

Si usted tiene alguna duda con relación al desarrollo o naturaleza o conocer más sobre este estudio, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinente o contactarse con la autora al siguiente correo: ingrid.arevalo8295@gmail.com

Agradecemos cordialmente su participación e interés.

PARA EL PARTICIPANTE:

Comprendo que en mi calidad de participante voluntario puedo dejar de participar en esta actividad en cualquier momento. También entiendo que no se me realizará, ni recibiré algún pago o beneficio económico por esta participación.

Marque "Si Acepto" si desea continuar con las preguntas, de lo contrario puede no continuar llenando el cuestionario. Gracias

SI ACEPTO

NO ACEPTO

Anexo E: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Diseño Metodológico
¿Qué relación existe entre los factores de riesgos psicosociales laborales y síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021?	Identificar la relación entre los factores de riesgos psicosociales laborales y síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.	Existe relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgos psicosociales laborales y síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.	Variable 1: V1. Factores de riesgos psicosociales laborales Dimensiones. <ul style="list-style-type: none"> Exigencias psicológicas del trabajo Trabajo activo y desarrollo de habilidades Apoyo social en la empresa y Calidad de liderazgo Compensaciones Doble presencia 	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental - Transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
Problema específico 1. ¿Qué relación existe entre las exigencias psicológicas del trabajo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021?	Objetivo específico 1. Identificar la relación entre las exigencias psicológicas del trabajo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.	Hipótesis específica 1. Existe relación estadísticamente significativa entre las exigencias psicológicas del trabajo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.	Variable 2: V2. Síndrome de burnout Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> Cansancio o agotamiento emocional. Despersonalización Realización personal 	Tipo Investigación básica, sin intervención y prospectiva Nivel o alcance: Correlacional
Problema específico 2. ¿Qué relación existe entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021?	Objetivo específico 2. Identificar la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.	Hipótesis específica a 2. Existe relación estadísticamente significativa entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.		Población. 141 colaboradores de una empresa
Problema específico 3. ¿Qué relación existe entre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los	Objetivo específico 3. Identificar la relación entre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los	Hipótesis específica 3. Existe relación estadísticamente significativa entre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de		Instrumentos. Cuestionario de Factores de riesgos psicosociales laborales: Riesgos psicosociales laborales llamado "Suseso-Istas 21 Breve" validado por Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) en Chile, a partir de una versión

<p>colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021?</p> <p>Problema específico 4. ¿Qué relación existe entre las compensaciones de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021?</p> <p>Problema específico 5. ¿Qué relación existe entre la doble presencia de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021?</p>	<p>colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.</p> <p>Objetivo específico 4. Identificar la relación entre las compensaciones de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.</p> <p>Objetivo específico 5. Identificar la relación entre la doble presencia de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.</p>	<p>burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.</p> <p>Hipótesis específica 4. Existe relación estadísticamente significativa entre las compensaciones de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.</p> <p>Hipótesis específica 5. Existe relación estadísticamente significativa entre la doble presencia de los factores de riesgos psicosociales laborales y las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, periodo 2021.</p>	<p>española, denominada ISTAS21, realizada por (Moncada et al. 2005) confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,65 y 0,92 y validez de 95%. Mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo.</p> <p>y Síndrome de burnout: Llamado "Escala de Maslach" Maslach Burnout Inventory (MBI) Human Services Survey (MBI-HSS), adaptado por Bernardo Moreno, Eva Garrosa y José Luis González (2000) y Oliver et al. (1993) confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,658. Mide la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout.</p> <p>Procedimiento y análisis de datos. Los instrumentos fueron validados por el juicio de 3</p>
--	--	---	--

			<p>expertos y la V de Aiken para determinar si los puntajes coinciden y si son validos</p> <p>Alpha de Cronbach para validar la confiabilidad y congruencia de las respuestas de los cuestionarios, si son altamente confiables y si mide lo que quería medir.</p> <p>Prueba de hipótesis para probar la significancia de la correlación de las variables.</p> <p>Analizar los resultados de Hipótesis:</p> <p>Tamaño del efecto "d" de Cohen para determinar la significancia de los parámetros, que tan cerca o distante son entre ellos</p> <p>Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov para</p>
--	--	--	---

--	--	--

determinar que mis datos siguen una distribución normal (las respuestas sean homogéneas) >50 poblac. Correlación Rho de Pearson para saber cuan asociadas entre las variables entre si
SPSS V.26