



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Riesgo psicosociales y síndrome de burnout en  
trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Mejía Mundo, Camila Luciana (orcid.org/0000-0002-3875-2916)

**ASESOR:**

Mg. Velarde Camaqui Davis (orcid.org/0000-0001-9064-7104)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Al señor Dante Mejia y  
señora Rosario Mundo, mis  
padres.

## **Agradecimiento**

Durante estos últimos 6 años se presentaron muchos obstáculos que me enseñaron a ser persistente y muy perseverante; en tales momentos, siempre estuvo mi familia brindándome ese aliento de motivación para seguir con esta hermosa carrera por lo cual estoy infinitamente agradecida con ellos. También agradecer especialmente a Dios por que a pesar de los tiempos difíciles debido a la pandemia tuvo la nobleza de darme salud y fortaleza tanto a mi como a los míos, permitiéndome llegar a esta instancia de mi carrera que me ayudara en mi crecimiento personal y profesional.

## Índice de contenido

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de la investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra, muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

## Índice de tablas

	pág.
Tabla 1: Prueba de normalidad de variables.	17
Tabla 2: Relación entre riesgos psicosociales y agotamiento emocional.	18
Tabla 3: Correlación entre riesgos psicosociales y despersonalización	19
Tabla 4: Correlación entre riesgos psicosociales y la realización personal	20
Tabla 5 Frecuencia de los niveles de riesgos psicosociales	21
Tabla 6 Niveles de Agotamiento emocional	22
Tabla 7 Niveles de despersonalización	23
Tabla 8 Niveles de realización personal	24

## Resumen

El objetivo fue determinar si existe relación entre riesgos psicosociales y las dimensiones del síndrome de burnout en colaboradores de una institución edil de Huaura. El estudio fue básico, descriptivo correlacional y transversal, se usó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (ISTAS 21) y el Inventario Maslach de Burnout en una muestra de 136 trabajadores. Se halló asociación negativa entre riesgos psicosociales y realización personal ( $p=.037$  y  $Rho=-.179$ ) y ausencia de relación entre riesgos psicosociales y agotamiento emocional ( $p=.288$ ) e igualmente entre riesgos psicosociales y despersonalización ( $p=.769$ ) Así mismo el 78.7% de colaboradores se ubicó en un nivel alto de riesgos psicosociales y un 17.6% en nivel medio; el 46.3% refirió nivel medio de agotamiento emocional frente al 50% que alcanzó un nivel bajo; el 53.7% se ubicó en el nivel medio de despersonalización y 30% en un nivel bajo; finalmente, el 94.1% se ubicó en el nivel bajo de realización personal. Se concluyó que existe asociación negativa media entre riesgos psicosociales y realización personal pero no existe relación entre riesgos psicosociales y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, agotamiento emocional, realización personal, despersonalización, riesgos psicosociales.

## Abstract

The purposes was to determine if there is a relationship between psychosocial risks and the dimensions of burnout syndrome in collaborators of a municipal institution in Huaura. The study was a basic, descriptive, correlational and cross-sectional study, using the questionnaire for the evaluation of psychosocial risks at work (ISTAS 21) and the Maslach Burnout Inventory in a sample of 136 workers. A negative association was found between psychosocial risks and personal fulfillment ( $p=.037$  and  $Rho=-.179$ ) and no relationship was found between psychosocial risks and emotional exhaustion ( $p=.288$ ) and also between psychosocial risks and depersonalization ( $p=.769$ ) Likewise, 78.7% of employees were at a high level of psychosocial risks and 17.6% at a medium level; 46.3% reported a medium level of emotional exhaustion compared to 50% who were at a low level; 53.7% were at a medium level of depersonalization and 30% at a low level; finally, 94.1% were at a low level of personal fulfillment. It was concluded that there is an average negative association between psychosocial risks and personal fulfillment, but there is no relationship between psychosocial risks and the dimensions emotional exhaustion and depersonalization.

**Keywords:** burnout syndrome, emotional exhaustion, self-fulfillment, depersonalization, psychosocial risks

## **I. INTRODUCCIÓN**

El elemento más importante en el contexto organizacional es el recurso humano (Chiavenato, 2008; Montoya, 2016). Este permite la existencia de una institución, pero además asegura su funcionamiento y su éxito. Por su parte, la organización supone para el colaborador una fuente de estructura, respaldo y estímulo laboral que facilite el despliegue de su verdadero talento y potencial (Chiavenato, 2008). Sin embargo, existen factores organizacionales que afectan el bienestar de un individuo causando un impacto desfavorable en su desempeño laboral y en el desarrollo institucional.

En tal sentido, en el año 2016 la Organización Internacional del Trabajo (OIT), señaló que la globalización ha incitado importantes cambios en los patrones de empleo a partir de un mayor acceso a multiempleos con mayor oportunidad de empleo a tiempo parcial y temporal y la contratación independiente de personal y aseguró que tales prácticas pueden resultar en mayores demandas e inseguridad laborales, menor control sobre el propio trabajo y una mayor probabilidad de despidos, todo lo cual contribuye a un aumento del estrés relacionado con el trabajo y sus trastornos asociados.

El síndrome de burnout ha sido agregado en la reciente versión de la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-11 (Organización mundial de la Salud [OMS], 2019), al ser considerado un fenómeno ocupacional que impacta en el bienestar mental en el lugar de trabajo y genera la búsqueda de atención clínica; sin embargo, aún no es considerado una causal de licencia médica debido a que no es considerado una enfermedad.

En el mundo, las tasas de fatiga laboral son altas, siendo México el país que ocupa el primer lugar en tal dificultad (Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS], 2022) con 75% de fatiga laboral, encontrándose por encima de China (73%) y 59% en Estados Unidos. Por su parte, en el año 2019, la OIT refirió que, a nivel mundial, cerca de 2.78 millones de personas pierden la vida por accidentes y enfermedades vinculados a su actividad laboral y de ellos, el 86.3% está asociado a enfermedades de origen ocupacional. Así mismo, señaló que se producen 374 millones de lesiones y enfermedades no mortales en el entorno laboral a causa de lo cual se produce absentismo prolongado afectando la motivación y, por ende, la productividad y eficacia laboral.



En el Perú no se han ubicado datos que revelen la incidencia tanto de los riesgos psicosociales como del agotamiento laboral y se le considera un tema pendiente (Ministerio de trabajo y promoción del empleo [MTPE], 2014); sin embargo, sí especifica que tales factores psicosociales afectan a los trabajadores, especialmente a aquellos que desarrollan atención al público y cuya actividad laboral suele ser monótona por lo que son factores considerados de especial influencia en el estrés y agotamiento laboral, provocando ausentismo, pérdida de atención a detalles que los hace incurrir en fallas permanentes, actúan groseramente con los usuarios, con los compañeros y en conjunto se afecta la calidad laboral.

Por su parte, Info Capital Humano, (2018a), señaló que en el Perú, más del 13% de trabajadores reconoce haber faltado al trabajo con falsas justificaciones, y que, entre las causales de tal absentismo, aparece el hecho de tener un jefe poco flexible, encontrarse desmotivado laboralmente y asistir a una entrevista laboral en otra entidad organizacional. De igual modo, la citada entidad recalcó que, el absentismo genera incremento en los niveles de estrés y sobrecarga laboral para los compañeros quienes asumen el trabajo acumulado tras la ausencia de los colaboradores (Info capital humano, 2048b),

A partir de esta realidad problemática se planteó como interrogante eje del presente trabajo: ¿Existe asociación entre los factores psicosociales y el síndrome de burnout en un grupo de servidores de una municipalidad de Huaura, 2022?

Se considera que la presente investigación es relevante en tanto que los riesgos o factores psicosociales y el síndrome de estar quemado, son factores crecientes entre la población económicamente activa y al mismo tiempo se vienen haciendo esfuerzos por delimitar teóricamente ambos constructos. Además, la exploración de las variables mencionadas, permitirá un mejor entendimiento de su naturaleza, fortaleciendo así el cuerpo teórico existente para beneficio de teóricos, clínicos, organizaciones y especialistas involucrados en la problemática organizacional. Se justifica en el plano teórico ya que a partir de los resultados se obtendrá mayor información sobre la saturación mental y emocional por razones labores de los trabajadores de una Municipalidad de Huaura, 2022. En el campo práctico, los resultados encontrados permitirán programar talleres de prevención, promoción e intervención oportuna en los

trabajadores afectados y su entorno laboral. En el campo social, al valorar un riesgo laboral ante el que necesariamente tendrán que elaborar estrategias de evaluación e intervención para promover el bienestar mental en el lugar de trabajo.

El objetivo general fue establecer si existe asociación entre los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los trabajadores de una municipalidad, 2022. Como objetivos específicos se planteó 1) Caracterizar la relación entre los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional en los trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2022, 2) Caracterizar la relación entre los riesgos psicosociales y la despersonalización en los servidores de una municipalidad de Huaura,2022, 3) Detallar la relación entre los riesgos psicosociales y realización personal en los trabajadores de una municipalidad de Huaura,2022., 4) Identificar el nivel de riesgos psicosociales y sus componentes en los trabajadores de una municipalidad de Huaura,2022, 5) Identificar el nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2022.

Entre las hipótesis específicas se formuló: existe asociación entre los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional; en los colaboradores de una municipalidad de Huaura,2022; existe relación entre los riesgos psicosociales y la despersonalización en los trabajadores de una municipalidad de Huaura,2022, existe asociación entre los riesgos psicosociales y la realización personal en los trabajadores de una municipalidad de Huaura,2022

## II. MARCO TEÓRICO

Con relación a antecedentes nacionales, Bruno (2021) se propuso precisar la relación entre los factores de orden psicosocial laboral y el síndrome del quemado. El estudio fue no experimental, transversal y correlacional, empleó el cuestionario de riesgo psicosocial (ISTAS 21) y el Inventario Maslach sobre burnout. La muestra se conformó de 75 teleoperadores de ambos sexos de una empresa privada de Lima. Se comprobó que existía una asociación positiva y muy significativa entre las variables estudiadas ( $r=.559$ ;  $p\text{-valor}=.000$ ;  $\alpha \leq .05$ ). Así mismo, se identificó una relación significativa alta entre las dimensiones de ambas variables. Se concluyó que los factores de riesgo psicosocial se hallan asociados con el burnout.

Soto y Benites (2020) buscaron identificar la asociación existente entre factores psicosociales y burnout, fue un estudio no experimental descriptivo correlacional, en que participaron 449 trabajadores de ambos sexos de una empresa minera de Perú. Se usó el inventario de Maslach y el cuestionario de riesgos psicosociales ISTAS-21. Como resultado, se detectó una relación significativa y positiva entre ambas variables (.825 y un valor  $p = .000$ ) que fue la conclusión a la que se arribó.

López y Santiváñez (2021) realizaron una investigación de nivel correlacional en la que buscaron identificar la asociación existente entre clima laboral y burnout en colaboradores de una entidad edil en Ancash. Participaron 120 servidores. Se usó la escala de clima laboral de Palma y el cuestionario de Maslach sobre burnout. Se encontró relación inversa de nivel bajo entre clima organizacional y el factor agotamiento emocional ( $r=-.218$ ,  $p=.017$ ), relación negativa muy baja entre clima organizacional y despersonalización ( $r=-.180$ ,  $p=.049$ ), no se encontró relación entre el clima organizacional y realización personal ( $r=-.166$ ,  $p=.071$ ). Se comprobó que existe asociación inversa entre ambas variables estudiadas.

Sanchez (2018) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre bienestar psicológico y síndrome de burnout en el personal de un Contact center de Lima. Se realizó bajo diseño no experimental, de nivel

descriptivo comparativo. Se usó el Inventario de Maslach y la Escala de bienestar psicológico para adultos (MNI-GS) que fueron administrados a 327 trabajadores de la referida institución. Se encontró que la eficacia profesional se halla relacionada significativamente con los factores de control, aceptación, vínculos y proyectos y que el factor indiferencia posee relación negativa significativa con los factores de control, aceptación, proyectos y vínculos y que el agotamiento emocional se halla significativamente asociado a la dimensión de vínculos; concluyendo que, la eficacia personal se relaciona positivamente con los factores de bienestar psicológico y, existe relación negativa entre la dimensión indiferencia y bienestar psicológico, lo mismo entre agotamiento emocional y bienestar psicológico.

Jo (2022) describió el nivel de burnout en una muestra de 156 servidores de una entidad edil en Barranca. El estudio fue no experimental de nivel descriptivo, para lo cual se empleó el Cuestionario de burnout de Maslach. Se detectó que el 67.9% de los servidores reportó un rango medio del síndrome, mientras que un 28.2% se hallaron en un nivel alto. Se llegó a la conclusión de que los trabajadores evaluados presentaron principalmente, un nivel medio del síndrome del quemado.

En el plano internacional, Patlán (2019) buscó delimitar el impacto de componentes psicosociales en la satisfacción laboral y las alteraciones psicosomáticas en una muestra estratificada de 153 servidores de una institución pública de México. Empleó un diseño no experimental, transversal y descriptivo explicativo. Se encontró que un 29% presentó burnout en un nivel alto y un 14% se encontró en un nivel muy alto y además presentó desgaste laboral muy alto. También se encontró que, a mayor agotamiento ocupacional y despersonalización, se presenta menor satisfacción con el trabajo. Se concluyó que la presencia de factores psicosociales afecta la satisfacción en torno a la interacción con el inmediato superior y con las promociones; así mismo, la media en los factores de acoso laboral y burnout se hallaban por debajo de las normas para reportadas para la población mexicana.

Uribe-Prado (2020) buscó mostrar descriptiva y comparativamente la prevalencia de los riesgos psicosociales y determinar la existencia de asociación

entre los constituyentes psicosociales y el desgaste emocional en 305 servidores del sector público de México, elegidos mediante muestreo intensional. La exploración fue de corte transversal, descriptiva, correlacional y explicativa; se aplicó cuestionarios normalizados para evaluar riesgos sociales y burnout. Se encontró valores muy altos en factores psicosociales y valores altos en el desgaste emocional y la despersonalización. Igualmente, se halló asociaciones positivas de nivel alto entre jornadas de trabajo extensas con desgaste emocional (.466) e igualmente entre interferencia trabajo y familia con desgaste emocional (.616). Además, se halló que la jornada de trabajo extensa y la interferencia trabajo – familia son antecedentes del desgaste emocional con índices de (.20 y .48 respectivamente). Se concluyó que los factores psicosociales se relacionan positiva y significativamente con el burnout.

Guerrero Barona et al. (2020) analizaron la calidad de vida laboral en asociación con riesgos psicosociales, burnout e inteligencia emocional además de detectar predictores del síndrome del quemado en 311 profesionales que laboraban con usuarios con discapacidad intelectual de 15 instituciones de Extremadura (España). La investigación fue transversal de nivel descriptivo correlacional. Se empleó cuestionarios normalizados para medir cada una de las variables en cuestión. Los resultados detectaron valores medios de burnout, así mismo, la satisfacción laboral, la inteligencia emocional y el apoyo social estuvieron relacionados con tal síndrome. Respecto al síndrome de burnout, se detectó correlaciones positivas en los casos de síntomas psicosomáticos ( $r = .412$ ,  $p < .001$ ) y conflicto trabajo-familia ( $r = .423$ ,  $p < .001$ ), mientras que se relaciona negativamente con la satisfacción laboral ( $r = -.324$ ,  $p < .001$ ), apoyo social ( $r = -.247$ ,  $p < .001$ ). Concluyeron que es una obligación de las organizaciones planificar programas de intervención focalizados en contribuir a la mejora de la calidad de vida en el lugar de trabajo, la calidad de los servicios prestados.

Manrique et al. (2021) tuvieron como objetivo probar la relación entre el síndrome de burnout y factores de riesgo psicosocial entre 76 titulados de servicios sociales de Bogotá, seleccionados mediante muestra no probabilística. Se planteó mediante diseño no experimental, transversal. Se usó el cuestionario de Maslach y el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

aunado a un modelo de ecuaciones estructurales. Se halló relaciones significativas entre las demandas de trabajo y el desgaste emocional ( $r=.47$ ,  $p=.001$ ), entre nivel de recompensa y desgaste emocional ( $r=.47$ ,  $p=.049$ ), no se halló asociación entre las dimensiones de recompensas con despersonalización ( $p=.001$ ) y con autoeficacia ( $p=.137$ ). Concluyeron que se resalta la concordancia teórica entre el factor psicosocial intralaboral y el burnout cuyo modelo obtenido cumplió con los índices de ajuste a la realidad y relevancia en la relación teórica.

Castaño (2018) buscó detallar los factores de riesgo psicosocial en 91 empleados de una empresa de transportes en Medellín, se empleó el ISTAS 21 realizando el análisis de sus dimensiones. El estudio fue no experimental, de momento único y descriptivo. Del estudio por dimensiones, se encontró que, respecto a compensaciones, el 52% se situó en el nivel alto, en exigencias psicológicas, un 21 % se ubicó en el mismo nivel, en cuanto a Trabajo activo, el 21% se agrupó en un nivel de preocupación por ser alto, lo mismo que en Apoyo social de la empresa, donde ocurre lo mismo con el 35% de trabajadores, y, en relación a la Doble presencia, el 33% se halló en un nivel alto. Se concluyó que la empresa analizada presentó un nivel de riesgo alto en cuanto a factores psicosociales por lo cual se hace necesario implementar estrategias para la intervención de las dimensiones en riesgo mayor.

Respecto a las contribuciones teóricas, se asume que los factores psicosociales son condiciones del individuo, del entorno laboral y extralaboral que, según la intensidad y la persistencia de la exposición, provocan consecuencias perjudiciales en el servidor y en las organizaciones (Díaz & Carrasco, 2018). De igual forma, la Organización Internacional para el Trabajo (OIT) (1984) afirma que los riesgos psicosociales son el producto de las interacciones entre la actividad, el entorno laboral y las características de la organización de un lado y, las capacidades, cultura y condiciones personales del trabajador de otro, y según sus percepciones y experiencias pueden perturbar la salud, la productividad y la complacencia laboral.

El Seguro Social de Salud del Perú (ESSALUD) (s/f) refiere que son aspectos laborales que se vuelven disfuncionales, a causa de las demandas y naturaleza del trabajo, del medio laboral y la cultura organizacional, asociados a

la percepción, a las expectativas, conducta y necesidades del colaborador y generan un impacto nocivo tanto en la salud del empleado, como en el entorno laboral, incrementando el absentismo, la insatisfacción, la desmotivación y la propensión a los accidentes. Por su parte, la norma OHSAS 18001 (Enríquez y Sánchez, 2007) refiere que es la fusión del riesgo de exposición al peligro y la severidad del deterioro o daño causado por tal evento o exposición.

Finalmente, la Unión Europea (2012, como se citó en Ballester, 2013) indica que los riesgos psicosociales además de la respuesta ante situaciones patológicas violentas procedentes de la empresa o del exterior, conectan directamente con las relaciones interpersonales en la empresa y con el liderazgo en la misma. Por otro lado, en la literatura, el término adopta variaciones en su denominación tales como, factores o riesgos psicosociales, riesgos en el lugar de trabajo, alienación, estrés, entre otros (Juárez, 2007), en el presente trabajo, se emplearon indistintamente tales términos.

La teoría de los factores psicosociales, estrés y salud de Levi et al. (2012) plantean que el grado de estrés impacta a la prontitud con que se produce el desgaste físico. La respuesta al estrés ante las demandas, exigencias o presiones laborales, es la forma natural de adaptación, pero cuando estos niveles de estrés son muy elevados, se produce un desgaste con secuelas en la salud y en la calidad de vida de los empleados. Levi, plantea que experiencias de tensión previas, la percepción de las mismas, además de factores hereditarios confluyen para desencadenar tal agotamiento de causas laborales, provocando sobrecarga cuantitativa, conflictos de roles, carencia de control sobre aspectos personales, ausencia de apoyo social y estresores físicos.

El modelo de demandas - control (Karasek, 1979) sugiere que la tensión mental (fatiga, ansiedad, apatía) resulta de la interacción asimétrica entre la demanda propia del trabajo y la libertad (*latitud*) de decisión del trabajador. Karasek plantea que esta combinación también está asociada con la insatisfacción laboral por lo que sugiere rediseñar los procesos de trabajo permitiendo aumentos en la libertad de decisión o la aptitud para controlar sus actividades y aplicar sus propias capacidades, sin afectar las demandas del

trabajo que plausiblemente pueden estar asociadas con los niveles de producción de la organización.

Por su parte, el modelo del apoyo social de Orth (1987, como se citó en Levi et al., 2012) parte del perjuicio de la salud a causa del estrés, que se relaciona con la capacidad para afrontar la fuente de estrés y por el grado de apoyo social. En tal sentido el citado autor, sustenta su postura en los resultados de sus estudios, planteando que las redes sociales tienen un impacto favorable sobre la salud señalando además que los efectos del trabajo son más nocivos cuando hay carencia de apoyo e interacción social positiva en el entorno laboral y personal.

El modelo de la carga de trabajo (Frankenhaeuser, 1976) plantea que la reacción al estrés agudo en el curso del trabajo se relaciona con consecuencias negativas a largo plazo sobre el bienestar, la salud y la complacencia laboral. Asume de que el trabajo a ritmo de máquina caracterizado por un ciclo de trabajo corto y la insuficiencia de control sobre el proceso laboral constituye una amenaza para el bienestar.

Finalmente, el modelo del ajuste persona – entorno de Caplan (1982, como se citó en Edwards et al., 1993) plantea que desajuste entre las características personales y el entorno laboral puede producir tensiones psicológicas, fisiológicas y conductuales (por ejemplo, insatisfacción, colesterol sérico elevado y tabaquismo) que finalmente aumentan la enfermedad y la mortandad de los colaboradores. Así, un ajuste defectuoso puede valorarse desde las necesidades del empleado y las exigencias propias de la labor, donde para lograr su bienestar, el empleado debe percibir congruencia entre las exigencias del puesto y sus capacidades personales y entre las necesidades del empleado y las posibilidades que le ofrece para ello su trabajo.

Los modelos incluyen una dimensión relacionada con la naturaleza del ámbito laboral (demanda o carga laboral, autonomía del puesto, etc.) que se convierten en fuentes de estrés para el trabajador y se les denomina estresores psicosociales, una dimensión personal, relacionada con la percepción de los estresores psicosociales y la manera de reaccionar ante éstos; una dimensión



asociada a las reacciones de salud frente a los estresores, y, por último, una dimensión extralaboral (Juárez, 2007).

Por otra parte, el burnout es concebido por Freudenberg (1974, como se citó en Dimitriu, 2020) como la insatisfacción en el trabajo asociado al estrés crónico de tres aristas, por un lado, refiere que se presenta un agotamiento como respuesta al estrés laboral, en segundo lugar, un cambio negativo respecto a la motivación sobre la actividad laboral con efecto en una pérdida de comprensión y simpatía por los usuarios o clientes, en tercer lugar refiere que las personas tienen una concepción disminuida sobre sí mismas, sobre sus habilidades y competencias y su motivación laboral. El agotamiento emocional es el principal causante de cambio de actitud en el trabajo, impactando en la productividad, el absentismo y la afectación de las relaciones interpersonales (OIT, 2009)

Así mismo, el síndrome de Burnout se considera un importante malestar relacionado con el bienestar en el trabajo (Montero- Marín et al., 2009). Por su parte, Gil y Peiró (1997, como se citó en Marrau, 2009), plantean que éste se origina en la interacción entre los trabajadores y sus usuarios y es una reacción al permanente estrés de causa laboral y surge frente a la falla en las estrategias de afrontamiento al estrés. Así mismo, es una experiencia subjetiva conformada por elementos cognitivos, emocionales y actitudinales negativos respecto al trabajo, a los usuarios y hacia el propio rol laboral (Marrau, 2009; Bakhamis et al., 2019)

El agotamiento es una situación en la que, por ausencia de energía, los empleados perciben incapacidad para participar de manera saludable en el entorno laboral. La despersonalización implica el despliegue de actitudes y emociones negativas hacia los usuarios, hasta el punto de ser hostiles. La disminución de la realización personal es la tendencia de los trabajadores a valorar negativamente su capacidad para ejecutar tareas y para interactuar con personas del entorno, generando sentimientos de insatisfacción (Maslach, 2014, como se citó en Juárez, 2014), Montero- Marín et al., (2009)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación:

La exploración en desarrollo, se asentó en la investigación básica, ya que se dirigió a ampliar el saber científico a través de la comprensión de los hechos observables, sus aspectos esenciales y la correspondencia que se produce entre éstos. (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2020).

##### 3.1.2 Diseño de investigación:

Se empleó un diseño no experimental indagando los constructos de estudio en su entorno natural, sin manipular las variables de estudio y dado que la observación se registró en un momento único, el corte fue transversal. Así mismo, respecto al nivel, el estudio fue descriptivo correlacional porque se orientó a examinar la manera de presentación de una primera variable en relación a la segunda (Hernández y Mendoza, 2018). Se usó el enfoque cuantitativo obteniéndose la data a partir de la administración de instrumentos estandarizados y se utilizó métodos estadísticos para el respectivo análisis de datos.

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Variable 1. Riesgos psicosociales

**Definición conceptual:** es el producto de las interacciones entre la actividad, el entorno laboral y las condiciones de la organización, de un lado; y las capacidades necesidades, cultura y condiciones personales del trabajador; interacción que a partir de la percepción y experiencia, puede afectar la salud, la productividad y la satisfacción laboral (OIT, 1984).

**Definición operacional:** Puntuaciones alcanzadas en las seis dimensiones contempladas en el Cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo – CoPsoQ- istas21, siendo como sigue: 1) Exigencias psicológicas en el trabajo,

referidas a la cuantía de trabajo en relación del tiempo disponible, 2) Conflicto Trabajo - Familia, relacionado con la ausencia de la autonomía en su rol laboral y al grado de interferencia de la actividad laboral sobre la vida familiar, 3) Control sobre el trabajo, vinculado en la actividad y el aprendizaje, donde tanto es importante el sentido laboral, 4) Apoyo social y calidad de liderazgo, capacidad de liderazgo reinante en la organización apoyo de autoridades hacia y entre compañeros de labores, 5) Compensaciones del trabajo, necesidad de quedarse en casa durante la jornada laboral, y, 6) Capital social, grado de valoración del trabajador por parte de los superiores y los compañeros.

**Indicadores:** ritmo de trabajo, exigencias cuantitativas, exigencias emocionales y de ocultar emociones, influencia, doble presencia, posibilidades de desarrollo, sentido de trabajo, apoyo social entre colegas y desde los superiores, calidad de liderazgo, identidad de grupo, previsibilidad, claridad y conflicto de rol, inseguridad sobre el empleo, reconocimiento, condiciones de trabajo, justicia, confianza vertical.

**Escala de Medición:** Ordinal

## **Variable 2. Burnout**

**Definición conceptual:** síndrome de tres aristas: *agotamiento* como respuesta al estrés laboral; *despersonalización* o cambio negativo respecto a la motivación sobre la actividad laboral con efecto en una pérdida de comprensión y simpatía por los usuarios o clientes, y *Realización personal* que implica una concepción disminuida sobre sí mismo, sobre las propias habilidades y competencias y su motivación laboral.

**Definición operacional:** Puntuaciones alcanzadas en las tres componentes de la entidad teórica: 1) Agotamiento emocional, 2) Despersonalización y, 3) Realización personal.

**Indicadores:** Agotamiento físico y mental, tensión, frustración, insensibilidad, falta de empatía, despreocupación, empatía, solución de problemas, generar un clima agradable, motivación, calma.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población de estudio estuvo integrada por 136 colaboradores de diferentes áreas de una municipalidad de Huaura. La población fue pequeña, optándose por emplear a través de muestreo de tipo censal, incluyéndose al total de la población de trabajadores de la institución edil (Hayes, 1999, citado en Vásquez et al., 2019)

#### **Muestreo**

El muestreo fue censal por las razones antes expuestas y quedó conformada por 136 trabajadores, 71 hombres y 65 mujeres con una media de 37 años.

#### **Criterios de inclusión:**

- Colaboradores de la institución edil, de ambos sexos, con prestación vigente durante el año lectivo 2022.
- Colaboradores con más de 6 meses de labor en la institución.

#### **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que no completen o no devuelvan el consentimiento informado correctamente cumplimentado.
- Servidores que no acepten participar en la Investigación.
- Colaboradores que devuelvan los protocolos de evaluación incompletos o con respuesta múltiple.

#### **Unidad de análisis:**

Adulto hombre o mujer, contratado para prestar servicios en el año lectivo 2022 en una municipalidad de la provincia de Huaura, Región Lima Provincias.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas:**

Se empleó la técnica de encuesta, la cual fue desarrollada a partir de la administración de instrumentos actualizados y estandarizados conformados por un grupo de reactivos, que tuvieron por objetivo la exploración fáctica de una determinada muestra de estudio (Sánchez et al., 2018).

#### **Instrumentos:**

Se utilizó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (ISTAS 21) de Copenhague, adaptado al español por Moncada et al., (2005). Dicho cuestionario fue creado en Dinamarca y adaptado en España, está diseñado para identificar y estimar el nivel de exposición de los colaboradores a los factores psicosociales. En su versión completa está integrado por 69 ítems de escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta que están agrupados en seis dimensiones: Exigencias psicológicas en el trabajo (24.c; 24.e; 24.g; 24.p; 24.a; 25.f ;25.m;24.b;24.q; 25.d; 25.i; 24.d; 24.f;25.j; 25.k) Conflictos trabajo – familia (24.o ; 24.l ;24.m; 24.n), Control sobre el trabajo (24.i; 24.j; 24.h; 24.k; 25.a; 25.e; 25.h ;25.l; 25.b; 25.c; 25.g), Apoyo social y calidad de liderazgo (26.b; 26.d; 26.g; 26.h; 26.c; 26.f; 26.i; 26.j; 27.a; 27.b; 27.c; 27.d; 27.e; 27.f; 27.g; 27.h;27.i; 29.k; 29.l; 29.m; 29.n; 26.a; 26.e), Compensaciones del trabajo (29.a; 29.b; 29.c; 28.d; 28.f; 28.a; 28.b; 28.c; 28.e) y Capital social (29.d; 29.e; 29.i; 29.f; 29.g; 29.h; 29.j)

Este instrumento es de administración individual y se aplica en cualquier ocupación. Las categorías de respuesta son escalares según frecuencia o intensidad. Adicionalmente el formato incluye las 23 preguntas dirigidas a explorar las condiciones del entorno laboral a manera de ficha sociodemográfica. La calificación del CopsoQ-istas 21 es la sumatoria de los ítems que conforman cada dimensión que, posteriormente se analizan según baremos que ubican el nivel de riesgo percibido por el encuestado.

Se empleó la versión adaptada al entorno peruano por Chiroque (2019). Tal versión cuenta con índices aceptables de consistencia compuesta según el coeficiente omega para las cuatro primeras dimensiones (1=.906; 2=.839; 3=.856 y 4=.817), mientras que para las dimensiones 5 y 6 (5=.541 y 6=.541m respectivamente) no fueron aceptables. Así mismo, la validez de constructo se obtuvo mediante el coeficiente de Pearson obteniendo índices entre .336 y .886, considerándose índices satisfactorios de validez.

De otro lado, en cuanto a la medición de la variable burnout se empleó el Inventario Maslach de Burnout, compuesto por: agotamiento emocional (ítems 1,2,3,6,8,13,14,16,20), Despersonalización (5, 10,11,15 y 22) y realización personal (4,7,9,12, 17, 18, 19 y 21). El cuestionario consta de 22 ítems de escala (de frecuencia) tipo Likert, con puntuaciones de cero (nunca) a seis (todos los días), se puede administrar de manera individual o colectiva a adultos en profesiones y ocupaciones de servicio a personas.

Se utilizó una versión adaptada al entorno peruano por Vásquez (2020) donde se reportó validez de contenido de .97 a 1.00, e igualmente una confiabilidad omega aceptable en las tres dimensiones Agotamiento emocional (.866), Despersonalización (.814) y Realización personal (.874). Tal validación estadística estuvo amparada en el estudio de Juárez, et al (2020) quienes reportaron un índice de consistencia de .85 en agotamiento emocional, .78 en realización personal y .73 en despersonalización según el alfa de Cronbach, considerados satisfactorios y aplicables para investigación.

### **3.5 Procedimientos**

Se partió de la observación y análisis respecto a la realidad problemática que sustentó la interrogante de investigación; posteriormente, se seleccionó los instrumentos de estudio, se buscó las respectivas versiones adaptadas al medio nacional; más tarde, se continuó contactando con los autores de tales adaptaciones con el fin de solicitar la autorización para el uso de las mismas; a continuación se llevaron a cabo las coordinaciones con los representantes de la institución edil, con quienes se sostuvo una reunión en la que se sustentó el alcance de la presente investigación.

A continuación, se organizaron los materiales necesarios (protocolos, útiles de escritorio, otros), y un consentimiento informado. Se administraron presencialmente los instrumentos y se procedió a calificar los instrumentos.

Finalmente, se realizó el procesamiento estadístico de la data recogida y se organizó la información para la respectiva presentación.

### **3.6 Método de Análisis de Datos**

Inicialmente la data acopiada se organizó en una matriz Excel para subsiguientemente proceder al respectivo análisis estadístico usando el programa estadístico SPSS V25. Con el citado programa se procesó la respectiva prueba de normalidad de las variables, a continuación, se realizó el procesamiento de datos a nivel descriptivo y posteriormente se procesó el respectivo análisis de correlaciones. La información recabada, fue estructurada y distribuida en tablas y posteriormente se realizó el análisis interpretativo según los objetivos planteaos.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Se tuvo en cuenta el marco ético instituido a partir tanto del Informe Belmont para el estudio con seres humanos (1978) como del código de ética en investigación planteado por la Universidad César Vallejo (UCV), (2017) y del Colegio de psicólogos del Perú (2018). En tal sentido, se consideraron los siguientes principios 1) Respeto a las personas, porque se tuvo en cuenta la decisión de los encuestados respecto a formar o no parte del estudio; por lo que, oportunamente, y con precisión, se les dio a conocer el propósito de investigación y su rol dentro de ésta, 2) Beneficencia, procurando el bienestar de los participantes evitando cualquier riesgo de tipo físico, emocional, social o económico, y 3) Justicia, brindando en todo momento, un trato equitativo a cada colaborador edil participante del estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de variables*

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Riesgos psicosociales	.474	136	.000
Agotamiento emocional	.327	136	.000
Despersonalización	.283	136	.000
Realización personal	.540	136	.000

La Tabla 1 muestra la prueba de normalidad de variables; ello, considerando que el tamaño de la muestra fue mayor a 50 (136 colaboradores de una entidad edil de la ciudad de Huaura). Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov se encontró que, tanto en riesgos psicosociales como en las dimensiones del síndrome de burnout, los datos no cumplen el requisito de normalidad, donde el valor  $p=.000$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha =.005$ ; por ello, se decidió usar la prueba de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis.



## Resultados específicos

Ha: Existe asociación entre los riesgos psicosociales y el cansancio emocional en un grupo de colaboradores de una municipalidad de Huaura, 2022.

Ho: No existe asociación entre los riesgos psicosociales y el cansancio emocional en un grupo de colaboradores de una municipalidad de Huaura, 2022.

**Tabla 2**

*Relación entre riesgos psicosociales y agotamiento emocional.*

---

Riesgos psicosociales y agotamiento emocional	
Coefficiente de correlación Spearman	.092
Sig. (bilateral)	.288
N	136

---

La Tabla 2 muestra que el valor  $p=.288$ , es mayor al valor de  $\alpha$ , lo que permite deducir que no existe una relación entre el los riesgos psicosociales y la dimensión agotamiento emocional (Mondragón, 2014), por lo que se aceptó la hipótesis nula (H0) y se rechazó la hipótesis alterna (Ha).

H<sub>a</sub>: Existe asociación entre los riesgos psicosociales y la despersonalización en un grupo de colaboradores de una municipalidad de Huaura, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe asociación entre los riesgos psicosociales y la despersonalización en un grupo de colaboradores de una municipalidad de Huaura, 2022

**Tabla 3**

*Correlación entre riesgos psicosociales y despersonalización.*

Riesgos psicosociales y despersonalización	
Coefficiente de correlación Spearman	.025
Sig. (bilateral)	.769
N	136

La Tabla 3 muestra un valor  $p=.769$ , que es mayor al valor de significancia teórica ( $\alpha=.05$ ), por lo que se deduce que no existe asociación entre riesgos psicosociales y la despersonalización, aceptándose por ello la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) con el consecuente rechazo de la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>).

H<sub>a</sub>: Existe asociación entre los riesgos psicosociales y la realización personal en un grupo de colaboradores de una municipalidad de Huaura, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe asociación entre los riesgos psicosociales y la realización personal en un grupo de colaboradores de una municipalidad de Huaura, 2022.

**Tabla 4**

*Correlación entre riesgos psicosociales y la realización personal.*

Riesgos psicosociales y realización personal	
Coeficiente de correlación Spearman	-.179
Sig. (bilateral)	.037
N	136

La Tabla 4 evidencia un valor  $p=.037$ , que es menor al valor de significancia teórica ( $\alpha=.005$ ), a partir de ello, se deduce que existe una relación negativa media ( $Rho=-.179$ ) entre riesgos psicosociales y realización personal, por lo que se aceptó la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>) y se rechazó la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

**Tabla 5**

*Frecuencia de los niveles de riesgos psicosociales*

Niveles de riesgos psicosociales		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	3.7
Medio	24	17.6
Alto	107	78.7
Total	136	100.0

La Tabla 5 deja saber que el 78.7 % de los servidores encuestado se ubicaron en nivel alto de riesgos psicosociales, el 17.6% presentó nivel medio mientras que el 3.7% alcanzó un nivel bajo.

**Tabla 6**

*Niveles de Agotamiento emocional*

Niveles de Agotamiento emocional		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	68	50.0
Medio	63	46.3
Alto	5	3.7
Total	136	100.0

La Tabla 6 muestra que el 50% de los encuestados refirió nivel bajo de agotamiento emocional, seguido del 46.3% que indicó nivel medio y, el 3.7% se ubicó en nivel alto de dicha dimensión.

**Tabla 7**

*Niveles de despersonalización*

Niveles de despersonalización		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	30.9
Medio	73	53.7
Alto	21	15.4
Total	136	100.0

En la Tabla 7 se observa que el 53.7% de los colaboradores encuestados se ubicó en el nivel medio de despersonalización, el 30.9% indicó nivel bajo y, el 15.4% refirió nivel alto de tal dimensión.

**Tabla 8***Niveles de realización personal*

Niveles de realización personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	128	94.1
Medio	8	5.9
Alto	00	00
Total	136	100.0

En la Tabla 8 se puede observar que el 94.1% de los servidores encuestados refirió nivel bajo de realización personal y el 5.9% reportó nivel medio de dicha dimensión.

## V. DISCUSIÓN

Entre los objetivos planteados en la presente investigación, se propuso caracterizar la relación entre los riesgos psicosociales y cada uno de los componentes del burnout (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). En primer lugar, respecto a la asociación entre los riesgos psicosociales y el agotamiento emocional, se encontró un valor  $p=.288$  por lo que se asume que no existe relación entre ambos constructos. Tales resultados difieren con los encontrados por López y Santivañez (2021), quienes detectaron la existencia de una relación inversa entre los citados factores  $r=-.218$ ,  $p=.017$ ).

De igual forma, se halló discrepancia entre los resultados y la propuesta teórica referenciada. Díaz & Carrasco (2018), por ejemplo, afirmaron que los riesgos psicosociales se asocian a condiciones perjudiciales en el servidor y en los organismos institucionales y causan impacto negativo en la salud (Enríquez y Sánchez, 2007; Levi et al., 2012) e igualmente, Maslach en una entrevista publicada por Juárez (2014), afirmó que el agotamiento emocional surge como respuesta al estrés laboral que a su vez se encontraría alineado con condiciones desfavorables de trabajo (o su percepción), y tales condiciones estarían evidentemente, asociadas a factores psicosociales.

Las discrepancias encontradas entre los resultados y los planteamientos teóricos, podrían estar relacionadas con un efecto post pandemia; debido a las experiencias negativas tanto en la salud como en la economía familiar, en el momento en el que fueron recogidos los datos, los trabajadores provenían de un periodo prolongado de descanso laboral y posteriormente de trabajo remoto que generó condiciones de estrés y, el volver al entorno laboral tradicional, habría brindado oportunidades de interacción que favorecen la percepción y manejo de condiciones laborales estresantes.

En segundo lugar, se buscó establecer la relación existente entre los riesgos psicosociales y el componente despersonalización del burnout. Al respecto, se encontró un valor de significancia  $=.769$ , mayor al valor  $\alpha$ , deduciéndose que no existe asociación entre los referidos factores. Los resultados encontrados difieren de los hallados por Soto y Benites (2020), quienes identificaron una asociación positiva fuerte ( $r=.836$ ) entre los mismos factores en una muestra de mineros.



Las mismas discrepancias surgen en el plano teórico, donde se afirma que el estrés está ligado a los factores psicosociales (Levi et al., 2012) y Maslach (2014, como se citó en Juárez, 2014), afirmó que la pérdida de la simpatía y comprensión respecto a los usuarios o cliente se deriva de la desmotivación laboral que a su vez se desprende de condiciones laborales desfavorables; sin embargo, según Ballester (2013), el impacto de los factores psicosociales podrían estar menguados por el estilo de liderazgo de la organización, aspecto que si bien no ha sido estudiado en el presente trabajo, podría estar conteniendo la desmotivación laboral en la institución edil de estudio.

De otro lado, aspectos externos como la estabilidad laboral, el contacto y apoyo social o el alejamiento del trabajo en casa (que implicaba compromiso de las horas de descanso para actividades laborales, reuniones o capacitaciones); e internos como resiliencia o estrategias de afrontamiento, actuando como catalizadores de los riesgos psicosociales y previniendo efectos visibles del burnout. Un aspecto adicional a considerar, es que la muestra poblacional, incluyo servidores de diferentes áreas laborales y de acuerdo al planteamiento teórico, las actividades que involucran directamente el servicio o atención a personas son las proclives a caer en burnout. Por ello se sugiere, en futuros estudios, considerar como parte de la muestra solo a los funcionarios cuya labor se relacione directamente con el trato con usuarios humanos.

En tercer orden, se planteó determinar la asociación existente entre los riesgos psicosociales y la realización personal, encontrándose un  $p=.037$ , menor al valor  $\alpha (.05)$  y un  $r=-.179$ , asumiéndose que, existe una relación negativa media entre los factores en mención siendo que a medida que se incrementa la percepción de factores psicosociales, decrece la realización personal y viceversa. Los hallazgos, coinciden con Bruno (2021) y con, Soto y Benites (2020), quienes establecieron que existía asociación significativa entre las citadas variables, Así mismo, estos resultados guardan armonía con el modelo del ajuste persona – entorno (Caplan, 1982, como se citó en Edwards et al., 1993), el mismo que plantea que cuando el colaborador percibe congruencia entre las demandas del puesto y las capacidades y recursos para hacerles frente, se reduce la posibilidad de desarrollar estrés laboral y con ello, se genera la sensación de satisfacción personal y laboral.

Los resultados encontrados dan cuenta de la importancia del elemento humano dentro de las organizaciones en el sentido que, las mismas, marchan en las sendas de la calidad, siempre y cuando los colaboradores miembros experimentan motivación y satisfacción laboral, impulsando su desarrollo personal que se revierte en productividad en la organización.

Un segundo bloque de objetivos tuvo una naturaleza descriptiva. En tal sentido, se buscó describir el nivel de riesgos psicosociales en los trabajadores de una entidad edil de Huaura, 2022 lo mismo que determinar el nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores de la institución mencionada. En el primer caso, se halló un 78.7% de colaboradores que reportaron nivel alto de riesgos psicosociales y 17.6% que refirieron nivel medio. Tales resultados coinciden con el trabajo de Uribe-Prado (2020), quien reportó valores altos en la variable riesgos psicosociales en un grupo de trabajadores del sector público de México. Estos altos índices estarían en asociados a altas demandas laborales (Essalud, s/f), y podrían generar riesgos de absentismo y desmotivación laboral con la consecuente disminución de la productividad organizacional, además, según la teoría de Levi et al (2012), tales niveles de riesgos psicosociales, podrían tener un impacto negativo en la organización a través de conflictos de roles, incremento de la sobrecarga laboral percibida y el agotamiento laboral.

Así mismo, los elevados niveles de los riesgos psicosociales, son demandantes tanto en el plano personal como en el laboral e institucional, y podrían afectar la salud física y mental, además generar costes sociales a partir de estados de ánimo que afecten las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones y las relaciones familiares, fuera de éstas.

En cuanto a la descripción de las dimensiones de burnout, se encontró que el 46.3% de los encuestados refirió un nivel medio de agotamiento emocional y 3.7% se ubicó en el nivel alto; en cuanto al nivel de despersonalización, el 53.7% obtuvo un nivel medio y el 15.4%, un nivel alto; por último, en cuanto a niveles de realización personal, se halló que el 94.1%, se ubicó en nivel bajo y el 5.9% restante se ubicó en el nivel medio, es decir, los niveles de realización personal hallados, serían desfavorables en la muestra encuestada. Los resultados encontrados son similares a los reportados por Uribe-Prado (2020), quien encontró valores altos en agotamiento emocional y despersonalización que

vinculados a los riesgos psicosociales percibidos, generaba, según afirmaron, interferencia entre los roles laborales y familiares de los colaboradores de instituciones públicas de México.

Al respecto, los índices de burnout existentes, darían cuenta de un importante grado de malestar laboral originado en la interacción entre servidores y usuarios (Gil y Peiró, 1997, como se citó en Marrau, 2009), y tendría un efecto en la sensación de falta de energía llegando los servidores a percepciones negativas sobre su entorno laboral (Maslach, 2014, como se citó en Juárez, 2014)

Cabe mencionar que los índices de burnout encontrados son de medios a altos y podrían estar relacionados de un lado con condiciones laborales demandantes como la sobrecarga laboral, la exigencia del rol o el servicio directo a usuarios y de otro, en el aspecto personal, tales niveles de burnout, podrían estar asociados con componentes cognitivos, afectivos y conductuales negativos respecto a la rutina laboral; con falta de estrategias de afrontamiento al estrés en los trabajadores o con afectación de la percepción de realización personal, pero independientemente de las causas asociadas, la existencia de niveles altos, ya es alarma para el bienestar y productividad laborales.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: No existe asociación ( $p=.288$ ) entre los riesgos psicosociales y la dimensión de agotamiento emocional, en la muestra de estudio, lo que significa que quienes perciben riesgos psicosociales en el entorno laboral, no necesariamente incrementan o decrecientan sus niveles de agotamiento emocional.

Segunda: No existe asociación ( $p=.769$ ) entre los riesgos psicosociales percibidos y la despersonalización entre los colaboradores encuestados, lo que significaría que ambas variables son independientes entre sí.

Tercera: Existe relación negativa ( $p=.037$ ) con un nivel de intensidad medio ( $Rho = -.179$ ) entre los riesgos psicosociales y la dimensión de realización personal del burnout, lo que permite inferir que, a medida que se incrementa la percepción de factores psicosociales, decrece la realización personal y viceversa.

Cuarta: El 78.7% de los colaboradores participantes del estudio, refirió un nivel alto de riesgos psicosociales en el entorno laboral y el 17,6% refirió un nivel medio.

Quinta: El nivel de agotamiento emocional en la muestra estudiada es de medio (46.3%) a bajo (50%) mientras que el nivel de despersonalización es de medio a alto (53% y 154% respectivamente) y, finalmente, el nivel de realización personal, es bajo (94.1%).

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: A los investigadores; replicar el estudio controlando la variable puesto de trabajo, en la que se incluya únicamente los puestos que demanden contacto directo con un público usuario.

Segunda: Replicar el estudio incluyendo las variables como estabilidad laboral, liderazgo o apoyo social percibido en el entorno. Ello, a manera de determinar si la presencia de tales condiciones laborales interfiere en la existencia de relación entre los riesgos psicosociales y el burnout como se ha encontrado actualmente.

Tercera: A las autoridades ediles; desarrollar programas sostenidos dirigidos a la promoción de la realización personal, brindando oportunidades de opinión y acción a los servidores respecto de las condiciones laborales. El entorno controlado, incide en la percepción de autonomía y dominio sobre el ambiente y sobre sí mismo lo que a su vez contribuye en el bienestar y en la productividad laboral.

Cuarta: Proponer y desarrollar medidas destinadas al control de los factores psicosociales en el entorno laboral, de modo que se reduzcan los niveles de estrés laboral y se evite impacto en el entorno personal, familiar y ocupacional, garantizando así el bienestar de los servidores.

Quinta: Diseñar y ejecutar programas de intervención orientados al desarrollo de estrategias de afrontamiento de los factores que inciden en el burnout como el desgaste emocional, el estrés laboral, la percepción de sobrecarga ocupacional, entre otros.

## REFERENCIAS

- Bakhamis, L., Paul D. Harlan, S., Coustasse, A. (2019). Still an Epidemic: The Burnout Syndrome in Hospital Registered Nurses. *The health care manager*, 38(1), 3-10. <https://cutt.ly/WNCKl3H>
- Ballester, M. (2013). La política de la OIT y de la Unión europea sobre salud y riesgos psicosociales. *Revista internacional y comparada de relaciones laborales y derecho del empleo*, 1(4), 1-27. <https://cutt.ly/HNCvk27>
- 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 grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cutt.ly/gNCKRHC>
- Castaño, V. (2018). *Identificación y análisis de riesgo psicosocial en una empresa de transporte de carga*. [Tesis de grado, Institución Universitaria Politécnica Grancolombiano]. Repositorio institucional de la Institución Universitaria Politécnica Grancolombiano. <https://cutt.ly/vNCvgCU>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. The McGraw-Hill Companies, Inc. <https://cutt.ly/3NCvsnj>
- Chiroque, A. (2019). *Evidencia de los procesos psicométricos del cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en empleados del sector privado del distrito Veintiséis de Octubre en la ciudad de Piura: Copsoq istas21 - Versión Media*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://cutt.ly/1NCvecx>
- Clasificación Internacional de Enfermedades, undécima revisión (CIE-11), Organización Mundial de la Salud (OMS) 2019, <https://icd.who.int/browse11>. Licencia de Creative Commons Attribution-NoDerivatives 3.0 IGO (CC BY-ND 3.0 IGO).
- Colegio de psicólogos del Perú. (2018). *Código de ética y deontología*. <https://cutt.ly/3NCKPCz>

- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – CONCYTEC (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D). <https://cutt.ly/KNCKH7M>
- Díaz, F. J. & Carrasco G. M. E. (2018). Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work. *Contaduría y administración*, 63(4). <https://cutt.ly/fNCc3i3>
- Dimitriu, M. C. T., Pantea-Stoian, A., Smaranda, A. C., Nica, A. A., Carap, A. C., Constantin, V. D., ... Socea, B. (2020). *Burnout syndrome in Romanian medical residents in time of the COVID-19 pandemic. Medical Hypotheses*, 144, 109972. <https://cutt.ly/iNCc6P6>
- Edwards, J., & Harrison, R. (1993). Job Demands and Worker Health: Three-Dimensional Reexamination of the Relationship Between Person-Environment Fit and Strain. *Journal of applied psychology*, 78(4), 628-648. <https://cutt.ly/HM3kdzZ>
- Enriquez, A., y Sánchez, J. (2008). *OHSAS 18001: 2007. Interpretación, aplicación y equivalencias legales*. FC Editorial. <https://cutt.ly/oNCkMgW>
- Frankenhaeuser, M., & Gardell, B. (1976). Underload and Overload in Working Life: Outline of a Multidisciplinary Approach. *Journal of Human Stress*, 2(3), 35–46. <https://cutt.ly/fNCc1yG>
- Guerrero-Barona, E., Guerrero-Molina, M., García-Gómez, A., Moreno-Manso, J. M., & García-Baamonde, M. E. (2020). Quality of working life, psychosocial factors, burnout syndrome and emotional intelligence. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9550. <https://cutt.ly/4NCcVVd>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education, <https://cutt.ly/QNCcKfh>  
<https://cutt.ly/HNCk9RF>

- Informe Belmont (The National Commission for the protection of humans subjects of biomedical and behavioral research) (1978). Principios éticos y orientaciones para la protección de sujetos humanos en la experimentación. DHEW Publication No. (OS) 78-0012. <https://cutt.ly/UNCcDDh>
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2022). Estrés laboral. Gobierno de México. <https://cutt.ly/pNCcOTX>
- Jo, M. (2022) *Síndrome de Burnout en trabajadores de un área de una Municipalidad de Barranca, 2022*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://cutt.ly/4NCk6gD>
- Juárez A. (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. *Investigación en salud*, 9(1), 57-64. <https://cutt.ly/CNCcTA7>
- Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de burnout. *Liberabit*, 20(2), 199-208 <https://cutt.ly/cNCcojh>
- Juarez, A., Merino, C., Fernández, M., Flores, C., Caraballo, M. y Camacho, C. (2020). Validación transcultural y funcionamiento diferencial del Maslach Burnout Inventory – General Survey en docentes de tres países latinoamericanos. *Avances en psicología latinoamericana*, 38(1), 135-156. <https://cutt.ly/l1vPtfO>
- Karasek, R. (1979) Job Demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative science quarterly* 24(2), 285-308 <https://cutt.ly/WNCcrB8>
- Levi, L., Sauter, S., Murphy, L., y Hurrell, J. (2012). Factores psicosociales y de organización en Stellman, J. director, (5ª Ed.) Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo (5ª ed. Vol II, pp.34.1 -34.87). Editorial INSST. <https://cutt.ly/PNCx4pW>
- López, L. y Santiváñez, M. (2021) *Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en los Servidores Públicos de una Municipalidad de Ancash, 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://cutt.ly/5NCxwlu>



- Manrique, A., Avendaño, B., Galvis, E. y Ferro, J. (2021). Relación entre síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 17(2), 37-50. <https://cutt.ly/vNCz9Dp>
- Marrau, M. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*, 10(19), 2009, pp. 167-177. <https://cutt.ly/FNCzCd1>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2014). Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores de Lima Metropolitana. <https://cutt.ly/4NCzKgD>
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., y Kristensen T. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Archivos de Prevención de Riesgos Labores*, 8(1), 18-29 <https://cutt.ly/tNCzDA1>
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://cutt.ly/EM3ligx>
- Montero-Marín, J., García-Campayo, J., Mera, D. (2009). A new definition of burnout syndrome based on Farber's proposal. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 4(31), 1-17. <https://cutt.ly/sNCzPsi>
- Montoya, C. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Visión de futuro*, 20(2), 1-20. <https://cutt.ly/vNCzUv5>
- Organización Internacional del trabajo. (2019). Riesgos psicosociales: un reto en materia de seguridad y salud en el trabajo. <https://cutt.ly/GNCzWCX>
- Organización internacional para el trabajo. (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 setiembre de 1984. <https://cutt.ly/nNCzmoj>
- Organización internacional para el trabajo. (2016). *International journal of labor research*, 11-33. <https://cutt.ly/ONClgbC>

- Organización internacional para el trabajo. Documento de información técnica sobre las enfermedades que plantean problemas para su posible inclusión en la lista de enfermedades profesionales que figura como anexo de la Recomendación sobre la lista de enfermedades profesionales, 2002 (núm. 194). Reunión de expertos sobre la revisión de la lista de enfermedades profesionales. Ginebra, 2009. <https://cutt.ly/6NCllys>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases <https://cutt.ly/GNCIcJ3>
- Patlán-Pérez, J. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos en trabajadores del sector público. *RECAI Revista de estudios en Contaduría, administración e informática*, 8(21), 20-46. <https://cutt.ly/0NCzxod>
- Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017-UCV. (23 de mayo de 2017). Código de ética en investigación de la universidad César Vallejo. <https://cutt.ly/TNCIYV8>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Editorial Universidad Ricardo Palma. <https://cutt.ly/yNCIJUf>
- Sanchez, L. G. (2018). *Síndrome de Burnout y bienestar psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional de la Universidad San Martín de Porres. <https://cutt.ly/pNCzhV9>
- Seguro Social del Salud del Perú. (S/F). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. EsSalud. CEPRIT.* <https://cutt.ly/KNCICd6>
- Info capital humano. (2018a). Más del 13% de peruanos afirman haber faltado al trabajo bajo falsos pretextos. <https://cutt.ly/fMeRB5n>
- Info capital humano. (2018b). *Cuida a tu empleado y reducirás el absentismo laboral.* <https://cutt.ly/VMeR5v3>
- Soto, E., y Benites, J. (2021). *Síndrome de Burnout y riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018*. [Tesis de grado, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana los Andes <https://cutt.ly/VNCzdl8>

- Uribe-Prado, J. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y factores psicosomáticos en servidores públicos. *Investigación administrativa*, 49(125), 1-17.  
<https://cutt.ly/UNCINNt>
- Vasquez, M., Tello, J., Huamán, C. y Ríos, J. (2019). Compromiso organizacional y desempeño laboral de los especialistas de educación de la dirección regional de educación de Ucayali. *Cultura viva amazónica*, 4(3), 25-33.  
<https://cutt.ly/XMd8CFR>
- Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.  
<https://cutt.ly/7NCI4jx>

Anexo 1: Matriz de consistencia

NIVEL	PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPÓTESIS	
	GENERAL	ESPECÍFICOS	GENERAL	ESPECÍFICOS	GENERAL	ESPECÍFICAS
CORRELACIONAL	¿Cuál es la relación entre los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los trabajadores de una Municipalidad de Huaura, 2022?	¿Cuál es la relación entre las Exigencias Psicológicas y el agotamiento Emocional en los trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2022?	Establecer si existe relación entre los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los trabajadores de una municipalidad, 2022	Caracterizar la relación entre la Exigencia Psicológica y el agotamiento emocional en los trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2022.	H1: Existe relación entre los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los trabajadores de una municipalidad de Huaura,2022. H0: No existe relación entre los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los trabajadores de una Municipalidad de Huaura,2022.	H1: Existe relación entre las Exigencias psicológicas y el cansancio emocional en los trabajadores de una municipalidad de Huaura,2022. H0: No existe relación entre las Exigencias psicológicas y el cansancio emocional en los trabajadores de una municipalidad de Huaura,2022.
		¿Cuál es la relación entre Exigencia Psicológica y la despersonalización en los trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2022?		Caracterizar la relación entre exigencias psicológicas y la despersonalización en los trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2022.		H1: Existe relación entre las Exigencias psicológicas y la despersonalización en los trabajadores de una municipalidad de Huaura,2022. H0: No existe relación entre las Exigencias psicológicas y la despersonalización en los trabajadores de una municipalidad de Huaura,2022
		¿Cuál es la relación entre exigencias psicológicas y la realización personal en los trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2022?		Detallar la relación entre la exigencias psicológicas y realización personal en los trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2022.		H1: Existe relación entre las Exigencias psicológicas y la realización personal en los trabajadores de una municipalidad de Huaura,2022. H0: No existe relación entre las Exigencias psicológicas y la realización personal en los trabajadores de una municipalidad de Huaura,2022
		¿Cuál es el nivel de riesgos psicosociales en los trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2022?		Identificar el nivel de riesgos psicosociales en los trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2022		
		¿Cuál es el nivel del Síndrome de burnout en los trabajadores de una		Identificar el nivel del síndrome de burnout en los trabajadores de una		

		municipalidad de Huaura, 2022?		municipalidad de Huaura, 2022		
--	--	--------------------------------	--	-------------------------------	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	REACTIVOS	ESCALA	BAREMOS
Riesgos Psicosociales	Los riesgos psicosociales laborales son el producto de las interacciones entre la actividad y el entorno laboral y las condiciones de la organización, por un lado; y por otro, las capacidades del servidor, sus necesidades, su cultura y sus condiciones personales; interacción que a partir de las percepciones y experiencias pueden afectar la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral (OIT, 1984).	Exigencia Psicológicas en el trabajo.	Referidas a la cantidad de trabajo en relación del tiempo disponible.	Exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias emocionales, exigencias de esconder emociones	24.c, 24.e, 24.g, 24.p,24.a, 25.f ,25.m,24.b,24.q, 25.d, 25.i, 24.d, 24.f,25.j,25.k.	5nunca 4 solo alguna vez 3algunas veces 2muchas veces 1siempre	
		Conflicto trabajo-familia	Relacionado con la ausencia de la autonomía en su rol laboral y al grado de interferencia de la actividad laboral sobre la vida familiar.	Doble presencia	24.o,24.l,24.m, 24.n.		
		Control sobre el trabajo	Vinculado en la actividad y el aprendizaje, donde tanto es importante el sentido laboral.	Influencia, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo	24.i, 24.j, 24.h, 24.k, 25.a, 25.e, 25.h,25.l,25.b, 25.c, 25.g.		
		Apoyo Social y calidad de liderazgo	Capacidad de liderazgo reinante en la organización apoyo de autoridades hacia y entre compañeros de labores.	Apoyo social de los compañeros, apoyo social de superiores, calidad de liderazgo, sentimientos de grupo, previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol.	26.b,26.d,26.g, 26.h,26.c, 26.f, 26.i, 26.j, 27.a, 27.b, 27.c, 27.d, 27.e, 27.f, 27.g, 27.h,27.i, 29.k, 29.l, 29.m, 29.n, 26.a, 26.e.		
		Compensaciones del trabajo	Necesidad de quedarse en casa durante la jornada laboral	Reconocimiento, inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo	29.a,29.b,29.c, 28.d,28.f,28.a, 28.b,28.c,28.e.		
		Capital social	El grado de valoración del trabajador por parte de los superiores y los compañeros.	Justicia, Confianza vertical	29.d,29.e,29.i, 29.f,29.g, 29.h, 29.j.		

Síndrome de burnout	Maslach lo define como un estrés crónico de tres aristas, por un lado, refiere que se presenta un agotamiento como respuesta al estrés laboral; un cambio negativo respecto a la motivación sobre la actividad laboral con efecto en una pérdida de comprensión y simpatía por los clientes, y en tercer lugar, una concepción disminuida sobre sí mismas, sobre sus habilidades y competencias y su motivación laboral. (Juárez, 2014)	Agotamiento Emocional	Describe los sentimientos de un individuo al tener un trato de atención en la labores	Agotamiento físico y mental, tensión y Frustración	1,2,3,6,8, 13,14, 16 y 20.	0- Nunca 1- Alguna vez al año o menos. 2- Una vez al mes o menos 3- Algunas veces al mes. 4- Una vez por semana. 5- Algunas veces por semana. 6- Todos los días.	< 16 16 - 34 > 34
Despersonalización	La comunicación se refleja distante entre los individuos	Insensibilidad, falta de empatía y despreocupación	5,10,11, 15 y 22				
Realización profesional	Describe de competencias y eficacia en el trabajo	Empatía, solución de problemas, Genera un clima agradable, motivación y calma.	4,7,9,12, 17,18, 19 y 21				

Anexo 4: Ficha Sociodemográfica

**FICHA SOCIODEMOGRÁFICA**

Por favor, proporcione datos sobre Ud.:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Hombre  Mujer

Grado de instrucción:

Secundaria incompleta

Secundaria completa

Superior completa

Superior incompleta

¿Cuál es tu estado civil?

Soltero(a)

Casado(a)

Divorciado(a)

Viudo(a)

¿Tiene hijos menores o universitarios bajo su cargo?

Si

No

Tiempo de permanencia en la institución:

1 mes a 3 meses.  6 meses a 1 año

3 meses a 6 meses  1 año a 2 años

2 años a 3 años  Mas de 3 años.

Señale el tipo de labor que realiza en la municipalidad:

Administrativo

Obrero

Operario

Funcionario



Anexo 5: Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo  
ISTAS 21.

**ISTAS 21**

*Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005)*

**Instrucciones**

A continuación, se le presentará una serie de preguntas acerca de su trabajo. Por favor, lea detenidamente y responda de acuerdo a su realidad, según las siguientes instrucciones:

Marque con una cruz (X) debajo de la columna teniendo en cuenta:

---

---

15 . Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

16. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

18. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas
- Más de 45 horas

19. Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- Ninguno
- Algún día excepcionalmente
- De 1 a 5 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- 11 o más días al mes

20. Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal					
b) En tu departamento o sección falta personal					
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente					

21. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

22. Tu salario es:

- Fijo
- Una parte fija y otra variable.

Todo variable (a destajo, a comisión)

23. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Con que frecuencia ...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) Tienes que trabajar muy rápido?					
b) ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?					
c) ¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?					
d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?					
e) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
f) ¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual, aunque no tengas ganas?					
g) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?					
h) ¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?					
i) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?					
j) ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?					

k) ¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?					
l) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?					
m) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?					
n) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?					
o) ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?					
p) ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?					
q) ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?					

24. Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

En qué medida	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
b) ¿tus tareas tienen sentido?					

c) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?					
d) ¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?					
e) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
f) ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?					
g) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?					
h) ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?					
i) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
j) ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?					
k) ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?					
l) ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?					

25. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

En qué medida	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?					
b) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?					
c) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
e) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
f) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?					
g) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?					
h) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
i) ¿tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?					
j) ¿tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?					

26. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas

Con que frecuencia ...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?					
b) ¿tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?					
c) ¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?					
d) ¿tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?					
e) ¿tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?					
f) ¿Te sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?					
g) ¿Se ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras?					
h) ¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?					
i) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?					
j) ¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?					

27. Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

En qué medida	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) ¿Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?					
b) ¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					
c) ¿si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
d) ¿si te despiden o no te renuevan el contrato?					
e) ¿si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies)?					
f) ¿Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?					



28. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

En qué medida	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) ¿Tu trabajo es valorado por la dirección?					
b) ¿La dirección te respeta en tu trabajo?					
c) ¿Recibes un trato justo en tu trabajo?					
d) ¿Confía la dirección que los trabajadores hacen un buen trabajo?					
e) ¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?					
f) ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?					
g) ¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?					
h) ¿La dirección considera con la					

misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?					
i) ¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?					
j) ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?					
k) ¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?					
l) ¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?					
m) ¿Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?					
n) ¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?					

**Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción**

29. En general ¿dirías que tu salud es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

30. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) Te has sentido agotado/a?					
b) Te has sentido físicamente agotado/a?					
c) Has estado emocionalmente agotado/a?					
d) Has estado cansado/a?					
e) Has tenido problemas para relajarte					
f) Has estado irritable					
g) Has estado tenso/a					
h) Has estado estresado/a?					

31. Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) Has estado muy nervioso/a						
b) Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte						
c) Te has sentido calmado/a y tranquilo/a						
d) Te has sentido desanimado/a y triste						
e) Te has sentido desanimado/a y triste						
f) Te has sentido feliz						
g) Has estado tenso/a						
h) Has estado estresado/a						

32. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en

consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a

Anexo 6: Inventario burnout de Maslach.

**INVENTARIO DE MASLACH**

*Maslach y Jackson (1997)*

Sexo: F ( ) M ( )

Grado: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

**Instrucciones**

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan.

Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca	0
Alguna vez al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Algunas veces por semana	5
Todos los días	6

N°	Señala con qué frecuencia se producen estos comportamientos en tu trabajo	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado	0	1	2	3	4	5	6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0	1	2	3	4	5	6
4	Me tensa trabajar todo el día	0	1	2	3	4	5	6
5	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia	0	1	2	3	4	5	6
6	Trabajar todos los días es una tensión para mí	0	1	2	3	4	5	6
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros	0	1	2	3	4	5	6
8	Me siento agotado por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	0	1	2	3	4	5	6
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0	1	2	3	4	5	6
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.	0	1	2	3	4	5	6
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	0	1	2	3	4	5	6
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

Gracias por su colaboración.

## Anexo 7: Autorización de los autores para uso de los instrumentos.

### Cuestionario de Síndrome de Burnout, Maslach

¡Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional!

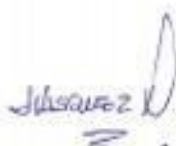
Trujillo, 12 de setiembre del 2022

Srta. Mejía Mundo, Camila Luciana, identificado con DNI N° 72079794, reciba mi saludo a la distancia, me da gusto saber que están haciendo un trabajo de investigación en Psicología titulado: "Riesgos psicosociales y síndrome de Burnout en los trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2022" de la Universidad Cesar Vallejo, para la cual necesitan la herramienta que adapte a mi tesis Doctoral, Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.

En consecuencia, el conocimiento y la investigación es un alcance a la ciencia en el campo de la psicología, por lo que te autorizo usar el inventario de Burnout adaptado para la investigación que están realizando.

Por lo expuesto, les deseo constancia y perseverancia en sus propósitos de la investigación que estas realizando.

Cordialmente.



Dr. Juan Carlos Vasquez Muñoz

C.Ps.P. N° 11452

---

Anexo 8: Autorización de los autores para uso de los instrumentos.

Cuestionario de Riesgos Psicosociales.

## **LICENCIA DE USO CoPsoQ-istas21**

El CoPsoQ-istas21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Los autores y propietarios autorizan su uso, de forma gratuita, en las condiciones establecidas en este manual del método, y especialmente en las que se describen a continuación. El incumplimiento de estas condiciones supondría quebrantar la licencia de uso del método.

### **Condiciones de utilización del CoPsoQ-istas21:**

En las empresas con una plantilla de 25 o más personas trabajadoras se utilizará la versión media del método CoPsoQ-istas21, garantizando las siguientes condiciones:



Outlook

Buscar

Reunirse ahora

Mensaje nuevo

Responder | Eliminar | Archivo | Denunciar | Limpiar | Mover a | Categorizar | Posponer

Favoritos

Elementos en...

Borradores 76

Bandeja ... 1171

Elementos en...

Agregar favori...

Carpetas

Bandeja ... 1171

Correo no ... 16

Borradores 76

Elementos en...

Scheduled

Elementos en...

Archivo

Notas

Actualizar a Microsoft 365 con Características de Outlook Premium

← Re: Autorización de sus baremos

Alex Chiroque <promark.1@hotmail.com>  
Para: Usted  
Dom 25/09/2022 20:12

Buenas noches Camila,  
Autorización concedida.

Saludos

Obtener [Outlook para Android](#)

---

**From:** camila mejia mundo <camila\_2798@outlook.com>  
**Sent:** Sunday, September 25, 2022 8:10:45 PM  
**To:** promark.1@hotmail.com <promark.1@hotmail.com>  
**Subject:** Autorización de sus baremos

Buenas noches psicólogo Chiroque.  
Soy Camila Mejia Mundo, actualmente me encuentro realización tesis para el título de psicología en la universidad cesar Vallejo con una investigación de "Riesgos Psicosociales y Síndrome Burnout en los trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2020" así mismo comentarle que el acceso que me brindo es totalmente gratuita y muchas gracias de verdad, ya que tengo la autorización de la prueba, lo que ahora me gustaría y me ayudaría enormemente es la autorización de usted para utilizar sus baremos ya que usted los a creado en su línea de investigación "Evidencia de los Procesos Psicométricos del Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en Empleados del Sector Privado del Distrito Veintiséis de Octubre en la Ciudad de Piura: Copsoq istas21 - Versión Media"

Mchas gracias de antemano.

Estaré atento y esperando su respuestas.

Obtener [Outlook para Android](#)

Responder | Reenviar

## Anexo 9: Solicitud

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Hualmay, 11 de julio de 2022

Ing.

Sandra Churrango Valdivia

Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Hualmay

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarla y a la vez hacer de su conocimiento lo siguiente:

Que, para obtener mi título profesional en Psicología Humana, es necesario realiza encuestas y pruebas sobre la influencia del stress en el ambiente laboral (riesgos psicosociales y Síndrome de Burnout), es por ello que recurro a su despacho para su autorización y me permita realizar estas pruebas a sus trabajadores.

Concedora del apoyo que brinda a los jóvenes en su desarrollo profesional, estoy segura de obtener la solicitada autorización.

Sin otro particular y a la espera de su respuesta quedo de Usted.

Atentamente

  
\_\_\_\_\_  
CAMILA LUCIANA MEJIA MUNDO  
72079794



Anexo 10: Constancia



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY**  
**PROVINCIA DE HUAURA - DEPARTAMENTO DE LIMA**  
CREADO POR LEY N° 2918 DEL 05 DE DICIEMBRE DE 1918  
"TIERRA DE AGRICULTORES Y CUNA DEL DEPORTE"  
**OFICINA DE RECURSOS HUMANOS**  
R.U.C. N° 20148241385

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

## **CONSTANCIA**

**EL JEFE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY, QUIEN SUSCRIBE:**

**HACE CONSTAR:**

Que, **Camila Luciana Mejía Mundo**, identificada con DNI N° 72079794, realizó la recolección de datos a través de su encuesta a los trabajadores de las diferentes sedes de la Municipalidad Distrital de Hualmay para su proyecto de tesis sobre clima sociolaboral.

En ese sentido se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para los fines que estime conveniente.

Hualmay, 05 de octubre del 2022.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY  
*Loarte-Céspedes Yastile*  
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos

Archivo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VELARDE CAMAQUI DAVIS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE HUAURA, 2022", cuyo autor es MEJIA MUNDO CAMILA LUCIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VELARDE CAMAQUI DAVIS <b>DNI:</b> 70030097 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9064-7104	Firmado electrónicamente por: DVELARDEC el 14- 12-2022 22:17:25

Código documento Trilce: TRI - 0482652