



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Factores de riesgo psicosocial y burnout en el personal
administrativo de una entidad pública, Lima 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Reyes Cubas, Martha Julia (orcid.org/0000-0002-0411-924X)

ASESORES:

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Factores de riesgo psicosocial y burnout en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024", cuyo autor es REYES CUBAS MARTHA JULIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, 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, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUGO ELADIO CHUMPITAZ CAYCHO DNI: 15434903 ORCID: 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 26-07-2024 21:10:47

Código documento Trilce: TRI - 0836404



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, REYES CUBAS MARTHA JULIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores de riesgo psicosocial y burnout en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARTHA JULIA REYES CUBAS DNI: 41343987 ORCID: 0000-0002-0411-924X	Firmado electrónicamente por: MREYESCU el 26-07- 2024 20:16:04

Código documento Trilce: TRI - 0836401

Dedicatoria

En primer lugar, dedico esta tesis a Dios, quien dispuso todo lo necesario para poder lograr este peldaño, que ni en mis más lejanos sueños estaba predeterminado.

En segundo lugar, quiero dedícale mi tesis a mi querido esposo, quien siempre está ahí para apoyarme y no dejarme renunciar.

Y en tercer lugar me dedico esta tesis a MI, si a mí, porque quiero saber hasta dónde voy a llegar y lo voy a averiguar.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme vida, salud y trabajo con lo cual puedo llegar a cumplir todos estos retos que seguirán en el camino.

Agradezco a mis docentes que día a día nos dieron las enseñanzas necesarias para terminar este paso.

Y agradezco a cada persona que dio su granito de arena para poder terminar este sueño.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	15
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Fuentes del Burnout.....	13
Tabla 2. Instrumento para Factores de riesgo laboral.....	17
Tabla 3. Instrumento para Burnout.....	18
Tabla 4. Descripción de la población.....	21
Tabla 5. Tabla Cruzada de factores de riesgo psicosocial y el burnout.....	22
Tabla 6. Tabla Cruzada de factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional.....	24
Tabla 7. Tabla Cruzada de factores de riesgo psicosocial y la indiferencia.....	26
Tabla 8. Tabla Cruzada de factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional.....	28
Tabla 9. Prueba de Normalidad.....	30
Tabla 10. Relación de Factores de riesgo Psicosocial y Burnout.....	31
Tabla 11. Relación de los factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional.....	32
Tabla 12. Relación de los factores de riesgo psicosocial y la indiferencia.....	33
Tabla 13. Relación de los factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional.....	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Modelo de exigencias psicológicas-control-Apoyo social.....	9
Figura 2. Componentes de Modelo de Desequilibrio de esfuerzo-recompensa.....	10
Figura 3. Estados del Burnout.....	12

Resumen

El objetivo de la investigación es determinar relación entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout en el personal administrativo de una entidad pública. Se utilizó el enfoque cuantitativo del tipo aplicado, con un diseño no experimental, Transversal y Correlacional. La muestra estuvo conformada por 216 trabajadores administrativos de una entidad pública, mediante los instrumentos SUSESO/ISTAS21 versión breve y el Cuestionario Maslach Burnout Inventory. Los resultados determinaron que existe una relación entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout ($Rho=0.482$, $p=0.000$), encontrándose que las Exigencias psicológicas, la ausencia de compensación, las dobles jornadas laborales y la escasa posibilidad de desarrollo se vinculan con el agotamiento emocional y la indiferencia laboral. Concluyéndose que las condiciones laborales en la que se encuentra el personal administrativo se relacionan con aspectos ambientales que favorecen la aparición de cuadros de agotamiento laboral y de estrés producto de la falta de apoyo hacia los empleados.

Palabras clave: Factores de riesgo, riesgo psicosocial, burnout, agotamiento laboral.

Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between psychosocial risk factors and burnout in the administrative staff of a public entity. The quantitative approach of the applied type was used, with a non-experimental, Cross-sectional and Correlational design. The sample was made up of 216 administrative workers from a public entity, using the SUSESO ISTAS - 21 short version instruments and the Maslach Burnout Inventory Questionnaire. The results determined that there is a relationship between psychosocial risk factors and burnout ($Rho=0.482$, $p=0.000$), finding that psychological demands, the absence of compensation, double work shifts and the limited possibility of development are linked to emotional exhaustion and work indifference. Concluding that the working conditions in which the administrative staff find themselves are related to environmental aspects that favor the appearance of work exhaustion and stress due to the lack of support for employees.

Keywords: Risk factors, psychosocial risk, burnout, occupational exhaustion.

I. INTRODUCCIÓN

Para garantizar el funcionamiento adecuado de una organización, es imprescindible que los empleados cuenten con un estado emocional positivo y un buen estado psicológico. Sin embargo, en el contexto del personal administrativo de entidades públicas, se ha observado un aumento preocupante en los niveles de estrés, agotamiento y desgaste profesional manifestados principalmente a través del fenómeno conocido como burnout (Pérez, 2010). Este fenómeno, derivado de la exposición extendida a riesgos psicosociales en el entorno de trabajo, supone un peligro tanto para las organizaciones que emplean al personal como para el bienestar general de los trabajadores (Medrano-Osorio et al., 2021).

A nivel internacional se identificó que las principales consecuencias de las condiciones laborales deficientes son el rendimiento laboral, la satisfacción con el empleo y la salud de los trabajadores, destacando que los estados más comunes las alteraciones del estado del ánimo y la motivación, junto a enfermedades cardíacas, presión arterial alta, enfermedad ácido-péptica, entre otras (Connor, 2024). Y el sector público ha evidenciado que un 64.7% de empleados sufre burnout, lo que impacta en el 43% de los trabajadores en su compromiso hacia la institución que representan (Sombret, 2023).

En América Latina las estadísticas reportan índices críticos, donde países como Argentina (94%), Chile (91%), Ecuador (83%), Panamá (78%) y Perú (77%), evidencian las condiciones laborales donde la asignación de funciones, la sobrecarga laboral y la relación con los superiores son las principales causales (Florencia, 2023). Reportando en otros estudios, que más del 53% de la población en Latinoamérica sufre de estrés laboral, presentándose que el 80% de las personas piensan que las instituciones no se preocupan por su bienestar (Juárez, 2022).

En el Perú, mediante el estudio del Instituto Nacional de Salud (2023), 61.2% informó que las exigencias psicológicas de su función eran media y alta, el 87.4% percibía que el control sobre el trabajo era elevado, el 68.7% expresó que el apoyo social y la calidad del líder era deficiente y el 66.5% comentó que

la compensación por el trabajo no era acorde al nivel de responsabilidades asumidas. Lo que se traduce en que seis de cada 10 trabajadores se sienten saturados, y se ha vinculado a la sensación de estancamiento profesional y un fenómeno denominado renuncia silenciosa que es un tipo de renuncia que inicia con el abandono progresivo de las funciones y el ausentismo laboral (Ybáñez, 2023).

Esta situación en Lima Metropolitana se ha visto reflejada en el estudio de Requejo et al., (2023), que identificaron a ciudadanos que manifestaban una pobre percepción de desarrollo en su entorno laboral eran aquellos que presentaban un 62% de estrés, seguido de aquellos que reportaron cansancio emocional, expresando en el 38% de ellos, cuadros de estrés laboral.

De igual manera, Grijalba y Ore (2021), encontró que el 21.6% del personal administrativo presentaba condiciones crónicas de burnout y el 38% estados que superaban lo normal. A lo que Trinidad-López y Escobar-Galindo (2022) entorno a los factores de riesgo psicolaborales, detectaron que aquellos que tenían mayor presencia era la falta de apoyo social, el tiempo de horas laboradas, la remuneración y la presión psicológica del puesto laboral.

La labor administrativa en el ámbito público conlleva una serie de demandas y presiones inherentes, las cuales pueden predisponer a los empleados a convivir con excesivos cuadros de tensión (Chapilliquin, 2021). La sobrecarga de tareas, los plazos ajustados, la falta de recursos adecuados, la ambigüedad de roles y la escasa autonomía son solo algunas de las condiciones laborales que pueden contribuir al desarrollo del burnout (Uribe-Prado, 2020). Además, la interacción constante con el público y la exposición a situaciones conflictivas pueden intensificar aún más la tensión emocional y la fatiga psicológica (Medina, 2023).

Para la investigación se tomó como centro de trabajo una Entidad Pública del Distrito de La Victoria, ya que al ser un centro de atención donde se realizan procesos administrativos y se gestan solicitudes y disposiciones que derivan sobre la gestión de instituciones educativas ubicadas en su área de competencia, la carga laboral y los factores estresores pueden afectar el desempeño del personal.

En base a esta situación, el problema general es el siguiente: ¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024?; y los problemas específicos planteados son:

A) ¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024?,

B) ¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la indiferencia en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024? Y

C) ¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024?

La justificación teórica, permitirá analizar los elementos que afectan el bienestar emocional y social de los empleados administrativos en una organización pública de Lima; al investigar esta relación en el contexto específico, se puede obtener información sobre los desafíos y las necesidades particulares de los empleados en esa zona geográfica, aportando material teórico sobre el fenómeno en la localidad.

En la justificación metodológica, se puede destacar que, al utilizar una muestra representativa de la población, los datos pueden ser utilizados como referencia, respecto a la realidad que atraviesan los servidores públicos del distrito de la victoria, y a su vez, confirmar la validez de los instrumentos utilizados para el estudio, dando lugar a la creación de protocolos y métodos de evaluación y respuesta ante este problema.

La justificación social tiene como objetivo proporcionar datos de relevancia para desarrollar e implementar iniciativas que fomenten la prevención y el bienestar. Al reconocer los elementos que contribuyen al agotamiento laboral, la institución pública podrá adoptar estrategias para optimizar las condiciones de trabajo del personal administrativo, promover la salud mental y evitar el síndrome de burnout mediante políticas dirigidas.

El objetivo general de la investigación es: Determinar relación entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024. De igual manera, los objetivos específicos son:

A) Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

B) Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la indiferencia en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024. Y C) Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

Y las hipótesis establecidas para la investigación han sido las siguientes, Hipótesis General: Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024. Y las hipótesis específicas son: A) Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024. B) Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y la indiferencia en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024. Y C) Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

Como parte del análisis de los antecedentes, se procedió a reportar estudios que respaldarán el proyecto de investigación con un tiempo no mayor a los cinco años. En lo que respecta a las investigaciones nacionales, se presentan los siguientes trabajos a modo de experiencias previas:

Marcelo y Valverde (2023) en el departamento de Trujillo estudió a empleados que trabajaban en la modalidad remota, con la finalidad de investigar cómo el Síndrome de Burnout se vincula con la satisfacción laboral entre los empleados de una organización pública, realizó un estudio transversal-correlacional en 54 miembros administrativos mediante el Cuestionario Maslach Burnout Inventory y la Escala de Opiniones Satisfacción Laboral. Presentaron en los resultados que existe una relación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral ($\text{Tau-b}=-0.796$, $p=0.000$), ocurriendo lo mismo con las dimensiones agotamiento emocional ($\text{Tau-b}=-0.631$, $P=0.000$), despersonalización ($\text{Tau-b}=-0.264$, $p=0.25$), pero una relación positiva con la eficacia profesional ($\text{Tau-b}=0.246$, $p=0.053$). Concluyendo que el estrés laboral influye en la satisfacción con las condiciones laborales.

Vega (2023), en Arequipa con la intención de estudiar los canales internos de comunicación entorno a las condiciones de riesgo, su propósito fue analizar cómo la comunicación interna influye en los factores de estrés psicosocial del personal de la Municipalidad de Yanahuara, realizó un estudio descriptivo-correlacional en 70 colaboradores, mediante dos instrumentos diseñados para la evaluación de ambas variables. Los resultados identificados fueron que la comunicación interna se vinculaba negativamente con los factores sociodemográficos ($Rho=-0.455$, $p=0.007$); presentándose a su vez, una relación negativa con el volumen de trabajo y la oportunidad de desarrollo. Concluyendo que la comunicación, influye en la percepción de progreso y la capacidad de entender la cantidad de trabajo que se le asigna a cada trabajador.

Martinez (2022) en Moquegua para explorar la condición del centro de trabajo del personal contratado tuvo el propósito de analizar las condiciones laborales que impactan a los empleados de la Municipalidad Distrital de Samegua. Realizaron un estudio transversal-descriptivo en 100 trabajadores del área administrativa, aplicando el instrumento cuestionario ISTAS-21. Detectando que el nivel de exigencias psicosociales era alto para el 51% de trabajadores e intermedio para el 25%; las posibilidades de desarrollo para el 55% era baja, el nivel de inseguridad para el 85% era alto, y la calidad de liderazgo y apoyo social en el 48% era deficiente. Concluyendo que las condiciones laborales de la institución eran deficientes.

Mejia (2022) en Huaura observando un problema que afectaba la condición de salud de los trabajadores, se planteó el propósito de examinar si hay una conexión entre los riesgos en el entorno de trabajo y el síndrome de burnout entre el personal de una entidad municipal en Huaura. Realizaron un estudio transversal y correlacional en 136 trabajadores administrativos, aplicando el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y el Inventario Maslach de Burnout. Identificando que existe una relación inversa entre los factores de riesgo psicosocial y la realización personal ($p=0.037$). Concluyendo que los factores de riesgo en el ambiente laboral producen una percepción de ausencia de crecimiento profesional.

Medrano-Osorio et al., (2021) en Tarma para identificar cuáles eran los problemas más relevantes en la institución laboral, se fijaron como meta describir cómo los factores psicosociales afectan a los trabajadores de entidades gubernamentales en la provincia de Tarma. Realizaron un estudio descriptivo en 120 trabajadores de tres diferentes instituciones públicas usando el cuestionario de factores psicosociales. Los resultados fueron que la incidencia de los aspectos laborales tenía mayor presencia en mujeres (50.8% nivel medio-alto) que en varones (29.2% nivel medio-alto), concentrándose en las edades de 31 a 50 años (60.8% nivel medio-alto). Los factores de riesgo que incidían con frecuencia eran los aspectos organizacionales (27.5%), la exigencia laboral (25.8%) y la remuneración (25%). Concluyendo que las mujeres y los empleados en adultez intermedia son los que manifiestan mayor vulnerabilidad.

En cuanto a los antecedentes internacionales, se pudieron encontrar trabajos que abordaban aspectos situacionales como condicionantes de cuadros de estrés y burnout, entre los cuales se presentan a:

Sandoval (2023) en el contexto laboral quiso analizar la capacidad de adaptarse a las demandas del medio y la productividad en personas con sobrecarga laboral en Colombia, se propuso investigar cómo la flexibilidad psicológica se relaciona con los síntomas emocionales, la eficiencia en el trabajo y el síndrome de Burnout. Realizó un estudio correlacional en 100 empleados de una entidad pública con los instrumentos de DASS - 21, BAFT, AAQ-II, UWES y MBI. Los hallazgos mostraron una asociación relevante entre la Inflexibilidad Psicológica y el síndrome de Burnout. Existiendo una relación entre la Inflexibilidad Psicológica y Desgaste Emocional ($p=0.001$). Del mismo modo con el Cinismo (0.001), y la Eficacia Profesional ($p=0.023$). Concluyendo con que el fomentar la Flexibilidad Psicológica es una medida para mitigar los efectos negativos del Burnout en el entorno laboral.

Marsollier et al., (2022) tomando como eje central la motivación laboral, buscó estudiarlo en el contexto de las condiciones laborales en Argentina, estableciendo el objetivo de analizar los perfiles psicosociales con el compromiso en empleados públicos de Argentina a través de una investigación mixta en 147 trabajadores administrativos del sector público. A través de una triangulación de métodos, se identificaron dos perfiles: uno proactivo, con alto compromiso y

realización personal, asociado al bienestar laboral; y otro en riesgo, con altos niveles de cansancio emocional y cinismo, caracterizado por una percepción negativa del empleo público centrada en la corrupción y los defectos del sistema. Estos perfiles reflejan tendencias al malestar o bienestar laboral, en concordancia con la teoría que sugiere una relación dialéctica entre burnout y compromiso. Además, se resaltó la importancia de las representaciones sociales compartidas en la construcción de significados colectivos en la cultura organizacional, y la necesidad de promover la profesionalización del empleo público como clave para revitalizar el sentido del servicio público.

Barral-Coral y Albán-Pérez (2021) interesado en estudiar las condiciones laborales en la percepción de la carga del trabajo en Ecuador, investigó cómo afectan los elementos de riesgo emocional-social, la presión laboral y el desgaste profesional en la conformidad laboral del personal administrativo en posiciones técnico-gerenciales. Desarrollaron un estudio descriptivo-correlacional en 173 participantes, aplicando los instrumentos Cuestionario intralaboral forma A y Maslach Burnout Inventory. Detectando que la falta de recompensas y liderazgo problemático están asociados con la insatisfacción laboral y el síndrome de burnout. Además, la carencia de oportunidades de desarrollo se relaciona con el cinismo del síndrome de burnout. Por último, el impacto del trabajo en el entorno extralaboral se vincula con el estrés y el agotamiento emocional. Estos hallazgos concluyen en la necesidad de abordar estos factores para mejorar la satisfacción laboral y prevenir el síndrome de burnout en el sector de servicios.

Uribe-Prado (2020) estudiando la percepción de bienestar del trabajador quiso vincularlos a las condiciones del puesto en el que labora en México, se fijó como meta analizar la frecuencia de los riesgos psicosociales entre los empleados del sector público en México, mediante un diseño correlacional, estudió a 350 empleados administrativos a través de la Escala de Desgaste Ocupacional y la escala de la Norma 035. Los resultados de la correlación muestran relaciones positivas entre las variables estudiadas, destacándose asociaciones fuertes como la jornada laboral extensa con interferencia trabajo-familia (0.621) y desgaste emocional (0.466). La violencia laboral se correlaciona significativamente con liderazgo adverso (0.694) y reconocimiento del desempeño deficiente (0.688). Además, el desgaste emocional presenta una

fuerte asociación con trastornos de sueño (0.674) y ansiedad (0.654). Concluyendo que el impacto de los riesgos psicosociales en el bienestar laboral y personal es relevante.

Taruchaín y Mayorga (2020) considerando el ambiente laboral de una institución pública se definió el objetivo de analizar la magnitud del síndrome de Burnout en los empleados públicos de la provincia de Tungurahua, Ecuador. Realizaron un estudio del tipo descriptivo y exploratorio en 280 trabajadores públicos a través del Maslach Burnout Inventory. Presentando en los resultados que el agotamiento emocional ($p < 0.05$) y la despersonalización ($p < 0.05$) son las principales causales del agotamiento laboral en los empleados. Concluyendo que la satisfacción con las condiciones laborales son aspectos para considerar en el ambiente laboral.

La primera variable, que son los factores de riesgo psicosociales desempeña un papel crucial en la salud de todo empleado; comprender su naturaleza y su influencia en el desarrollo de problemas psicológicos como el burnout es fundamental para promover estrategias efectivas de intervención y prevención.

Según Connor (2024), el término factor de riesgo se refiere a la combinación de elementos como el ambiente, la satisfacción en el trabajo, las políticas institucionales y las habilidades del personal para afrontar dichas situaciones fuera como dentro del trabajo. Presentándolo Senado (1999), como el conjunto de elementos externos e internos, que al entrar en interacción con el individuo desencadenan efectos negativos sobre la salud o seguridad biológica, psicológica o social. Por otro lado, Pita Fernández et al., (1997) refiere que es cualquier atributo o situación identificable en un individuo o representación de individuos que se reconoce como relacionado con un incremento en la probabilidad de experimentar, quedar particularmente en contacto a una enfermedad o condición perjudicial.

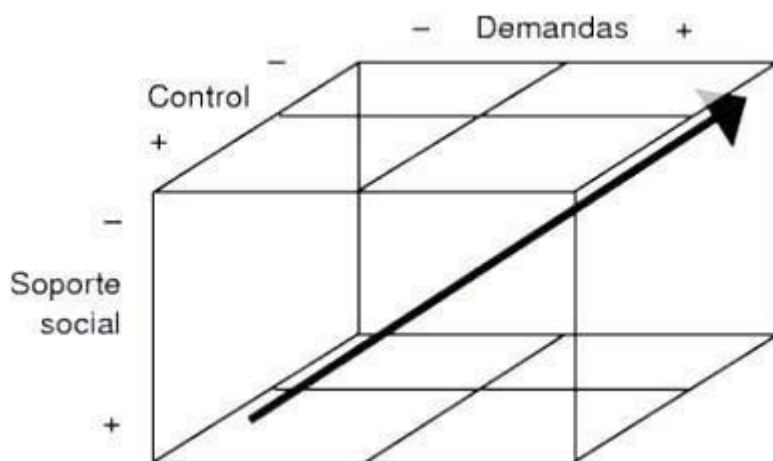
La enciclopedia del Medline (2022), lo define como característica del modo de vida, contacto, elemento inherente o genético que se vincula a una condición de salud relevante para la prevalencia de una condición. Y Herrera Santi (1999), menciona que se considera a un rasgo presente asociado con el grado de probabilidad de sufrir algún tipo de daño o perjuicio.

Los factores psicosociales en el contexto laboral han sido abordados desde dos modelos teóricos, ambos centrados en los factores endógenos y exógenos que elevan los niveles de estrés, considerando variables como la carga laboral, el reconocimiento laboral y las redes de apoyo, que en relación con el grado de exposición son capaces de afectar la salud mental (Oseda et al., 2021).

Karasek y Theorell (1990), propone el modelo demanda-control-apoyo social; partiendo de los siguientes fundamentos: a) la relación que se presenta entre el entorno y el sujeto es dinámico, b) se busca un equilibrio constante entre las demandas psicológicas y la capacidad de controlar las mismas, c) la tensión laboral se genera cuando existe una ruptura en este balance, y d) su desarrollo positivo propiciaría conductas de autoeficacia y desempeño laboral (Bucci & Luna, 2012).

Figura 1

Modelo de exigencias psicológicas-control-Apoyo social



Nota: Figura extraída de Vega (2001).

Entorno a la Figura 1, se observa la interacción entre las tres dimensiones del modelo, permitiendo predecir la posibilidad de desarrollar condiciones asociadas a cuadros de estrés y las actitudes activas o pasivas frente a situaciones de alta demanda entorno a la asistencia o ausencia de pares.

Chiang Vega et al., (2013), se encargó de delimitar cada uno de estos elementos:

Demanda: Hace alusión desempeño laboral, partiendo de dos componentes principales, las posibilidades para mejorar y cultivar habilidades individuales de

manera personalizada (discreción de habilidades), así como la habilidad de ejercer autonomía y tomar decisiones independientes en el entorno laboral (autoridad de decisión).

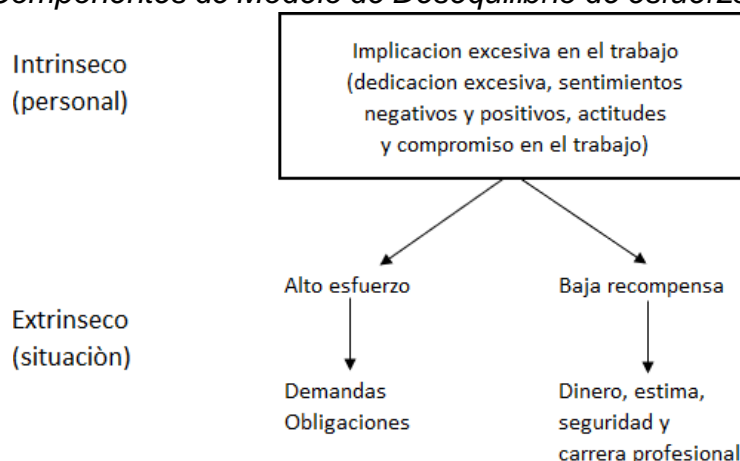
Control: Es un recurso empleado para atenuar las exigencias inherentes al trabajo; en otras palabras, el nivel de estrés no radica tanto en la totalidad del trabajo asignado, sino en la falta de habilidades para gestionarlas y encontrar soluciones adecuadas.

Apoyo Social: Se refiere al entorno social presente en el lugar de trabajo, abarcando tanto las relaciones con los compañeros como con los superiores; está compuesto por dos elementos distintivos: la conexión emocional que se establece en el trabajo y el respaldo práctico brindado.

En cuanto al modelo teórico del Desequilibrio de esfuerzo-recompensa, que complementa al modelo anterior para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales, lo propone Karasek (1979). De acuerdo con el autor, los conceptos de control y recompensa desempeñan un papel crucial al establecer un vínculo entre la información fisiológica y la psicosocial del individuo; proponiendo que, los trabajos caracterizados por altas demandas de tolerancia al estrés y una limitada libertad de toma de decisiones suelen generar desregulación emocional y efectos sobre el desempeño de los trabajadores.

Figura 2

Componentes de Modelo de Desequilibrio de esfuerzo-recompensa.



Nota: Figura utilizada de Fernández-López et al., (2005).

En este contexto, existe un riesgo significativo de desequilibrio en el intercambio entre esfuerzo y recompensa, especialmente cuando los trabajadores carecen de alternativas viables en el mercado laboral, poseen habilidades insuficientes o están sujetos a contratos de corta duración (Fernández-López et al., 2005); además, los empleados pueden ser partícipes de condiciones en las que el desempeño no se vea retribuido de forma adecuada, en tanto, tiempo para actividades personales, la remuneración o la posibilidad de desarrollo profesional.

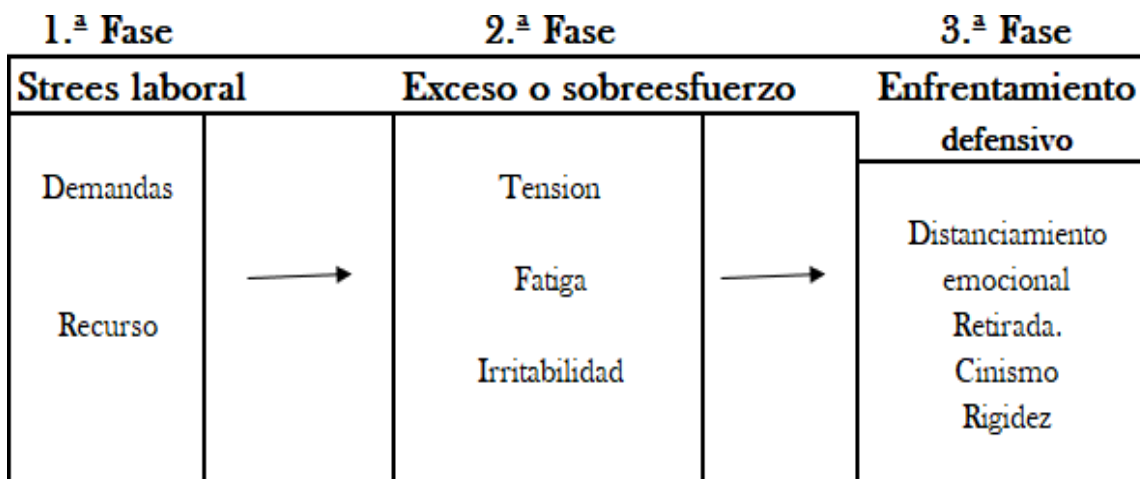
En consecuencia, la exposición a situaciones psicosociales de riesgo puede llevar a condiciones crónicas de estrés laboral, producto de la asimetría de responsabilidades y estímulos que eleven la percepción de calidad de vida (Tirado Cardeñas et al., 2019). Y en tanto, estudios transversales realizados, se han llegado a desarrollar instrumentos que considerando lo complejo del fenómeno han coincidido en la integración de ambos modelos expuestos para el diseño de instrumentos para su evaluación.

La segunda variable, que es el burnout, es definida por Maslach (2009) como un conjunto de signos y síntomas crónicos que provocan una respuestas psicológicas y físicas a raíz de estresores en el contexto laboral. Por parte de Lovo (2020), lo cataloga como un estado de agotamiento crónico, derivado de la incapacidad persistente para lidiar de manera efectiva con las exigencias emocionales y psicológicas del entorno laboral, lo cual provoca una alteración en la dinámica diaria de las personas.

Y en cuanto a Quiceno y Vinaccia (2007), menciona que el surgimiento de esta condición es impulsado por la percepción del individuo, producto de una diferencia entre los esfuerzos invertidos y los logros obtenidos, originando cansancio, distanciamiento social y baja autoestima.

Figura 3

Estados del Burnout.



Nota: Figura extraída de Álvarez y Fernández (1991).

Los elementos mencionados en la figura 3, pueden manifestarse en grados diversos; ocurriendo de un proceso evolutivo de continua exposición a factores de riesgos laboral de forma latente, con un incremento progresivo. Es posible identificar una fase inicial en la cual las demandas laborales superan los recursos disponibles; que posteriormente, pasa a una segunda fase que es de exceso, en la cual el individuo reacciona emocionalmente ante dicho desequilibrio, manifestándose síntomas como ansiedad, fatiga, entras sintomatologías. La tercera fase, denominada enfrentamiento defensivo, implica un cambio en actitudes y comportamientos con el propósito de protegerse (Álvarez & Fernández, 1991).

Castillo (2001), analizando los estudios sobre las principales fuentes que soportan el Burnout, presentó la siguiente información.

Tabla 1.*Fuentes del Burnout.*

Autores	Factores
Cooper y Marsh et al (1978)	Intrínsecos del puesto de trabajo. Resultantes de los roles organizacionales. Relaciones Interpersonales. Estructura y clima organizacional. Relaciones Organizacionales externas.
Udirs (1980)	Demandas relativas a la tarea. Calificaciones (nivel laboral, estatus, reconocimiento). Demandas relativas al rol. Demandas relativas a la interacción.
Ivancevich y Matteson (1980)	Nivel organizacional (clima, estructura, diseño y características del puesto). Ambiente físico
Schuler (1982)	Cualidades del trabajo. Roles. Desarrollo de la Carrera. Relaciones Personales. Estructura Organizacional.
Quick y Quick (1984)	Demandas de la tarea. Demandas de los roles. Demandas psíquicas.
Burke (1988)	Ambiente físico. Estructura de la organización. Desarrollo de la Carrera. Conflictos trabajo/familia.

Nota: Información utilizada de Castillo (2001).

Para realizar el diagnóstico del síndrome del quemado, Aceves et al., (2006) enfatiza en tres aspectos que considera importantes para la evaluación de la persona:

Agotamiento emocional: Se manifiesta como una reducción y agotamiento de las capacidades afectivas. Despersonalización o deshumanización (o cinismo): Se caracteriza por la aparición de actitudes despectivas y una falta de sensibilidad dirigida a quienes reciben el servicio. Baja realización personal: Se refiere a una visión negativa del propio trabajo; las personas afectadas se critican a sí mismas por no haber alcanzado sus metas, experimentando sentimientos de insuficiencia y una baja autoestima profesional.

Según Bianchi et al., (2015), este síndrome desempeña un papel central en los casos de depresión dentro del ámbito organizacional. Los síntomas

relacionados, derivados de situaciones caracterizadas por grandes niveles de tensión y una sobrecarga laboral, comprenden la disminución de la capacidad de prestar atención a estímulos positivos, presencia de una visión de túnel y el agotamiento constante, que dentro de criterios diagnósticos son componentes irreductibles de la depresión (Saborío & Hidalgo, 2015).

Esto lleva a conclusiones como los de García et al., (2017) y Korczak et al., (2010), quienes enfatizan las pérdidas significativas que se generan cuando se presenta una alta tasa de rotación y un ambiente laboral hostil. Estas situaciones perjudican la productividad y eficiencia del personal, lo que implica la necesidad de invertir en nuevos procesos de convocatoria y capacitación para los nuevos miembros que se integran.

II. METODOLOGÍA

Para la investigación, se decidió realizar una investigación del tipo aplicada, siendo el objetivo lograr un conocimiento para ofrecer una posible solución a un problema que afecta a una población (CONCYTEC, 2021).

Por los objetivos trazados para el estudio, el diseño seleccionado fue el no experimental, siendo empleado con el propósito de describir, discernir o investigar conexiones en lugar de buscar relaciones entre grupos o situaciones. Estos diseños prescinden de tareas aleatorias, grupos de control o manipulación de variables, ya que se basan exclusivamente en la observación (Sousa et al., 2007)

De igual forma, el diseño es transversal, debido a que son estudios que otorgan información simultánea en grupos heterogéneos en términos de edad o clase, posibilitando así la obtención de resultados inmediatos por ser aplicado una sola vez (Ramírez, 2017). En cuanto al alcance del estudio, es correlacional, implicando una investigación sistemática de la naturaleza de las relaciones o conexiones entre variables, en lugar de enfocarse en las relaciones directas de causa y efecto (Sousa et al., 2007).

La descripción de las variables de estudio y su operacionalización se encuentran en el anexo 1, identificando que los Factor de riesgo Psicosocial se encuentran divididos por las a) Exigencias psicológicas, b) Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, c) Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, d) Compensaciones y e) Doble presencia; para la variable Burnout, sus dimensiones son a) Agotamiento emocional, b) Indiferencia y c) Eficacia profesional.

Las características de la población, muestra y muestro son los siguiente: Siendo la población, que es el total del universo de análisis (Valdivieso, 2021), constituida por un total 350 trabajadores administrativos de una entidad pública ubicada en el Distrito de La Victoria.

La muestra de estudio fue de tipo intencional o por conveniencia, debido a que se selección a la población de acuerdo a la posibilidad de acceder a los (Valdivieso, 2021), estableciéndose criterios de inclusión y exclusión.

Se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico, el cual permitió considerar a todos los participantes con la probabilidad de ser elegidos (Valdivieso, 2021), siendo estos 216 trabajadores que conformaron la muestra para la investigación.

Los criterios de inclusión fueron el laborar un tiempo mínimo de tres meses en la institución, pertenecer a una entidad pública y cumplir funciones administrativas en la institución.

Para los criterios de exclusión se tomaron el no haber aceptado el consentimiento informado, pertenecer a otra región y no ser personal administrativo.

El tipo de muestro no probabilístico aleatorio simple, debido a que se trabajó con una muestra representativa donde todos los participantes tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados (Hernández González, 2021). Siendo la unidad de análisis trabajadores que cumplen funciones en administrativas en una entidad pública del estado ubicada en el Distrito de La Victoria.

La técnica es la encuesta, el cual se presenta como un sistema de interrogantes cuidadosamente elaborado, cuyo propósito radica en la obtención de datos para llevar a cabo una investigación respecto a un problema (Montes, 2000). Y el estudio tuvo como instrumento el cuestionario, que se presenta como un instrumento elaborado para recopilar de manera cuidadosa la información esencial que permite examinar las variables de interés (Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, 2019).

La descripción del instrumento para los factores de riesgo laboral y sus componentes se muestran a continuación:

Tabla 2.*Instrumento para Factores de riesgo laboral.*

Nombre	SUSESO ISTAS - 21 versión breve
Autor	Pérez Franco y Candía Tapia (2020)
Adaptación	Tacca y Tacca (2019)
Dimensiones	Exigencias psicológicas (1 al 5), Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (6 al 10), Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (11 al 15), Compensaciones (16 al 18), Doble presencia (19 y 20).
Interpretación	La puntuación de cada reactivo oscila de 0, siendo nunca a 4, siendo siempre; las cuales se suman dividiendo los valores en tres niveles de riesgo, medio y alto. Exigencias psicológicas (bajo, 0 a 7; medio, 8 a 14; alto, 15 a 20), Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (bajo, 0 a 7; medio, 8 a 14; alto, 15 a 20), Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (bajo, 0 a 7; medio, 8 a 14; alto, 15 a 20), Compensaciones (bajo, 0 a 4; medio, 5 a 8; alto, 9 a 12), Doble presencia (bajo, 0 a 3; medio, 4 a 6; alto, 7 a 8).

Nota: Elaboración propia

Para la variable 2, que es Burnout, se procede a describir a los autores, su adaptación y los componentes del cuestionario a utilizar:

Tabla 3.*Instrumento para Burnout*

Nombre	Cuestionario Maslach Burnout Inventory
Autor	Maslach y Jackson (1981)
Adaptación	Argel et al. (2022)
Dimensiones	Cansancio emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20); Indiferencia (5, 10, 11, 15, 22); Eficacia profesional (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)
Interpretación	La calificación mediante una escala Likert se califica de 0 a 6 puntos, las cuales se puntuación de acuerdo con dimensiones a las siguiente dimensiones Cansancio emocional (bajo, 0 a 18; medio, 19 a 26; alto, 27-54), Indiferencia (bajo, 0 a 5; medio, 6 a 9; alto, 10 a 30) y eficacia profesional (bajo, 0 a 33; medio, 34 a 39; alto, 40 a 56).

Nota: Elaboración propia

La validez de ambos instrumentos fueron los siguientes:

Tacca y Tacca (2019), realizando la validación del instrumento SUSESO - 21 versión breve en docentes universitarios, realizó la validación de constructo utilizando el análisis factorial; obteniendo que la carga factorial de todos los reactivos, se agruparon en las cinco dimensiones correspondientes y obtuvieron valores mayores a 0.5. Presentando para la exigencia psicológica un valor mínimo de 0.57 y máximo de 0.75, para el Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, un valor mínimo de 0.62 y máximo de 0.83, en cuando al Apoyo Social y Liderazgo en la Empresa, presentó un valor mínimo de 0.63 y máximo de 0.76, para las compensaciones se presentaron resultados de 0.51 a 0.64 y la doble presencia, un valor de 0.80 y 0.86.

En cuanto al Cuestionario Maslach Burnout Inventory, Argel et al. (2022) mediante la prueba del KMO, ofreció un resultado de 0.87; y a su vez, con la prueba de esfericidad de Bartlett obtuvo una varianza explicada de 56.71%. En cuanto al análisis Factorial confirmatorio, dio un ajuste de $\chi^2=0.0$, siendo el valor

total del AFC fue "RMSEA=0,07, CFI=0,87, TLI=0,86 NFI=0,77" (p.429), considerándose un ajuste significativo.

En cuanto a la confiabilidad reportado por ambos instrumentos, también se procede a mencionar, que para el SUSESO ISTAS - 21 versión breve en docentes universitarios, Tacca y Tacca (2019), utilizó el coeficiente del alfa de Cronbach para evaluar el nivel de replicabilidad de las respuestas, en tanto instrumento y su representación, con un valor general de 0.70, interpretándose que es adecuada. Y Argel et al., (2022), encargándose de reportar la confiabilidad del Cuestionario Maslach Burnout Inventory, utilizando el coeficiente de omega de McDonald, analizó cada dimensión de forma independiente, informando un valor mínimo de $\Omega=0.66$ y máximos de $\Omega=0,86$, considerándose adecuados.

El proyecto de investigación una vez que fue aprobado por el comité de ética, se procedió redactar la carta de permiso que se envió a la institución pública para poder recoger la información a través de Google formulario indicada, según el siguiente enlace <https://forms.gle/PsiBdvcSAHG7EcxD8>, el cual contenía las preguntas correspondientes y el consentimiento de su participación; una vez aceptado el permiso se procedió por parte de la institución a compartir el enlace con los colaboradores.

Una vez aplicados los instrumentos se inició con la sistematización de la información en una tabla del Microsoft Excel, la cual se importó al programa estadístico IBM SPSS V.27, para realizar el análisis descriptivo de los datos y luego se pasó a las pruebas inferenciales.

Para analizar el tipo de distribución, se sometió la muestra a la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, donde se puede determinar que se aplicaría estadística no paramétrica, en este caso la rho de spearman.

En los aspectos éticos, siguiendo los principios publicados en la declaración de Helsinki (Acevedo, 2002), no se afectó física ni psicológicamente a los participantes, siendo voluntaria la colaboración de todas las personas y ocultando la información personal de todos los que decidieron formar parte de la investigación. Las cuales se reflejan con su aceptación a través del Google formulario y los permisos institucionales requeridos para el desarrollo del

proyecto. A su vez, dentro de los principios, también los resultados no fueron manipulados y la autoría de los autores que diseñaron y adaptaron los instrumentos utilizados se mencionaron respetando su autoría.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 4.

Descripción de la población

		N	F
Sexo	Mujer	156	72.2%
	Hombre	60	27.8%
Rango de edad	Menor a 30 años	40	18.5%
	31 a 40 años	64	29.6%
	41 a 50 años	62	28.7%
	51 a 60 años	32	14.8%
	Mayores de 60 años	18	8.3%
Grado académico	Bachiller	90	41.7%
	Licenciatura	90	41.7%
	Maestría	32	14.8%
	Doctorado	4	1.9%
Estado civil	Soltero	118	54.6%
	Casado	62	28.7%
	Conviviente	34	15.7%
	Pareja no conviviente	2	0.9%
Número de hijos	No	86	39.8%
	Si	130	60.2%
Tiempo laborando	Menor a 3 años	38	17.6%
	3 a 5 años	46	21.3%
	6 a 8 años	24	11.1%
	9 a 11 años	22	10.2%
	12 años a más	86	39.8%

Nota: Elaboración propia

En términos de género, la mayoría de los participantes son mujeres, sumando 156 personas, lo que representa el 72.2% del total, mientras que los hombres son 60, representando el 27.8%. La distribución de edades revela que el grupo más numeroso se encuentra entre los 31 y 40 años, con 64 personas (29.6%). Le siguen aquellos entre 41 y 50 años, con 62 personas (28.7%). Los menores de 30 años son 40 (18.5%), los de 51 a 60 años son 32 (14.8%), y los mayores de 60 años son 18 (8.3%).

En cuanto al nivel educativo, tanto los bachilleres como los licenciados constituyen el 41.7% cada uno, con 90 personas en cada categoría. Las personas con maestría son menos numerosas, con 32 individuos (14.8%), y solo 4 personas tienen un doctorado, representando el 1.9% de la muestra. El estado civil muestra que la mayoría de los participantes son solteros, con 118

personas (54.6%). Los casados son 62 (28.7%), los convivientes suman 34 (15.7%), y solo 2 personas (0.9%) tienen una pareja no conviviente.

En relación con el número de hijos, 86 personas (39.8%) no tienen hijos, mientras que 130 personas (60.2%) sí tienen.

Finalmente, el tiempo de labor de los participantes varía considerablemente. La mayoría ha trabajado durante 12 años o más, con 86 personas (39.8%). Aquellos con menos de 3 años de experiencia son 38 (17.6%), seguidos por quienes tienen entre 3 y 5 años de trabajo, con 46 personas (21.3%). Las personas con 6 a 8 años de experiencia laboral son 24 (11.1%), y las que tienen entre 9 y 11 años suman 22 (10.2%).

Objetivo General: Determinar relación entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

Tabla 5.

Tabla Cruzada de factores de riesgo psicosocial y el burnout

		Burnout			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Factores de Riesgo	BAJO	Recuento	38	26	10	74
		% del total	17,6%	12,0%	4,6%	34,2%
	MEDIO	Recuento	24	40	22	86
		% del total	11,1%	18,5%	10,2%	39,8%
	ALTO	Recuento	6	22	28	56
		% del total	2,8%	10,2%	13,0%	26,0%
Total		Recuento	68	88	60	216
		% del total	31,5%	40,7%	27,8%	100,0%

Nota: Elaboración propia

Es notable observar que el 34% del personal administrativo se encuentra en la categoría de factores de riesgo psicosocial bajos. Dentro de este grupo, el 18% presenta un burnout bajo, el 12% un burnout medio y solo el 5% un burnout alto. Estos datos sugieren que, en general, mantener los factores de riesgo psicosocial en niveles bajos se relaciona con menores niveles de

burnout.

Por otro lado, el 40% del personal se encuentra en la categoría de factores de riesgo psicosocial medios. En este grupo, el 11% tiene un burnout bajo, el 19% burnout medio y el 10% burnout alto. Aquí, se aprecia un aumento considerable en los niveles de burnout medio y alto en comparación con el grupo de bajo riesgo. Esto pone de manifiesto cómo un incremento en los factores de riesgo psicosocial, aunque sea moderado, puede llevar a un aumento significativo del burnout, afectando negativamente al personal.

El análisis se vuelve interesante al examinar al 26% del personal que enfrenta altos factores de riesgo psicosocial. En este grupo, solo el 3% presenta un burnout bajo, el 10% un burnout medio y un alarmante 13% un burnout alto. Esta distribución muestra una fuerte relación entre altos factores de riesgo psicosocial y altos niveles de burnout.

Objetivo Específico 1: Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

Tabla 6.*Tabla Cruzada de factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional*

		Agotamiento Emocional			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Exigencia Psicológica	BAJO	Recuento	42	26	2	70
		% del total	19,0%	12,0%	1,0%	32,0%
	MEDIO	Recuento	24	30	28	82
		% del total	11,0%	14,0%	13,0%	38,0%
	ALTO	Recuento	2	30	32	64
		% del total	1,0%	14,0%	15,0%	30,0%
Trabajo Activo y Desarrollo Profesional	BAJO	Recuento	26	34	34	94
		% del total	12,0%	16,0%	16,0%	44,0%
	MEDIO	Recuento	32	28	8	68
		% del total	15,0%	13,0%	4,0%	31,0%
	ALTO	Recuento	10	24	20	54
		% del total	5,0%	11,0%	9,0%	25,0%
Apoyo de la Empresa	BAJO	Recuento	20	32	28	80
		% del total	9,0%	15,0%	13,0%	37,0%
	MEDIO	Recuento	32	36	14	82
		% del total	15,0%	17,0%	6,0%	38,0%
	ALTO	Recuento	16	18	20	54
		% del total	7,0%	8,0%	9,0%	25,0%
Compensación	BAJO	Recuento	36	32	18	86
		% del total	17,0%	15,0%	8,0%	40,0%
	MEDIO	Recuento	22	40	22	84
		% del total	10,0%	19,0%	10,0%	39,0%
	ALTO	Recuento	10	14	22	46
		% del total	5,0%	6,0%	10,0%	21,0%
Doble Presencia	BAJO	Recuento	38	20	8	66
		% del total	18,0%	9,0%	4,0%	31,0%
	MEDIO	Recuento	30	48	14	92
		% del total	14,0%	22,0%	6,0%	43,0%
	ALTO	Recuento	0	18	40	58
		% del total	0,0%	8,0%	19,0%	27,0%

Nota: Elaboración propia

El análisis revela varias relaciones entre factores psicosociales y el agotamiento emocional. Aquellos con baja exigencia psicológica (32% de la muestra) muestran predominantemente niveles bajos de agotamiento emocional, con solo el 1% experimentando agotamiento alto. En contraste, el

30% de la muestra con alta exigencia psicológica presenta una mayor proporción de agotamiento alto (15%) y bajo agotamiento (1%). Esto sugiere una relación positiva entre exigencia psicológica y agotamiento emocional.

En cuanto al trabajo activo y desarrollo profesional, los datos indican que el 44% del personal con bajos niveles de este factor muestra una mayor variedad en el agotamiento emocional, con un 16% en niveles altos. El 31% con niveles medios de trabajo activo tiene menos agotamiento alto (4%), mientras que el 25% con alto nivel de trabajo activo muestra una distribución más equilibrada del agotamiento.

El apoyo de la empresa también impacta el agotamiento emocional. El 37% del personal con bajo apoyo muestra un 13% con agotamiento alto, mientras que aquellos con apoyo medio (38%) tienen menos agotamiento alto (6%). Con alto apoyo (25%), el agotamiento alto es del 9%, lo que sugiere que el apoyo empresarial puede reducir el agotamiento emocional, aunque no lo elimina por completo.

La compensación está asociada con el agotamiento emocional, donde el 40% con baja compensación muestra un 8% de agotamiento alto, mientras que el 21% con alta compensación tiene un 10% de agotamiento alto. Finalmente, el factor de doble presencia muestra una asociación significativa con el agotamiento alto: el 30% con alta doble presencia tiene un 19% de agotamiento alto, en comparación con el 4% en el grupo con baja doble presencia.

Objetivo Específico 2: Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la indiferencia en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

Tabla 7.**Tabla Cruzada de factores de riesgo psicosocial y la indiferencia**

			Indiferencia			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Exigencia Psicológica	BAJO	Recuento	38	24	8	70
		% del total	18,0%	11,0%	4,0%	32,0%
	MEDIO	Recuento	24	36	22	82
		% del total	11,0%	17,0%	10,0%	38,0%
	ALTO	Recuento	12	18	34	64
		% del total	6,0%	8,0%	16,0%	30,0%
Trabajo Activo y Desarrollo Profesional	BAJO	Recuento	26	36	32	94
		% del total	12,0%	17,0%	15,0%	44,0%
	MEDIO	Recuento	28	26	14	68
		% del total	13,0%	12,0%	6,0%	31,0%
	ALTO	Recuento	20	16	18	54
		% del total	9,0%	7,0%	8,0%	25,0%
Apoyo de la Empresa	BAJO	Recuento	16	32	32	80
		% del total	7,0%	15,0%	15,0%	37,0%
	MEDIO	Recuento	36	28	18	82
		% del total	17,0%	13,0%	8,0%	38,0%
	ALTO	Recuento	22	18	14	54
		% del total	10,0%	8,0%	6,0%	25,0%
Compensación	BAJO	Recuento	30	32	24	86
		% del total	14,0%	15,0%	11,0%	40,0%
	MEDIO	Recuento	34	32	18	84
		% del total	16,0%	15,0%	8,0%	39,0%
	ALTO	Recuento	10	14	22	46
		% del total	5,0%	6,0%	10,0%	21,0%
Doble Presencia	BAJO	Recuento	30	26	10	66
		% del total	14,0%	12,0%	5,0%	31,0%
	MEDIO	Recuento	34	28	30	92
		% del total	16,0%	13,0%	14,0%	43,0%
	ALTO	Recuento	10	24	24	58
		% del total	5,0%	11,0%	11,0%	27,0%

Nota: Elaboración propia

En primer lugar, al observar el factor de exigencia psicológica, se aprecia que el 32% del personal experimenta bajos niveles de exigencia psicológica. Dentro de este grupo, el 18% presenta baja indiferencia, el 11% media y el 4% alta. Aquellos con una exigencia psicológica media, que constituyen el 38% del total, muestran una distribución de 11% con baja indiferencia, 17% con media y 10% con alta. Finalmente, en el grupo con alta exigencia psicológica,

que representa el 30% de la muestra, los niveles de indiferencia cambian significativamente: el 6% muestra baja indiferencia, el 8% media y el 16% alta. Estos datos sugieren que a medida que aumenta la exigencia psicológica, también lo hace la indiferencia, especialmente en su nivel más alto. El análisis del trabajo activo y desarrollo profesional revela una tendencia similar. El 44% del personal se encuentra en niveles bajos de este factor, con un 12% presentando baja indiferencia, un 17% media y un 15% alta.

En el grupo con nivel medio de trabajo activo y desarrollo profesional, que constituye el 31% del total, se observa un 13% con baja indiferencia, un 12% con media y un 6% con alta. Para aquellos en el grupo de alto nivel de trabajo activo, que representan el 25%, los porcentajes son de 9% con baja indiferencia, 7% con media y 8% con alta. Aunque la relación no es tan pronunciada como con la exigencia psicológica, se nota que los niveles de indiferencia son más uniformemente distribuidos entre los distintos grados de trabajo activo, aunque la indiferencia alta sigue siendo relevante. El apoyo de la empresa muestra una influencia notable en la indiferencia.

Por otro lado, en el grupo con bajo apoyo, que representa el 37% del personal, el 7% presenta baja indiferencia, el 15% media y el 15% alta. En contraste, el grupo con apoyo medio, que constituye el 38%, muestra un 17% con baja indiferencia, un 13% con media y un 8% con alta. Aquellos con alto apoyo de la empresa, que representan el 25%, tienen un 10% con baja indiferencia, un 8% con media y un 6% con alta. Estos resultados sugieren que el apoyo de la empresa puede reducir los niveles de indiferencia, especialmente en los niveles medio y alto. La compensación, como factor de riesgo psicosocial, también muestra una correlación significativa con la indiferencia. El 40% del personal con baja compensación tiene un 14% de baja indiferencia, un 15% media y un 11% alta.

Respecto al grupo con compensación media, que comprende el 39% del total, se observa un 16% con baja indiferencia, un 15% con media y un 8% con alta. Finalmente, en aquellos con alta compensación, que representan el 21%, los porcentajes son de 5% con baja indiferencia, 6% con media y 10% con alta. El factor de doble presencia, que afecta al 27% del personal, muestra

que el 14% tiene baja indiferencia, el 12% media y el 4% alta. Aquellos con un nivel medio de doble presencia, que constituyen el 43%, presentan un 16% con baja indiferencia, un 13% con media y un 14% con alta. En el grupo con alta doble presencia, que representa el 30%, los porcentajes son de 5% con baja indiferencia, 11% con media y 19% con alta. Esta distribución indica que el alta doble presencia está fuertemente asociada con niveles elevados de indiferencia.

Objetivo Especifico 3: Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

Tabla 8.*Tabla Cruzada de factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional*

			Eficacia Profesional			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Exigencia Psicológica	BAJO	Recuento	16	30	24	70
		% del total	7,0%	14,0%	11,0%	32,0%
	MEDIO	Recuento	26	42	14	82
		% del total	12,0%	19,0%	6,0%	38,0%
Trabajo Activo y Desarrollo Profesional	ALTO	Recuento	24	18	22	64
		% del total	11,0%	8,0%	10,0%	30,0%
	BAJO	Recuento	48	32	14	94
		% del total	22,0%	15,0%	6,0%	44,0%
Apoyo de la Empresa	MEDIO	Recuento	12	34	22	68
		% del total	6,0%	16,0%	10,0%	31,0%
	ALTO	Recuento	6	24	24	54
		% del total	3,0%	11,0%	11,0%	25,0%
Compensación	BAJO	Recuento	40	28	12	80
		% del total	19,0%	13,0%	6,0%	37,0%
	MEDIO	Recuento	18	40	24	82
		% del total	8,0%	19,0%	11,0%	38,0%
Doble Presencia	ALTO	Recuento	8	22	24	54
		% del total	4,0%	10,0%	11,0%	25,0%
	BAJO	Recuento	24	30	32	86
		% del total	11,0%	14,0%	15,0%	40,0%
Doble Presencia	MEDIO	Recuento	26	44	14	84
		% del total	12,0%	20,0%	6,0%	39,0%
	ALTO	Recuento	16	16	14	46
		% del total	7,0%	7,0%	6,0%	21,0%
Doble Presencia	BAJO	Recuento	14	30	22	66
		% del total	6,0%	14,0%	10,0%	31,0%
	MEDIO	Recuento	32	40	20	92
		% del total	15,0%	19,0%	9,0%	43,0%
ALTO	Recuento	20	20	18	58	
	% del total	9,0%	9,0%	8,0%	27,0%	

Nota: Elaboración propia

La distribución de la eficacia profesional en función de la exigencia psicológica revela que un 32% del personal experimenta una exigencia baja,

con un 14% alcanzando una eficacia media y un 11% una eficacia alta. La proporción de eficacia alta disminuye conforme aumenta la exigencia psicológica, evidenciando que, en niveles medios de exigencia, solo un 6% del personal alcanza una eficacia alta. Aunque este porcentaje aumenta al 10% en niveles altos de exigencia, la mayoría del personal se encuentra en los niveles de eficacia media y baja. Este patrón sugiere que una mayor exigencia psicológica podría estar asociada con una reducción en la eficacia profesional, afectando principalmente a aquellos con mayores cargas psicológicas.

En cuanto al trabajo activo y desarrollo profesional, se observa que un 44% del personal está en el nivel bajo de este factor, con un 22% mostrando una eficacia baja. A pesar de que el porcentaje de eficacia alta es menor en el nivel bajo de trabajo activo (6%), este aumenta en los niveles medio y alto, alcanzando un 11% en ambos casos. Esto indica que el trabajo activo y las oportunidades de desarrollo profesional podrían estar positivamente correlacionados con una mayor eficacia profesional, sugiriendo que proporcionar mayores oportunidades de desarrollo podría mejorar el desempeño del personal. El apoyo de la empresa también presenta una tendencia relevante.

En niveles bajos de apoyo, un 37% del personal muestra una eficacia baja, mientras que, en niveles medios de apoyo, la distribución mejora, con un 19% alcanzando una eficacia media y un 11% una eficacia alta. Los niveles altos de apoyo muestran un 11% de eficacia alta, similar al trabajo activo y desarrollo profesional. Estos datos sugieren que el apoyo institucional es crucial para mantener y mejorar la eficacia profesional, ya que un entorno de apoyo adecuado puede facilitar un desempeño óptimo. La compensación, como factor de riesgo psicosocial, muestra que un 40% del personal con baja compensación presenta una eficacia baja. Sin embargo, los niveles medios de compensación reflejan una mejor distribución, con un 20% alcanzando una eficacia media y un 6% una eficacia alta.

En los niveles altos de compensación, la eficacia alta se mantiene en un 6%. Estos resultados indican que, aunque la compensación es un factor importante, no es el único determinante en la eficacia profesional, y que otros elementos, como el apoyo de la empresa y el desarrollo profesional, también

juegan roles significativos. Finalmente, la doble presencia, que se refiere a las responsabilidades laborales y personales simultáneas, muestra que un 31% del personal con baja doble presencia presenta una eficacia baja. Aquellos con niveles medios de doble presencia presentan una eficacia media del 19% y un alta del 9%, disminuyendo ligeramente en los niveles altos de doble presencia, con un 8% de eficacia alta. Estos datos sugieren que la carga de responsabilidades adicionales puede tener un impacto negativo en la eficacia profesional, aunque este impacto parece ser menos pronunciado que en el caso de la exigencia psicológica.

Análisis Inferencial

Tabla 9.

Prueba de Normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a	
Dimensión exigencias psicológicas	,279	216	,000
Dimensión trabajo activo y desarrollo profesional	,159	216	,000
Dimensión apoyo social en la empresa	,359	216	,000
Dimensión compensaciones	,181	216	,000
Dimensión doble presencia	,196	216	,000
Agotamiento emocional	,131	216	,000
Indiferencia	,340	216	,000
Eficacia profesional	,221	216	,000

Nota: Elaboración propia

Analizando la normalidad, se pudo determinar que al obtenerse una significancia menor a 0.05, la distribución de la muestra no es normal. Por consecuencia el tipo de estadísticos a utilizar son los no paramétricos.

Hipótesis General

H₀: Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

H₁: No existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

Tabla 10.*Relación de Factores de riesgo Psicosocial y Burnout*

		Burnout
	Coeficiente de correlación	,482
Factor de riesgo psicosocial	Sig. (bilateral)	0.000
	N	216

Nota: Elaboración propia

Para la hipótesis general se pudo determinar que existe relación moderada entre los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout (Rho=0.482, p=0.000).

Hipótesis Específico 1

H₀: Existe una relación entre los factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

H₁: Existe una relación entre los factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

Tabla 11.*Relación de los factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional*

		BN: Agotamiento emocional
	Coeficiente de correlación	,635**
FR: Exigencias psicológicas	Sig. (bilateral)	0.000
	N	216
	Coeficiente de correlación	-0,056
FR: Trabajo activo y desarrollo profesional	Sig. (bilateral)	0.412
	N	216
	Coeficiente de correlación	-0,114
FR: Apoyo social en la empresa	Sig. (bilateral)	0.096
	N	216
	Coeficiente de correlación	,283**
FR: Compensaciones	Sig. (bilateral)	0.000
	N	216
	Coeficiente de correlación	,608**
FR: Doble presencia	Sig. (bilateral)	0.000
	N	216

Nota: Elaboración propia

Se determinó que existe una relación de las exigencias psicológicas

($Rho=0.635$, $p=0.000$), como la doble presencia ($Rho=0.608$, $p=0.000$) directa y alta con el agotamiento emocional; y una relación de nivel bajo de la compensación con el agotamiento ($Rho=0.283$, $p=0.000$).

Hipótesis Específico 2

H₀: Existe una relación entre los factores de riesgo psicosocial y la indiferencia en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

H₂: No existe una relación entre los factores de riesgo psicosocial y la indiferencia en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

Tabla 12.

Relación de los factores de riesgo psicosocial y la indiferencia

		BN: Indiferencia
FR: Exigencias psicológicas	Coeficiente de correlación	,500**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	216
FR: Trabajo activo y desarrollo profesional	Coeficiente de correlación	-0,118
	Sig. (bilateral)	0.084
	N	216
FR: Apoyo social en la empresa	Coeficiente de correlación	-0,228
	Sig. (bilateral)	0.01
	N	216
FR: Compensaciones	Coeficiente de correlación	,179**
	Sig. (bilateral)	0.008
	N	216
FR: Doble presencia	Coeficiente de correlación	,288**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	216

Nota: Elaboración propia

Se identificó que la exigencia psicológica ($Rho=0.500$, $p=0.000$) evidenció un nivel de relación fuerte, la doble presencia ($Rho=0.288$, $p=0.000$) mostró una fuerza de relación baja y la compensación ($Rho=0.179$, $p=0.000$) una fuerza de relación muy baja con la indiferencia. Sin embargo, el apoyo social de la empresa ($Rho=0.-228$, $p=0.000$), tuvo una relación inversa, lo que quiere decir, que es un factor protector.

Hipótesis Específico 3

H₀: Existe una relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

H₁: No existe una relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.

Tabla 13.

Relación de los factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional

		BN: Eficacia profesional
FR: Exigencias psicológicas	Coeficiente de correlación	-0,105
	Sig. (bilateral)	0.123
	N	216
FR: Trabajo activo y desarrollo profesional	Coeficiente de correlación	0,444**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	216
FR: Apoyo social en la empresa	Coeficiente de correlación	0,337**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	216
FR: Compensaciones	Coeficiente de correlación	-0,104
	Sig. (bilateral)	0.128
	N	216
FR: Doble presencia	Coeficiente de correlación	-0,109
	Sig. (bilateral)	0.109
	N	216

Nota: Elaboración propia

Se determinó que el trabajo activo y el desarrollo profesional ($Rho=0.444$, $p=0.000$) mantuvo un nivel de relación moderado con la eficacia profesional; y el nivel de relación baja con el apoyo social de la empresa ($Rho=0.337$, $p=0.000$) baja.

IV. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, determinar de qué manera la gestión directiva se relaciona con la calidad del servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Regular, Lima 2024.

El objetivo general permitió determinar que existía una relación directa y moderada entre los factores de riesgo psicosociales y el burnout en el personal administrativo de una entidad pública. Lo que permite inferir que a mayor nivel de riesgo que se reporta en los centros laborales, la presencia de burnout en los empleados se incrementa.

Desde la teoría de los factores de riesgo, coincide con la tesis de Mejía (2022) quien postuló que el ambiente laboral desempeña un papel importante en la generación de altos niveles de estrés y sobrecarga laboral entre los empleados; señalando que factores como la falta de apoyo organizacional y la presión por cumplir con las expectativas contribuyen al desarrollo del burnout. Asimismo, Barral-Coral y Albán-Pérez (2021) han documentado que las condiciones laborales, especialmente la percepción de responsabilidad y la intensidad del trabajo, están estrechamente relacionadas con la prevalencia del burnout en entornos exigentes.

Por otro lado, Taruchaín y Mayorga (2020) encontró que la satisfacción con la institución y las políticas de apoyo, como la capacitación continua y la promoción de un equilibrio trabajo-vida personal, pueden mitigar los efectos negativos del estrés laboral. Sus hallazgos sugieren que cuando los empleados perciben que la organización valora su bienestar y facilita un entorno de trabajo saludable, disminuyen los niveles de estrés y agotamiento. En conjunto, estos estudios destacan la importancia del ambiente laboral, las condiciones de trabajo percibidas y las políticas organizacionales en la gestión del burnout.

En el primer objetivo específico, se determinó una relación significativa entre los factores de riesgo psicosociales y el agotamiento emocional. Específicamente, se ha encontrado que la exigencia psicológica y la doble presencia están fuertemente asociadas con niveles elevados de agotamiento emocional,

indicando que estos factores pueden ser predictores importantes de la fatiga emocional en el entorno laboral. En contraste de la compensación, que tuvo una relación directa, pero un nivel de relación bajo.

Contribuyendo con las propuestas teóricas, Marcelo y Valverde (2023) han aportado evidencia al señalar que la satisfacción laboral juega un papel esencial en la mitigación del agotamiento emocional entre el personal administrativo. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, experimentan niveles más bajos de agotamiento emocional, lo cual expresa la importancia de promover un ambiente laboral que fomente la satisfacción y el bienestar emocional de los empleados como estrategia preventiva.

Por otra parte, Barral-Coral y Albán-Pérez (2021) han explorado cómo la ausencia de estímulos compensatorios por actividades laborales que se extienden más allá del horario habitual puede contribuir significativamente al desgaste mental y emocional. Este hallazgo destaca la necesidad de implementar políticas organizacionales que reconozcan y recompensen adecuadamente el esfuerzo adicional de los empleados, asegurando así un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal.

Además, según Taruchaín y Mayorga (2020), el agotamiento emocional se posiciona como el principal desafío para los empleados en instituciones públicas; siendo en conjunto, estas investigaciones evidencian de la complejidad del agotamiento emocional en el ámbito laboral y la necesidad de adoptar medidas proactivas y políticas organizacionales que promuevan el bienestar emocional de los empleados. Estos hallazgos revelan que los factores de riesgo psicosociales, específicamente la exigencia psicológica y la doble presencia, están fuertemente asociados con el agotamiento emocional de los empleados. La compensación, aunque presente, muestra una relación menos significativa con este tipo de fatiga. La satisfacción laboral y la ausencia de estímulos compensatorios también desempeñan roles cruciales, influyendo en la mitigación o exacerbación del agotamiento emocional.

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que existía una relación entre los factores de riesgo psicosociales y la indiferencia. Identificándose que la

exigencia psicológica mostraba una relación significativa y fuerte con la indiferencia. Por otro lado, la doble presencia reveló una relación baja, mientras que la compensación mostró una relación muy débil con este fenómeno. Contrariamente, el apoyo social brindado por la empresa que se asoció inversamente, actuando como un factor protector frente a la indiferencia.

Desde los aportes teóricos vinculados al Burnout, Taruchaín y Mayorga (2020), propusieron que la despersonalización en el entorno laboral puede ser atribuida a las prolongadas jornadas de trabajo y a las condiciones ambientales estresantes; sugiriendo que las demandas excesivas de tiempo y el ambiente tenso pueden deshumanizar la experiencia laboral, afectando negativamente la relación emocional de los empleados con su trabajo.

Por otro lado, Sandoval (2023) encontró que la indiferencia hacia el puesto de trabajo tiene un impacto significativo en la eficacia profesional. Esta actitud puede llevar a una disminución en el compromiso y en la calidad del trabajo realizado, afectando la productividad y el desempeño general en el ámbito laboral.

Además, Barral-Coral y Albán-Pérez (2021) identificaron que la probabilidad de que el personal administrativo reporte insatisfacción laboral se incrementa considerablemente cuando se desarrolla apatía hacia el empleo. Este hallazgo sugiere la importancia de mantener una conexión emocional y motivacional con las responsabilidades laborales para promover un ambiente laboral satisfactorio y productivo.

No obstante, entorno a los resultados presentados, el apoyo social proporcionado por la empresa emerge como un factor protector frente a la indiferencia laboral. Las organizaciones que promueven un ambiente de trabajo que fomente el apoyo entre colegas y la comunicación efectiva pueden mitigar los efectos negativos de los factores de riesgo psicosociales mencionados.

Por lo tanto, las condiciones laborales adversas, como la alta exigencia psicológica y la falta de apoyo social, junto con las actitudes de indiferencia hacia el trabajo, pueden tener repercusiones en el bienestar emocional y en el rendimiento profesional de los empleados.

Con relación al tercer objetivo específico, se pudo identificar una relación de los factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional. Encontrándose que el compromiso activo con el trabajo y el crecimiento profesional mostraron una relación moderada con la efectividad en el desempeño laboral. Asimismo, se observó una relación directa y baja con el respaldo social dentro de la empresa.

Alineado a estos resultados, desde la teoría Sandoval (2023) sugiere que la efectividad profesional se ve influenciada positivamente por factores como el salario emocional y un clima laboral que fomente el desarrollo personal y profesional. El salario emocional, que incluye reconocimiento, apoyo emocional y oportunidades de crecimiento, no solo fortalece la moral de los empleados, sino que también mejora su capacidad para enfrentar desafíos y adaptarse a cambios dentro de la organización.

Coincidiendo con ello, Barral-Coral y Albán-Pérez (2021) reportaron que los niveles elevados de estrés laboral entre los trabajadores están asociados con una disminución en su eficacia laboral; además, Marcelo y Valverde (2023) encontraron que la satisfacción laboral estimula el desempeño de los empleados. Infiriendo que cuando los trabajadores se sienten satisfechos con su entorno laboral, tienden a mostrar niveles más altos de compromiso, motivación y productividad.

El análisis revela que los factores de riesgo psicosocial, cuando se gestionan adecuadamente, pueden transformarse en elementos potenciadores del desempeño profesional. El compromiso activo con el trabajo y las oportunidades de crecimiento profesional son esenciales para mejorar la eficacia laboral. Además, un entorno laboral que incluya un salario emocional y un respaldo social adecuado fomenta un clima propicio para el desarrollo personal y profesional de los empleados.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Para el objetivo general, se ha determinado que existe una relación moderada entre los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública en Lima durante el año 2024 ($Rho=0.482$, $p=0.000$). Esto indica que los factores psicosociales se vinculan significativamente en la aparición del burnout.

Segunda:

Para el primer objetivo específico, se determinó la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional. Se ha identificado una fuerte correlación con las exigencias psicológicas ($Rho=0.635$, $p=0.000$) y la doble presencia ($Rho=0.608$, $p=0.000$). Adicionalmente, se encontró una relación baja con la compensación ($Rho=0.283$, $p=0.000$). Estos hallazgos sugieren que las altas demandas psicológicas y la necesidad de atender múltiples roles simultáneamente son factores que contribuyen de manera significativa al agotamiento emocional del personal administrativo.

Tercera:

Para el segundo objetivo específico, se determinó una relación entre los factores de riesgo psicosocial y la indiferencia. Se observó que la exigencia psicológica presenta una relación fuerte ($Rho=0.500$, $p=0.000$), mientras que la doble presencia ($Rho=0.288$, $p=0.000$) y la compensación ($Rho=0.179$, $p=0.000$) muestran relaciones bajas y muy bajas, respectivamente hacia la indiferencia. Además, el apoyo social de la empresa presenta una relación inversa ($Rho=-0.228$, $p=0.000$), actuando como un factor protector contra la indiferencia. Estos resultados indican que las demandas psicológicas se relacionan con la indiferencia, mientras que el apoyo social puede mitigar este efecto.

Cuarta:

Para el tercer objetivo específico se determinó una relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional. Se identificó que existe una relación del trabajo activo y el desarrollo profesional de nivel moderado ($Rho=0.444$, $p=0.000$) con la eficacia profesional. Por otro lado, el apoyo social de la empresa muestra una relación baja ($Rho=0.337$, $p=0.000$). Estos resultados

indican que tanto el desarrollo profesional como el apoyo social contribuyen positivamente a la percepción de eficacia profesional, aunque su impacto es relativamente moderado.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se sugiere a la directora establecer programas de intervención para identificar y reducir los factores de riesgo psicosocial en el entorno de trabajo. Esto podría abarcar la evaluación regular del clima organizacional, el diseño de estrategias para manejar el estrés y fomentar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. También se aconseja proporcionar acceso a recursos de apoyo psicológico y realizar talleres de bienestar para el personal administrativo.

Segunda:

Se aconseja crear y aplicar políticas destinadas a disminuir las demandas psicológicas y la presencia dual en el personal administrativo. Esto podría involucrar la optimización de la carga laboral, la introducción de opciones de flexibilidad en el trabajo y la promoción de un ambiente que facilite una mejor gestión de múltiples roles. Además, es crucial mejorar los sistemas de compensación y reconocimiento para mitigar el impacto del agotamiento emocional.

Tercera:

Se sugiere poner en marcha programas de mentoría y apoyo entre compañeros, junto con actividades que refuercen la cohesión del equipo. Asimismo, se recomienda implementar políticas que promuevan la conciencia y formación sobre la relevancia del apoyo social y la gestión del tiempo laborado.

Cuarta:

Se aconseja fomentar el compromiso activo y el desarrollo profesional continuo mediante oportunidades de capacitación, perfeccionamiento de habilidades y planes de carrera adaptados a cada individuo. También es crucial fortalecer el apoyo social dentro de la organización, estableciendo una cultura inclusiva y colaborativa. Promover redes de apoyo y una comunicación efectiva entre los empleados puede mejorar notablemente la percepción de competencia profesional.

REFERENCIAS

- Acevedo Pérez, I. (2002). Ethical issues in scientific research. *Ciencia y Enfermería*, 8(1). <https://doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>
- Aceves, G. A. G., López, M. Á. C., Jiménez, S. M., Serratos, F. F., & Campos, J. de J. S. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=13668>
- Álvarez Gallego, E., & Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de «Burnout» o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 257-265. <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>
- Argel, A., Muñoz, L., Ramírez, L., & Giraldo, Y. (2022). Presencia del Síndrome de Burnout en administrativos de la UCC campus Villavicencio [Tesis de Pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://hdl.handle.net/20500.12494/47210>
- Barral-Coral, S., & Albán-Pérez, G. (2021). Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. *UDA AKADEM*, 1(8), 268-293. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi8.444>
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015). Is it time to consider the “burnout syndrome” a distinct illness? *Frontiers in Public Health*, 3(1). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2015.00158>
- Bucci, N., & Luna, M. (2012). Contrastación entre los modelos de estudio del estrés como soporte para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Revista Digital de Investigación y Postgrado*, 2(1), 2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3908567>
- Castillo Ramírez, S. (2001). El Síndrome de «Burn Out» o Síndrome de Agotamiento Profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es

- Chapilliquin, L. (2021). Estilos de Afrontamiento del Estrés Laboral en los Empleados del Sector Público. *Revista Economía y Negocios*, 12(2), 122-140. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8489733>
- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. S. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: Comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839307002>
- CONCYTEC. (2021). Guía práctica para la Formulación y ejecución de Proyecto de investigación y desarrollo [Guía]. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>
- Connor, E. (2024). Work stress and psychosocial risk factors. *Influence: International Journal of Science Review*, 6(1), Article 1. <https://influence-journal.com/index.php/influence/article/view/203>
- Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, E., & Siegrist, J. (2005). El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER”. *Revista de Calidad Asistencial*, 20(3), 165-170. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(08\)74743-2](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(08)74743-2)
- Florencia, M. (2023, noviembre 9). Agotamiento laboral. *Statista Daily Data*. <https://es.statista.com/grafico/31217/empleados-que-sintieron-agotamiento-laboral-por-pais-y-causas-posibles>
- García Padilla, A. A., Escorcía Bonivento, C. V., & Perez Suarez, B. S. (2017). Burnout Syndrome and Self-Efficacy Beliefs in Professors. *Propósitos y representaciones*, 5(2), 65-126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6178633>
- Grijalba, R., & Ore, M. (2021). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018 [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. <https://hdl.handle.net/20500.12848/2300>

- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 3(37).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Herrera Santi, P. (1999). Principales factores de riesgo psicológicos y sociales en el adolescente. *Revista Cubana de Pediatría*, 71(1), 39-42.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0034-75311999000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
- Instituto Nacional de Salud. (2023). Análisis situacional de los riesgos psicosociales laborales en el Perú. Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5675285/5037357-informe-censopas-copsoq-2023.pdf>
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2019). Cuadernillo Técnico de Evaluación Educativa 5. Desarrollo de instrumentos de evaluación: Cuestionarios (INEE).
<https://www.inee.edu.mx/publicaciones/desarrollo-de-instrumentos-de-evaluacion-cuestionarios/>
- Juárez, B. (2022, julio 28). El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. *El Economista*.
<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York : Basic Books.
<http://archive.org/details/healthyworkstres0000kara>

- Korczak, D., Huber, B., & Kister, C. (2010). Differential diagnostic of the burnout syndrome. *GMS Health Technology Assessment*; 6:Doc09; ISSN 1861-8863. <https://doi.org/10.3205/HTA000087>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 70, 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Marcelo, E., & Valverde, M. (2023). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del sector público, Trujillo 2021 [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/33980>
- Marsollier, R., Hanne, A., Marsollier, R., & Hanne, A. (2022). Representaciones sociales asociadas a burnout y engagement en el empleo público. *Cultura y representaciones sociales*, 17(33). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-81102022000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Martinez, R. (2022). Riesgos psicosociales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Samegua, Moquegua 2020 [Tesis de Pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/1392>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3013987>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Medina, C. (2023). Los Riesgos Psicosociales en el sector público [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Querétaro]. <https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/8374>
- Medline. (2022, agosto 23). What is a Risk Factor? National Library of Medicine. <https://medlineplus.gov/ency/patientinstructions/000106.htm>
- Medrano-Osorio, G., Paredes-Pérez, M., Ramírez-Arellano, M., & Ramírez-Arellano, E. (2021). Incidencia de los Factores psicosociales en

- empleados del sector público de la provincia de Tarma. *Gaceta Científica*, 7(3), 109-114. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.3.1137>
- Mejia, C. (2022). Riesgo psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de una municipalidad de Huaura, 2022 [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111573>
- Montes, G. (2000). Metodología y técnicas de diseño y realización de encuestas en el área rural. *Temas Sociales*, 21, 39-50. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0040-29152000000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Oseda Gago, D., Gutiérrez Monzón, S. G., Oseda Gago, M. A., & Carruitero Ávila, N. A. (2021). Factores de riesgo psicológico-social y desempeño laboral en los doctorandos de educación de una universidad. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(17), 94-107. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i17.161>
- Pérez, A. M. (2010). El Síndrome De Burnout. Evolución Conceptual Y Estado Actual De La Cuestión. *Vivat Academia*, 1(112), 42-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>
- Pérez Franco, J. M., & Candia Tapia, M. (2020). Manual del Método del cuestionario SUSES0/ISTAS21 Versión completa y breve (3.a ed.). Unidad de Prevención y Vigilancia de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo. https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf
- Pita Fernández, S., Vila Alonso, M. T., & Carpena Montero, J. (1997). Determinación de factores de riesgo. *Cadernos de atención primaria*, 4(2), 75-78. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2335074>
- QuestionPro. (2020). Calculadora de tamaño de muestra. QuestionPro.com. <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-91552007000200012&lng=en&nrm=iso&tlng=es

- Ramírez González, A. (2017). Metodología de la investigación científica. Pontificia Universidad Javariana. <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>
- Requejo, G., Villa, M., Ruiz, L., & Rojas, E. (2023). Síndrome de burnout en trabajadores empresariales en Perú. *Revista de ciencias sociales*, 29(3), 470-483. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9102168>
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Sandoval, E. (2023). Flexibilidad psicológica y su relación con la sintomatología emocional y el síndrome de burnout en trabajadores colombianos [Tesis de Maestría, Universidad de La Sabana]. <http://hdl.handle.net/10818/55632>
- Senado Dumoy, J. (1999). Los factores de riesgo. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 15(4), 446-452. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21251999000400018&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Sombret, P. (2023, junio 16). Estadísticas sobre Burnout. Deskbird. <https://es.deskbird.com/blog/burnout-statistics>
- Sousa, V. D., Driessnack, M., & Mendes, I. A. C. (2007). An overview of research designs relevant to nursing: Part 1: quantitative research designs. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(3), 502-507. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>
- Tacca Huamán, D. R., & Tacca Huamán, A. L. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 323. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>

- Taruchaín, L., & Mayorga, M. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Centros: Revista Científica Universitaria*, 9(2), 1-19. <https://doi.org/10.48204/j.centros.v9n2a1>
- Tirado Cardeñas, G., Llorente Alonso, M., & Topa Cantisano, G. (2019). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos en España. *EJIHPE: European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 9(2), 59-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7109634>
- Trinidad-López, J., & Escobar-Galindo, C. (2022). Factores de riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral en personal administrativo de una universidad privada. *Revista Herediana de Rehabilitación*, 5(2), 30-37. <https://doi.org/10.20453/rhr.v5i2.4361>
- Uribe-Prado, J. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicósomáticos en trabajadores del sector público. *Investigación Administrativa*, 49(125). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456061607013>
- Valdivieso, L. (2021). Notas de Técnicas de Muestreo. PUCP. Departamento Académico de Ciencias. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/182371>
- Vega Martínez, S. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: El modelo demanda-control-apoyo social. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.
- Vega, R. (2023). Relación entre comunicación interna y riesgo psicosocial en los colaboradores de la Municipalidad de Yanahuara, Arequipa 2022 [Tesis de Pregrado, Universidad Católica San Pablo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12590/17701>
- Ybáñez, I. (2023, junio 3). Burnout laboral: Seis de cada diez peruanos se sienten agotados por su trabajo. *infobae*. <https://www.infobae.com/peru/2023/06/03/burnout-laboral-seis-de-cada-diez-peruanos-se-sienten-agotados-por-su-trabajo/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango	Instrumento
Factor de riesgo Psicosocial	Se definen como las interacciones entre el trabajo, su entorno, la satisfacción laboral y las condiciones de organización, así como las capacidades, necesidades, cultura y situación personal del trabajador fuera del trabajo (Connor, 2024)	Condiciones que pueden impactar negativamente la salud mental de los empleados, incluyendo altas demandas laborales, falta de apoyo social, limitadas oportunidades de desarrollo, percepción de injusticia en las compensaciones y el desafío de conciliar responsabilidades laborales y familiares	Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	1, 2, 3, 4, 5	Politómicas	Bajo	Cuestionario
				Exigencias cognitivas.				
				Exigencias sensoriales.				
				Exigencias emocionales				
				Exigencias de esconder.				
			Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia.	6, 7, 8, 9, 10			
				Control sobre el tiempo de trabajo.				
				Posibilidades de desarrollo en el trabajo.				
				Sentido del trabajo				
				Integración en la empresa.				
			Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol.	11, 12, 13, 14, 15			
				Conflicto de rol				
				Calidad de liderazgo.				
				Calidad de la relación con superiores.				
						La mayoría de las veces		
						Algunas veces		
						Solo unas pocas veces		
						Nunca		

				Calidad de la relación con compañeros de trabajo					
			Compensaciones	Estima.	16, 17, 18				
				Inseguridad respecto del contrato de trabajo.					
				Inseguridad respecto de las características del trabajo					
			Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas.	19, 20				
Burnout	Estado de agotamiento crónico, derivado de la incapacidad persistente para lidiar de manera efectiva con las exigencias emocionales y psicológicas del entorno laboral, lo cual provoca una alteración en el bienestar y la calidad de vida de los individuos (Lovo, 2020)	Estado de agotamiento físico, mental y emocional causado por el estrés crónico relacionado con el trabajo. Se manifiesta en síntomas como cansancio extremo, despersonalización y disminución del rendimiento laboral.	Agotamiento emocional	Sensación de cansancio.	1, 2, 3, 6, 8	Politómicas Nunca Pocas veces al año Una vez al mes o menos Unas pocas veces al mes Una vez a la semana Unas pocas veces a la semana Todos los días	Bajo	Cuestionario	
				Fatiga laboral.	13, 14, 16, 20				
			Indiferencia	Desapego laboral.	5, 10, 11, 15, 22				
			Eficacia profesional	Resolución de problemas.	4, 7, 9				
				Autoeficacia.	12, 17, 18				
				Percepción de desarrollo.	19, 21				

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Factores Psicosociales <ul style="list-style-type: none"> Exigencia Psicológica Trabajo activo y posibilidades de desarrollo Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo Compensaciones Doble presencia Variable 2: Síndrome de burnout <ul style="list-style-type: none"> Agotamiento emocional Indiferencia Eficacia profesional 	Enfoque Cuantitativo Tipo Aplicada Diseño No experimental, Transversal, Correlacional Población 350 trabajadores administrativos de una entidad pública Muestra 216 trabajadores administrativos de una entidad pública Técnica Encuesta Instrumentos Cuestionario SUCESO/ISTAS 21 Maslach Burnout Inventory - General Survey
¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024?	Determinar relación entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.	Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.		
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas		
¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024?	Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.	Existe una relación entre los factores de riesgo psicosocial y el agotamiento emocional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.		
¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la indiferencia en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024?	Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la indiferencia en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.	Existe una relación entre los factores de riesgo psicosocial y la indiferencia en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.		
¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024?	Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.	Existe una relación entre los factores de riesgo psicosocial y la eficacia profesional en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024.		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve Tacca y Tacca (2019)

Este Cuestionario incluye 24 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X. Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

Datos Sociodemográficos

Sexo Hombre
 Mujer

Edad _____

Grado académico Bachillerato
 Licenciatura
 Maestría
 Doctorado

Estado Civil Soltero
 Casado
 Conviviente
 Pareja no conviviente

Hijos Si
 No

Tiempo Laborando Año ____ Meses ____

Factores de riesgo Psicosocial

Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					

Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					

Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					

Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					

Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

Cuestionario Maslach Burnout Inventory en Personal administrativo

Argel et al. (2022)

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

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

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento casada al final de la jornada de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros de trabajo.							
5	Creo que estoy tratando a algún compañero como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con los compañeros de trabajo me genera más esfuerzo y me cansa.							
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas con mis compañeros de trabajo.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. (Me siento quemado por mi trabajo).							
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.							
10	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo mi trabajo.							
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Creo que trabajo demasiado.							

15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.								
16	Trabajar directamente con mis compañeros me produce estrés.								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.								
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros.								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.								
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.								
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.								
22	Creo que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.								

Anexo 4. Carta de presentación y autorización

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 24 de junio de 2024

OFICIO N° 02892-2024-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL03/DIR-ARH

Señora:
MARTHA JULIA REYES CUBAS
JR PERSICARIAS 2185 - LAS FLORES PRD 16- San Juan de Lurigancho.
marthareyescubas@gmail.com

Presente. -

Asunto: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA - MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA - 2024 ARH.


Referencia: a) INFORME N° 00057-2024-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL03/DIR-ARH EDBTH
b) Resolución Directoral N° 0001-2024 -UGEL -03¹

Mediante la presente es grato dirigirme a Usted a fin de saludarla muy cordialmente a nombre de Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 y a la vez informar la autorización respectiva para ejecutar el proyecto de investigación: "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2024", a la Sra. MARTHA JULIA REYES CUBAS, con DNI N° 41343987, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, a fin de obtener su grado académico de Magister en Gestión Pública.

Por tanto, la servidora en mención podrá recoger y emplear datos y mencionar el nombre de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis. En contraparte, estará pendiente la entrega de un informe ejecutivo que detalle las principales conclusiones y recomendaciones que se deriven de la investigación efectuada.

Agradeciendo su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,


MARIÑO TENIO Vladimir
Usigardo FAU 20331304736
hard
COORDINADOR (e) EDBTH
- UGEL03
Doy V° B°
2024/06/24 11:57:01
FIRMA DIGITAL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Documento firmado digitalmente
ROBERT NILTON ROJAS SANTOS
Director del Sistema Administrativo II
Área de Recursos Humanos
Unidad de Gestión Educativa Local N°03


ROCA SALAS Walter
Enrique FAU 20331304736
hard
COORDINADOR (e) EDBTH
- UGEL03
Doy V° B°
2024/06/24 12:07:52
FIRMA DIGITAL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN


ROJAS SANTOS Robert
Nilton FAU 20331304736
hard
DIRECTOR DEL SISTEMA
ADMINISTRATIVO II DEL
AREA DE RECURSOS
HUMANOS - UGEL03
En señal de conformidad
FIRMA DIGITAL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN 2024/06/24 17:45:11

¹ Delegar para el año fiscal 2024, la suscripción de los actos y decisiones de competencia de la Dirección de la UGEL 03: Actos y decisiones materia de delegación.

EXPEDIENTE: MPD2024-EXT-0428652 CLAVE: 6244FD

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_5VDD_ConsultaDocumento.aspx



Av. Iquitos 918
La Victoria, Lima 13, Perú
T: (01) 427-3210 / (01) 426-2627 / (01)561-9184
(01) 426-1562 / (01) 206-6666

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

Lima SJL, 1 de junio del 2024

N° Carta Presentación 197 - 2024 EPG - UCV LE

SEÑOR(A)

Mgtr. Carmen Rosa Medina Rosas

Directora.

Unidad de Gestión Educativa Local 03 – UGEL 03.

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **REYES CUBAS MARTHA JULIA.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **REYES CUBAS MARTHA JULIA.**


Identificado (a) con DNI N.º 41343987 y código de matrícula N° 7003086937; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA ENTIDAD PUBLICA, LIMA 2024.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,




Dra. Teresa Narvaez Aranibar
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV-Lima Este

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax.: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 5. Porcentaje Turnitin

088032488&lang=es&s=1

MARTHA JULIA REYES CUBAS | Factores de riesgo psicosocial y burnout en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024

-- /100 < 4 de 62 > ?

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Factores de riesgo psicosocial y burnout en el personal administrativo de una entidad pública, Lima 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Reyes Cubas, Martha Julia (orcid.org/0000-0002-0411-924X)

ASESORES:
Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-8768-381X)
Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA – PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés](#)

Coincidencias

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	search.bvsalud.org Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
9	huggingface.co Fuente de Internet	<1 %
10	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.continental... Fuente de Internet	<1 %

Versión solo texto del informe | Alta resolución **Activado**

12:56 31/07/2024