



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Factores psicosociales y síndrome de Burnout en trabajadores de salud del
primer nivel de atención en ciudad Eten.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cubas Zamora, Rosa Ildaura (ORCID: 0000-0003-0533-9655)

ASESOR:

Mg. Chero Zurita, Juan Carlos (ORCID: 0000-0003-3995-4226)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Chiclayo – Perú

2020

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mis queridos hijos Jimena y Giancarlo, quienes son y serán siempre el motivo de mis días y constante crecimiento personal y profesional. A mi entrañable y noble padre que está en el cielo, guiando y cuidando mis pasos desde que era su niña.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios quien me ha guiado en el camino hasta la fecha, a mi madre, hermanos, hijos y esposo quienes siempre me han brindado apoyo incondicional en todo momento, al Centro de Salud Ciudad Eten, institución donde laboro, ya que me permitió realizar el presente trabajo de investigación y al mismo tiempo a los amigos de la maestría por sus muestras de cariño y motivación hacia la culminación de un reto profesional más.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	vi
Índice de tablas y figuras.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCION.....	1
II. MÉTODO.....	17
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
2.2. Operacionalizacion de las variables.....	19
2.3. Poblacion, muestra y muestreo.....	22
2.4. Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.5. Procedimiento.....	22
2.6. Metodo de analisis de datos.....	23
2.7. Aspetos eticos.....	23
III. RESULTADOS.....	24
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:Operacionalizacion de la variable...	19
Tabla 2: Dimensión condiciones del lugar de trabajo...	24
Tabla 3: Dimensión carga de trabajo...	25
Tabla 4: Dimensión Contenido y característica de la tarea	26
Tabla 5: Dimensión Exigencias laborales...	27
Tabla 6: Dimensión Papel Laboral y desarrollo de la carrera	28
Tabla 7: Dimensión Interacción social y aspectos organizacionales...	29
Tabla 8: Dimensión Remuneración del rendimiento...	30
Tabla 9: Dimensión Agotamiento emocional.....	31
Tabla 10: Dimensión Despersonalización...	32
Tabla 11: Dimensión Realización personal enel trabajo...	33
Tabla 12: Nivel de la variable Burnout...	34
Tabla 13: Correlación entre variables síndrome de Burnout y factores psicosociales...	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de ña Dimensión condiciones del lugar de trabajo...	24
Figura 2. Resultados de la Dimensión Carga de trabajo...	25
Figura 3. Resultados de la Dimensión Contenido y característica de la tarea	26
Figura 4. Resultados de la Dimensión Exigencias laborales	27
Figura5. Resultados de la Dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera	28
Figura 6. Resultados de la Dimensión interacción social y aspectos organizacionales.....	29
Figura 7. Resultados de la Dimensión remuneración del rendimiento...	30
Figura 8. Resultados de la Dimensión agotamiento emocional	31
Figura 9. Resultados de la Dimensión Despersonalización...	32
Figura 10. Realización personal en el trabajo.....	33
Figura 11. Nivel de la variable Burnout...	34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre los factores psicosociales y el síndrome de Burnout en profesionales de la salud en ciudad Eten. La metodología fue el método descriptivo, la investigación tiene un nivel de correlación. Según el Tipo de investigación fue observacional, prospectiva, transversal y analítico. Para efecto de la investigación se consideró el diseño descriptivo relacional. Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en SPSS se obtuvo el siguiente resultado: = Coeficiente de correlación de Pearson (factores psicosociales y síndrome de Burnout) = 0.977. Lo que nos indica que existe una correlación alta entre las variables factores psicosociales y síndrome de Burnout. Los resultados fueron en relación al nivel de estrés global del profesional de la salud; De acuerdo a los resultados obtenidos para determinar el nivel de la variable Síndrome de Burnout, según la encuesta aplicada al personal, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron a 3 personas con un porcentaje de 8.57% que manifiesta que tienen un buen nivel de la variable. En la categoría medio, se encontraron 32 personas con un porcentaje de 91.43% que manifiesta que tienen un regular nivel. En la categoría alto, no se encontró a personas que manifiesta que tienen un alto nivel de la variable. Conclusiones: Se estableció la relación entre los factores psicosociales y la presencia del síndrome de Burnout al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson con un resultado de 0.977 indicando que existe una correlación alta entre las variables.

Palabras claves: Síndrome, Burnout, factores, psicosociales, trabajo.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the relationship between psychosocial factors and Burnout syndrome in health professionals in Eten city. The methodology was the descriptive method, the research has a correlation level. According to the type of research, it was observational, prospective, transversal and analytical. For the purpose of the investigation, the relational descriptive design was considered. After applying the Pearson correlation coefficient in SPSS, the following result was obtained: = Coeficiente de Correlaciòn de Pearson (psychosocial factors and Burnout syndrome) = 0.977. Which indicates that there is a high correlation between the psychosocial factors and Burnout syndrome. The results were in relation to the level of global stress of the health professional; According to the results obtained to determine the level of the Burnout Syndrome variable, according to the survey applied to the staff, the following was determined: In the low category, 3 people were found with a percentage of 8.57% who said they had a Good level of the variable. In the middle category, 32 people were found with a percentage of 91.43% who said they have a regular level. In the high category, people were not found to state that they have a high level of the variable. Conclusions: The relationship between psychosocial factors and the presence of Burnout al syndrome was established, applying Pearson's correlation coefficient with a result of 0.977, indicating that there is a high correlation between the variables.

Keywords: Syndrome, burnout, factors, psychosocial, work.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática, en el estudio de investigación, nos refiere que los factores psicosociales en el ámbito laboral, es un tema en la actualidad estudiado por muchos a nivel mundial por ser de interés en la salud pública y organizacional, pues hasta hace algunos años, la mirada solo estaba centrada en el riesgo como un aspecto meramente físico y ambiental, sesgando la interpretación del complejo mundo laboral, abordándolos como agentes que influyen considerablemente en el estado de salud y esmero en la vida laboral, que solicita atención e intervención oportuna en las organizaciones.

Se calcula que en el 2020 los trastornos depresivos ocuparan el segundo lugar como causa mayor de morbilidad, seguido de las enfermedades del corazón. Por lo tanto, estudios realizados por esta entidad han identificado la aparición de esta patología en los trabajadores de salud.

Cuando se diagnostica estrés laboral crónico entre los trabajadores, empieza a desarrollarse el cuadro de síntomas del Burnout, manifestando señales de alerta en el trabajador y su ambiente laboral lo cual conlleva a una respuesta adaptativa o no adaptativa.

Es así, que se percibe por qué no todos los trabajadores desarrollan la semejante patología en la similar intensidad ante los mismos hechos. La enfermedad de Burnout está considerada de interés social y público por perturbar la vida del profesional de la salud y la calidad de su trabajo, creando acrecentamiento de costos económicos y sociales.

El personal de salud se encuentra rodeado de altas demandas emocionales y laborales que influyen en la salud del mismo, debido a estar expuesto e influenciado por factores psicosociales causantes de mostrar niveles perjudiciales en la vida de los mismos. Originando episodios de estrés y desgaste mental en las personas con exceso de trabajo, por lo tanto, no se sabe en qué momento se puede desatar algún episodio de estrés en los trabajadores y expresar los síntomas propios del estrés crónico.

Esto ocurre a partir de problemas que se crean día a día en la ejecución del trabajo como: conflictos con los compañeros de trabajo, quejas de los pacientes, problemas familiares, procedimientos administrativos, llenado de hojas, llamada de atención, verbales y escritos. Todo esto llevaría a desatar un episodio de estrés crónico.

De ahí en adelante ha habido un sinnúmero de construcciones teóricas, investigativas, legislativas que han marcado nuevos caminos de abordaje e intervención de los mismos, influenciados por las dinámicas laborales emergentes como producto del proceso de globalización, que ha transformado la concepción de organización y trabajo,

por el surgimiento y el crecimiento acelerado que en los contextos laborales han tenido conflictos como la rotación de personal, el ausentismo por enfermedades de índole laboral, el incremento en los niveles de accidentalidad, entre otros, que se generan alrededor de la interrelación entre el hombre y su contexto laboral, han motivado un interés creciente por identificar y prestar atención a las situaciones dentro del contexto laboral, y más específicamente dentro de las organizaciones pueden influir en el comportamiento o en las actitudes de los individuos para el trabajo.

Lo anterior, a su vez desencadena la presencia de riesgos laborales incluyendo los psicosociales, También existen accidentes en el lugar de trabajo los cuales suman los sucesos que incitan al ausentismo de tres días, perdiendo las actividades de trabajo en la organización, ya que este ausentismo es justificado como incapacidad laboral. A esto se le agrega el 8% de la tasa mundial de enfermedades psicoafectivas que corresponde actúa la actualidad con los riesgos de salud ocupacional. (OMS, 2015, p.9).

Entre algunos datos de los países que más han investigado del tema, entre ellos Europa y América, se evidencia en el caso de Europa, que el 20% de los recursos humanos sufren de estrés laboral y de éste el 12% está asociado al sector de educación y salud. En los países de América (Canadá, Argentina, Brasil, Chile, EEUU, Colombia, etc.), donde la presencia de riesgos psicosociales sobrepasa el 30% de los trabajadores. (OIT, 2016, p.9)

Por todo lo mencionado anteriormente, se tiene en cuenta que el sistema de salud en el Perú ha sido modificado en las últimas décadas, con la aparición de los modelos de atención, como las APS (atención primaria de salud) así como el presupuesto invertido en el personal de salud, para capacitaciones. El fortalecimiento del sistema de salud, está entendido con el desempeño de los objetivos, lo cuales son; brindar mejoría en su estilo y calidad de vida en la población. El distrito elegido de Ciudad Eten, que también se expone a la situación problemática, se podrá tomar acciones o medidas correctivas y establecer medidas preventivas respecto a la Salud ocupacional del entorno laboral.

En trabajos previos, como antecedentes internacionales; tenemos los estudios realizados por Aldrete, Navarro, González, Contreras (2015) Dio como resultado lo siguiente: el 17,9%, despersonalización, agotamiento emocional el 33,3%, baja realización personal un 50,8%. Por otro lado, perciben a los factores psicosociales en un 47,5% de forma negativa, El estudio menciona el siguiente resultado ($p < 0,05$) llegando a la conclusión que de esta manera se ratificó la correlación entre los factores psicosociales y el síndrome de Burnout.

Rodríguez, Rivera, Rodríguez, Pinzón (2015). Donde encuestaron a 184 recursos humanos de salud, entre ellos; médicos, enfermeras y personal técnico asistencial y administrativo. Señalan que obtuvieron la prevalencia para agotamiento emocional 20,6%, baja realización personal 7,6% y un 16,8% despersonalización. Concluyeron que el estudio de investigación muestra la influencia de las características particulares, aspectos transculturales y propias de la profesión en salud.

En Perú también se han realizado estudios de investigación tales como el caso de Aranda, Pando, Salazar (2015) tuvieron la participación de 197 médicos. Donde su estudio arrojó la prevalencia del síndrome en 41,8%. Resaltando los riesgos psicosociales en la dimensión de agotamiento emocional con 31,2%, 14,3% falta de realización profesional. Y el 8,6% despersonalización.

En Lima, estudios ejecutados a la población económicamente activa, por Gómez (2015) evidencia que la prevalencia del síndrome de Burnout por dimensión: es de 45,3% de desgaste emocional, seguido por la Falta de Eficacia Profesional con 25,88% y Cinismo 28,9%. Los resultados observados dejan apreciar que la dimensión de desgaste emocional es la que arroja el más alto porcentaje.

Casas (2017) elaboró su trabajo de investigación en la Microrred Aucayacu (Huánuco); en primer lugar en el nivel medio se ubica con el 50,0% de estrés laboral, segundo lugar en nivel medio con el 37,5% , y el tercer lugar con estrés alto el 12,5%. Por lo que se relaciona al profesional de la salud con un 62,5% con estrés laboral.

Solís, Tantalean, Burgos, Chambi (2017) efectuaron estudios de investigación en el personal de la salud, de siete departamentos del Perú; Piura, San Martín, Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Loreto y Lima-Callao. Fueron 958 participantes. Sus resultados fueron; en la dimensión de agotamiento emocional 5,5%, alto riesgo de despersonalización con el 18,7%, escasa realización personal con el 32,1% y finalmente con el 10% cansancio emocional. En este estudio de investigación consideran que las condiciones relacionadas a la evolución del cuadro del síndrome de Burnout son el sexo, la situación familiar, la insatisfacción con el horario laboral, la enfermedad causada por el trabajo y trabajar en el establecimiento según el nivel de atención II o III.

Rafael, Zapata y Mamani (2015) en su investigación trabajaron con una muestra de 78 profesionales en enfermería que trabajan en un Hospital en el departamento de Juliaca, donde analizaron a los factores relacionados al síndrome de Burnout en su estudio mencionan que los factores asociados para experimentar el cuadro de síntomas del síndrome

de Burnout son; estado civil, edad, sexo, condición laboral, tiempo de servicio y área de trabajo anterior. El material y método del estudio fue analítico y descriptivo, sus resultados fueron los siguientes; en la dimensión de agotamiento emocional fue de 60,26%, en la dimensión de falta de realización profesional un 35,90% y un 3,85% en la dimensión de despersonalización o deshumanización.

Los factores psicosociales según Pando, Varillas, Aranda y Elizalde (2016) se definen como aquellas circunstancias localizadas directamente con un escenario profesional dentro de una institución, la ejecución y el contenido del trabajo, que posee la capacidad para deteriorar la salud emocional, psíquica, física y social del trabajador. Estos factores son capaces de causar lesiones o daños en la vida del profesional, así como pueden influir positivamente. De este modo, según su efecto, pueden ser factores de riesgo psicosocial o factores protectores. A los factores de riesgo se les considera como factores negativos, a lo que refiere ser nocivos para la salud pues actúan como agentes desencadenantes de tensión, de estrés laboral, inadaptación, respuestas fisiológicas, y los factores protectores considerados como positivos, tienen la capacidad de promover y proteger la salud del trabajador.

Mejía (2015) menciona a Shernis que el desarrollo del síndrome se da bajo siguientes aspectos tales como: desencadenantes; siendo las interacciones sujeto-ambiente laboral; estresores laborales; variables personales e inhibidores, estas últimas se dividen en tres áreas, sociales, personales y organizacionales. Las organizacionales; son condiciones que pueden generar situaciones negativas, debido a la errada dinámica constante trabajador-puesto de trabajo. Esta dinámica, es el resultado de relaciones mal manejadas con jefes, supervisores y compañeros, además de la equivocada designación de funciones. Por otro lado, la inadecuación profesional; hace referencia al no adecuado desempeño del perfil profesional del puesto de trabajo. El exceso de trabajo; referida a los prolongados horarios laborales. El ambiente físico laboral; el ruido, iluminación, organización y material suponen una fuente significativa de estrés laboral.

Estresores económicos: referido a la inestabilidad económica, para no poder solventar necesidades personales, sociales y familiares; los horarios de trabajo: horas extras sin pago, horario nocturno, lo que conlleva a la sobrecarga de trabajo, además presenta dificultades de sociabilidad debido a la falta de descanso. Factor social: relacionada directamente al círculo social, a la familia, amigos, estilos y costumbres de vida. En este factor hace referencia a la comunicación; mientras disminuya la comunicación en el contexto

social del sujeto, este no podrá tener como transmitir sus experiencias negativas o positivas de su día. Las actitudes de los amigos y familiares, esto hace mención al aspecto positivo o negativo de las actitudes de su grupo primario de apoyo. Problemas familiares: señalan que es la forma de relación en el hogar que predispone a la persona a su conducta. Personalidad: Son características propias del individuo expresando de manera particular sus sentimientos, pensamientos, emociones y actitudes. Sexo; en este factor mencionan al género femenino con resultados altos en la dimensión de cansancio emocional, pero registra resultados bajos en la dimensión de realización personal, mientras que el género masculino figura puntajes altos en despersonalización. Edad: corresponde a la madurez y experiencia para enfrentar las diferentes presiones que afectan al individuo.

Herbert Freudenberger, psicólogo estadounidense utilizó por primera vez en 1970 el término Burnout, para referirse a las características del estrés crónico y los síntomas expresados por profesionales de asistencia en salud, quienes suelen atender a los pacientes con alguna enfermedad, y que a menudo terminan apáticas, exhaustas, quemadas, mezquinas e ineptos de solucionar cualquier problema. Es así que Freudenberger definía al síndrome de Burnout como; el fracaso o desgaste producido por las demandas excesivas que recibe el profesional, las cuales sobrepasaban sus energías o recursos personales”. (como se citó en Aguirre y Quijano, 2015, párr. 7).

Saborío e Hidalgo (2015) mencionan que el síndrome de Burnout es conocido como síndrome del quemado, síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, o síndrome de fatiga en el trabajo por ser un factor de riesgo laboral. Todo esto considerando que a posterior el trabajador con síndrome de Burnout, tiene alta probabilidad de brindar atención indiferente hacia los pacientes durante su jornada laboral, será ineficaz en sus funciones obtendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas.

Según Cherniss 1980, citado en García (2016) define al síndrome de Burnout como aquellos cambios personales con reacciones negativas en los profesionales que tienen contacto con personas al atenderlas. Aquel contacto que alguna vez estuvo comprometido inicialmente con su trabajo, y, que por generarse en ellos un cuadro de estrés y tensión en el contexto laboral, se despegan emocionalmente de su trabajo y vocación. Disminuyen metas y aspiraciones, donde sólo tratarían de conseguir los intereses del Yo. Así mismo, se dispersan conductas evitativas, lo que conduce a un deterioro de bienestar y realización personal.

Navarro, Ayeche y Huarte (2015) mencionan que el cansancio emocional está caracterizado por extenuación psicológica, física, emocional, falta de afectividad y espontaneidad al contacto con otras personas. Varios autores concuerdan que esta dimensión es puntual al concepto, ya que se refiere a las expresiones que ocasiona en el ser humano al experimentar este síndrome a causa del exceso de trabajo y sin ningún incentivo laboral ni personal o reconocimiento social.

Freudenberger (como se cita en Díaz y Gómez, 2016) como el agotamiento psíquico o físico, significa estar quemado o exhausto, porque la persona lleva años conviviendo con este cansancio, por el desgaste producido por las demandas excesivas laborales que recibe el profesional, las cuales sobrepasan sus capacidades o recursos intrínsecos. Por ello las personas pierden interés en su trabajo y el sentido de responsabilidad. El síndrome de Burnout, presenta tres dimensiones; agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal.

Dimensión de agotamiento emocional, las personas se sienten desgastadas e incapaces de recobrar fuerzas. El agotamiento o cansancio es experimentado, por los trabajadores generando conductas para aislarse emocional y cognitivamente del contexto laboral, se considera como una respuesta de cómo sobrellevar la sobrecarga de trabajo con la atención directa a las personas, las demandas emocionales pueden desmejorar el rendimiento del trabajador para involucrarse y demostrar eficacia a las necesidades particulares de las personas que atiende. La dimensión de agotamiento emocional se caracteriza por dejar a los trabajadores sin energías ni recursos, con la experiencia de no poder ofrecer nada a cambio, esta dimensión hace referencia a los síntomas expresados en manifestaciones físicas y emocionales, acompañados de ansiedad, irritabilidad y cansancio que no se recuperan con el descanso. (Díaz y Gómez, 2016)

La dimensión de despersonalización, se refiere al desarrollo de actitudes negativas como ignorar activa y frecuentemente las cualidades y necesidades de las personas, distanciamiento, rechazo social, poco compromiso laboral, insensibilidad tanto a las personas que atiende como a los compañeros de trabajo. Estas actitudes negativas conllevan a conflictos interpersonales y aislamiento. A esto también se suma la actitud de considerar a los pacientes como objetos. (como se cita en Aldrete, et al. 2015).

La dimensión de falta de realización personal; hace referencia a las dificultades en el desempeño profesional en el contexto laboral, así lo señalan Maslach, Schaufeli y Leiter (como se citó en Abambari, et al., 2015). Esta dimensión describe la predilección a realizarse

una autoevaluación negativa declinando el efecto de capacidad en la labor. Así mismo, se tiene la persistente conmoción de inexactitud de avance y la persona se siente sin capacidad de ser efectiva, aumenta su sentimiento de angustia e inadecuación en cada nuevo plan incluyendo sentimientos de baja autoestima y autoinsuficiencia.

La formulación del problema es de la siguiente manera; ¿Existe relación entre los factores psicosociales y el síndrome de Burnout en los trabajadores de salud del primer nivel de atención en Ciudad Eten?

Con respecto a la justificación del estudio, los resultados obtenidos servirán de evidencia para contribuir al plan de mejora en el ámbito de la salud ocupacional para establecer modificación en la legislación y normas para la vigilancia y prevención de la salud mental de las personas que trabajan. El poder identificar, entender y prevenir las secuelas del burnout asociado a factores psicosociales, representa interés de la salud pública y organizacional, a fin de prevenir el desarrollo de este síndrome. Por su parte, en el Perú, en las instituciones públicas y privadas, podrán ser parte del proyecto en mejora, se vuelve relevante la puesta en marcha de una investigación la cual identifique con qué factores de riesgo se asocia el síndrome de Burnout.

Como se mencionó anteriormente, en el Perú existe un marco legal regulatorio de las condiciones de trabajo, pero que contempla en la mayoría de sus artículos, los aspectos físicos del medio ambiente de trabajo. Es así que una investigación desde la Psicología puede aportar nuevos elementos acerca de la vivencia subjetiva de estos trabajadores, y generar antecedentes de reconocimiento para las futuras regulaciones en esta materia.

Es así, que el objetivo general del estudio en investigación es determinar la relación entre el síndrome de Burnout y los factores psicosociales en los trabajadores de salud del primer nivel de atención en Ciudad Eten. Así mismo, los objetivos específicos de la investigación son; Identificar las características de los factores psicosociales de los trabajadores de salud, Analizar las características del síndrome de Burnout del personal de salud en el del ámbito seleccionado y establecer la relación entre los factores psicosociales y el síndrome de Burnout.

La hipótesis se plantea de la siguiente manera; el síndrome de Burnout se relaciona a los factores psicosociales del ámbito laboral, en los trabajadores de salud del primer nivel de atención en Ciudad Eten. O El síndrome de Burnout no se relaciona a factores psicosociales del ámbito laboral, en los trabajadores de salud del primer nivel de atención en Ciudad Eten.

II. MÉTODO

2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación:

Tipo de Investigación

(Hernández, et al., 2014) indica: La exploración efectuada concierne a un enfoque de tipo cuantitativo, a través del cual a partir del recojo de datos, se podrá realizar la comprobación de las hipótesis tomando como referencia la evaluación y análisis estadístico.

Diseño de investigación

(Hernández et al., 2014) indica:

El diseño de la exploración fue de tipo no experimental, transversal, ya que la selección de información se realizó una sola vez en el tiempo y también es de tipo correlacional por que el estudio tiene como propósito definir qué tipo de relación existe entre las variables a través de un modelo predecible para una población”. Según la Figura 1 se exhibe el esquema correspondiente.

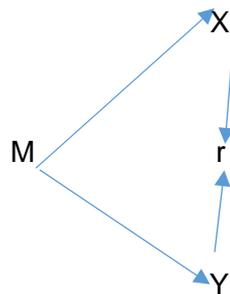


Figura 1: Grafico de diseño correlacional.

En el que se tiene:

M: representa a la muestra

X: Variable 1: factor psicosocial

Y: Variable 2: síndrome de Burnout

r: Relación entre variables

2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores por dimensiones	Ítems	Instrumento
Factores psicosociales	Condiciones del lugar de trabajo	1.1. El ruido interfiere en sus actividades. 1.2. La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada. 1.3. La temperatura en su área de trabajo no es adecuada. 1.4. Existe mala higiene en su área de trabajo. 1.5. Está expuesto(a) a polvos, gases, solventes o vapores. 1.6. Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores. 1.7. El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza. 1.8. Existe hacinamiento para trabajar. 1.9. No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo.	1.1,1.2, 1.3,4, 1.5, 1.6,1.7, 1.8 y 1.9	Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo
	Carga del trabajo	2.1. Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo. 2.2. Las demandas laborales que recibe corresponden a un nivel de conocimientos, competencias y habilidades.	2.1,2.2, 2.3,2.4 y 2.5	
	Contenido y características de la tarea	2.3. Su jornada de trabajo se prolonga de nueve horas diarias. 2.4 Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa. 2.5. Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo. 3.1. Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido. 3.2. Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros. 3.3. Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos. 3.4. Participa en proyectos que no son de su interés. 3.5. Hay cambios constantes en las actividades que son su	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6 y 3.7 4.1, 4.2, 4.3,	

	Exigencias laborales	responsabilidad. 3.6. Realiza actividades que no son de su especialidad. 3.7. Ejerce actividad desde coordinación y supervisión de personal.	4.4, 4.5, 4.6 y 4.7	
	Papel laboral y desarrollo de la carrera	4.1. Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja. 4.2. Requiere alto grado de concentración. 4.3 Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado). 4.4. Hace uso de verbalización constante. 4.5. Requiere de esfuerzo visual constante. 4.6. Su trabajo requiere creatividad e iniciativa. 4.7. Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad.	5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 y 5.6	
	Interacción social y aspectos organizacionales	5.1. Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado. 5.2. Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo. 5.3. Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles. 5.4. El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas. 5.5. En este trabajo la oportunidad es para la promoción son limitadas. 5.6. Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación.	6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 y 6.9.	
	Remuneración del rendimiento	6.1. Tiene dificultades en la relación con sus compañeros de trabajo. 6.2. Requiere participar en diversos grupos de trabajo. 6.3. Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato. 6.4. Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados. 6.5. Los sistemas de control del personal son incorrectos.	7.1, 7.2 y 7.3.	

		<p>6.6. Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo.</p> <p>6.7. Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones.</p> <p>6.8. La información que recibes sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa.</p> <p>6.9. Está insatisfecho(a) con el trabajo que desempeña en este centro laboral.</p> <p>7.1. Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza.</p> <p>7.2. Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.</p> <p>7.3. Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica.</p>		
Síndrome de Burnout	<p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p>	<p>1. Me siento emocionalmente defraudado(a) de mi trabajo.</p> <p>2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado (a).</p> <p>3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento otra jornada de trabajo me siento agotado(a).</p> <p>6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.</p> <p>8. Siento que mi trabajo me está desgastando</p> <p>13. Me siento frustrado por el trabajo.</p> <p>14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.</p> <p>16. Siento que trabajar en contacto directo la gente me cansa.</p> <p>20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.</p> <p>5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados como si fuesen objetos impersonales.</p> <p>10. Siento que me he hecho más duro con la gente.</p> <p>11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.</p>	<p>1,2,3,6,8, 13,14,16 y 20</p> <p>5,10,11, 15 y 22</p>	<p>MBI</p> <p>Inventario de Burnout de Maslach</p>

	n	<p>15. Siento realmente que no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo.</p> <p>22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas</p> <p>4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que atiendo.</p> <p>7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas que atiendo.</p> <p>Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.</p> <p>12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.</p> <p>17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.</p> <p>18. Me siento motivado después de haber atendido a los pacientes.</p> <p>19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p>	<p>4,7,9,12, 17,18,19,2 1</p>	
--	---	---	---------------------------------------	--

Fuente: elaboración propia

2.2. Población y muestra

Quienes conformaron la población fueron todo el personal de salud del establecimiento de Ciudad Eten. Entre ellos nombrados, contratados y Serums. La muestra es de 35 trabajadores de salud; médicos, obstetras, biólogos, odontólogos, enfermeras, psicólogos, técnicos y auxiliares asistenciales y administrativos. Criterio de selección: Criterio de inclusión; Personal asistencial (profesional, técnico y auxiliar) del establecimiento, personal nombrado, contratado y Serums, de 18 años de edad a más y con 3 meses de trabajo. Criterio de exclusión; se ha considerado al personal que no labora en el establecimiento.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica empleada fue la aplicación del cuestionario de factores psicosociales en el trabajo, se utilizó con el fin de obtener información de la muestra en estudio, ya que es un instrumento con el objetivo de obtener los factores psicosociales, consta de 46 ítems y 7 dimensiones tales como: condiciones del lugar, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales y satisfacción con la remuneración del rendimiento. El coeficiente alfa de Cronbach del cuestionario en general, ascendió a 0,9 lo que indica una fiabilidad excelente.

El instrumento para la evaluación del síndrome de Burnout en el profesional de salud es el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslachy Jackson, este cuestionario mide la frecuencia y la intensidad con la que sufre cuadro del síndrome de Burnout cada individuo, este cuestionario presenta preguntas relacionadas a factores laborales y sociodemográficos del personal de salud en estudio, tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del personal en su trabajo y el trato hacia los pacientes, su función principal es medir el desgaste profesional. A través de sus tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Las respuestas son de tipo escala de Likert con las siguientes opciones: Nunca, Algunas veces al año, Una vez al mes, Algunas veces al mes, Una vez a la semana, Algunas veces a la semana y todos los días.

2.4. Procedimiento

Se solicitó mediante documento la solicitud de autorización previamente en la oficina de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, dirigido al gerente del establecimiento de salud

en Ciudad Eten, a través de una carta de presentación para la autorización de la ejecución del proyecto de tesis que tiene como título factores psicosociales y síndrome de Burnout en trabajadores del primer nivel de atención en Ciudad Eten. Coordinando con el gerente el día y la hora para poder aplicar el consentimiento informado y los dos cuestionarios a los trabajadores. Se les explicó la forma de aplicación y el llenado de las dos encuestas a los trabajadores, haciéndoles saber que podrían voluntariamente participar o retirarse del estudio de investigación, Posteriormente se verificaron los cuestionarios que estuvieran completamente llenos, para luego ingresarlos a Microsoft Excel, utilizando medidas estadísticas descriptivas, así se realizó el análisis de ambas variables y mediante el programa estadístico SPSS.

2.5.-Método de análisis de datos

Se estudió a una población de 35 sujetos con diversas profesionales en salud, desempeñándose en diferentes áreas dentro del establecimiento. las tablas y figuras fueron trabajadas en hojas de cálculo del programa Excel.

2.7.-Aspectos éticos

Para la investigación se aplicarán los principios señalados por Beauchamp y James: Principio de Autonomía: Este principio será puesto en práctica a través del consentimiento informado, el cual se le explica e invita a participar voluntariamente a las personas que forman la población y muestra de la investigación. Principio de beneficencia Al término de la investigación se brindará información sobre los factores psicosociales, se entregará un tríptico didáctico, así como una sesión educativa en la prevención de la salud de cada trabajador durante sus labores cotidianos promoviendo una cultura preventiva. - De no maleficencia Los participantes de la investigación pasaran por un previo consentimiento en las cuales no causara ningún daño o riesgo hacia los participantes. - Principio de justicia Tratar a cada participante de la manera justa sin discriminación de sexo, raza y religión; reservando su identidad y el uso de la información recaba para fines científicos que se presenten.

III. RESULTADOS

En esta presente investigación se obtuvieron los siguientes datos de acuerdo a cada objetivo de estudio en la cual tenemos:

Identificar las características de los factores psicosociales del contexto laboral de los trabajadores del sector en estudio.

Tabla 2. Dimensión Condiciones del lugar de trabajo

D1	f	%
BAJO	18	51.43
MEDIO	15	42.86
ALTO	2	5.71
Total	35	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio.

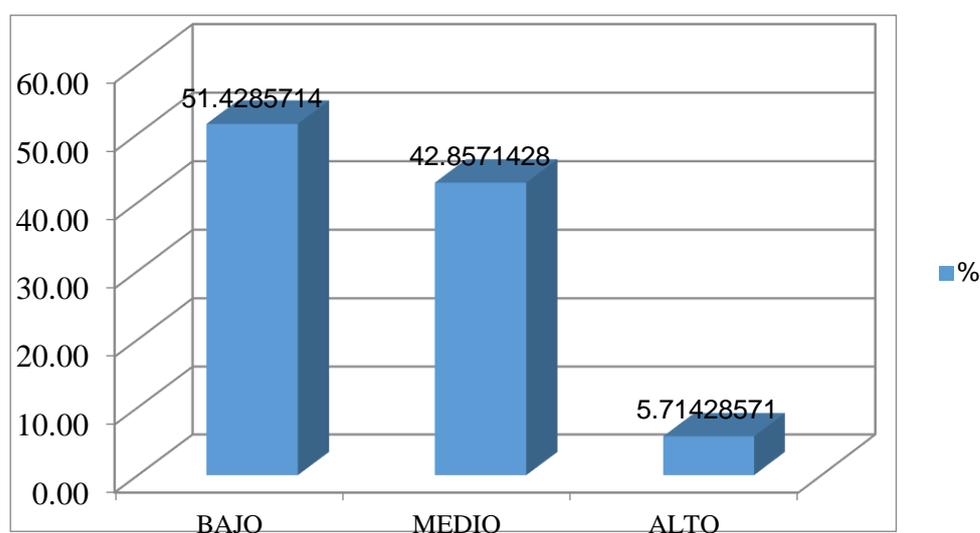


Figura 1. Resultado de la dimensión de condiciones del lugar de trabajo.

En la figura 1: De acuerdo a los resultados obtenidos para determinar la dimensión condiciones del lugar de la variable factores psicosociales, se aplicó a los trabajadores de salud, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron a 18 personas con un porcentaje de 51.43% que manifiesta que tienen una buena dimensión. En la categoría medio, se encontraron 15 personas con un porcentaje de 42.86% que manifiesta que tienen una regular dimensión. En la categoría alto, se encontró a 2 personas con un porcentaje de 5.71% que manifiesta que tienen un alto en su dimensión.

Tabla 3. Dimensión carga del trabajo

D2	f	%
BAJO	21	60.00
MEDIO	13	37.14
ALTO	1	2.86
Total	35	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

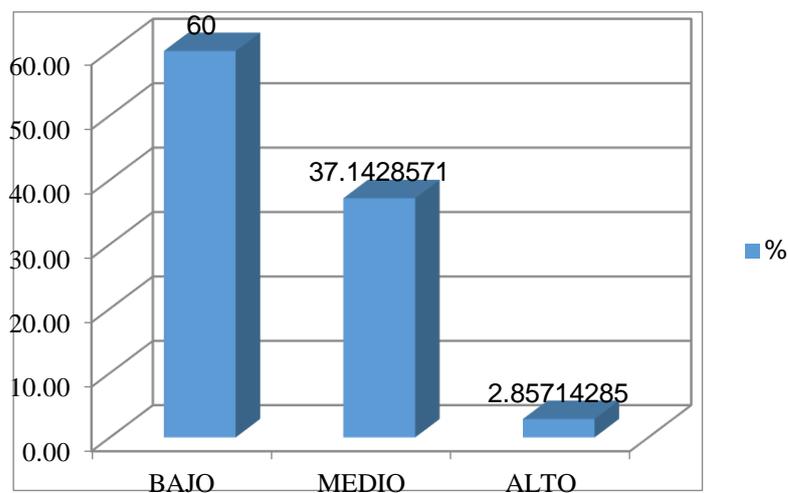


Figura 2. Resultados de la dimensión carga de trabajo.

En la figura 2: Los resultados obtenidos para determinar la dimensión carga del trabajo de la variable factores psicosociales, en la encuesta aplicada al personal, determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron a 21 personas con un porcentaje de 60% que manifiesta que tienen una buena dimensión. En la categoría medio, se encontraron 13 personas con un porcentaje de 37.14% que manifiesta que tienen una regular dimensión. En la categoría alto, se encontró a 1 persona con un porcentaje de 2.86% que manifiesta que tienen un alto en su dimensión.

Tabla 4. Dimensión Contenido y característica de la tarea

D3	f	%
BAJO	19	54.29
MEDIO	16	45.71
ALTO	0	0.00
Total	35	100.00

Fuente: Aplicación de cuestionario estructurado a la muestra en estudio.

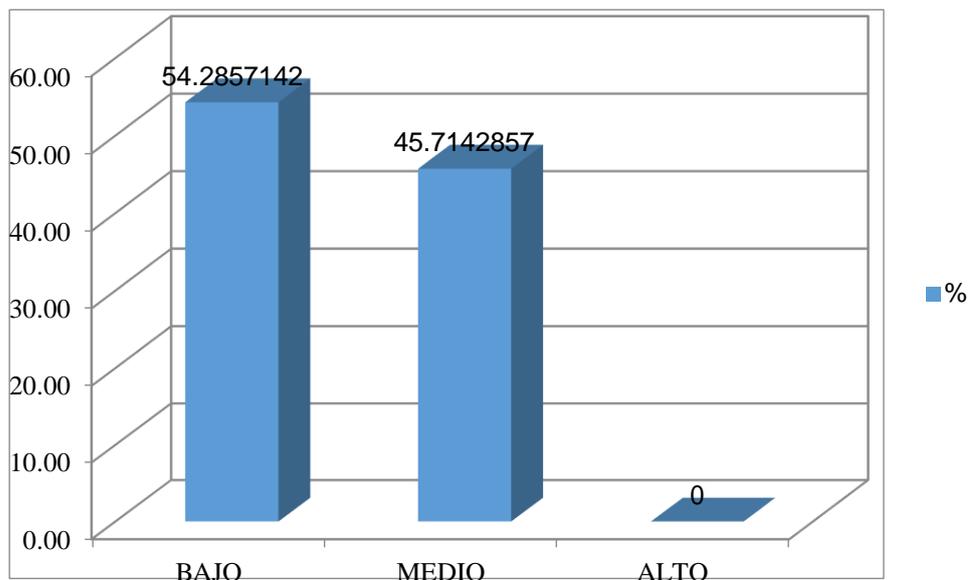


Figura 3. Resultado de la dimensión Contenido y características de la tarea.

En la figura 3: Los resultados generados para determinar la dimensión de contenido y característica de la tarea de la variable factores psicosociales, según la aplicación de la encuesta al personal, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron a 19 personas con un porcentaje de 54.29% que manifiesta que tienen una buena dimensión. En la categoría medio, se encontraron 16 personas con un porcentaje de 45.71% que manifiesta que tienen una regular dimensión. En la categoría alto, no se encontró a persona que manifiesta que tienen un alto en su dimensión.

Tabla 05. Dimensión Exigencias laborales

D4	f	%
BAJO	2	5.71
MEDIO	26	74.29
ALTO	7	20.00
Total	35	100.00

Fuente: Aplicación del cuestionario estructurado a la muestra en estudio.

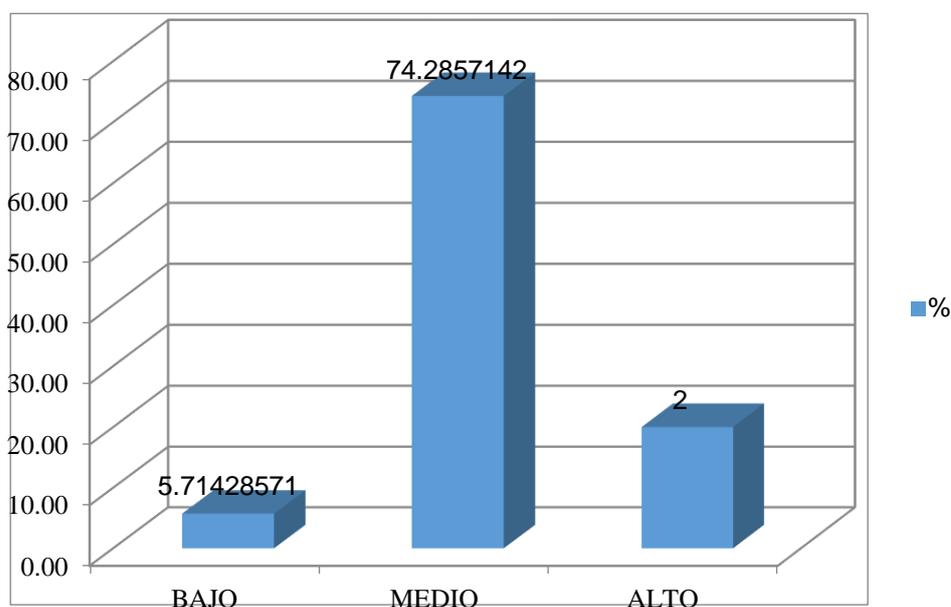


Figura 4. Resultados de la dimensión Exigencias laborales.

En la figura 4: Según los resultados conseguidos para determinar la dimensión Exigencias laborales de la variable factores psicosociales, al aplicar la encuesta a los trabajadores, se determinaron de la siguiente manera: En la categoría bajo, se encontraron a 2 personas con un porcentaje de 5.71% que manifiesta que tienen una buena dimensión. En la categoría medio, se encontraron 26 personas con un porcentaje de 74.29% que manifiesta que tienen una regular dimensión. En la categoría alto, se encontró a 7 persona con un porcentaje de 20% que manifiesta que tienen un alto en su dimensión.

Tabla 06. Dimensión Papel laboral y desarrollo de la carrera

D5	f	%
BAJO	13	37.14
MEDIO	20	57.14
ALTO	2	5.71
Total	35	100.00

Fuente: Aplicación del cuestionario a la muestra en estudio.

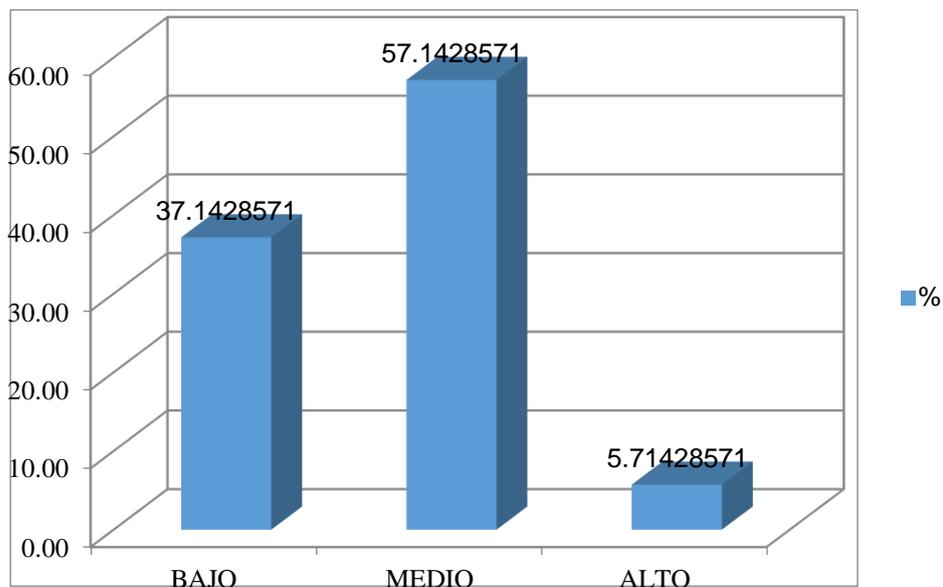


Figura 5. Resultados de la dimensión Papel laboral y desarrollo de la carrera.

En la figura 5: De acuerdo a los resultados conseguidos para determinar la dimensión Papel laboral y desarrollo de la carrera de la variable factores psicosociales, según la aplicación de la encuesta al personal de salud, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron a 13 personas con un porcentaje de 37.14% que manifiesta que tienen una buena dimensión. En la categoría medio, se encontraron 20 personas con un porcentaje de 57.14% que manifiesta que tienen una regular dimensión. En la categoría alto, se encontró a 2 personas con un porcentaje de 5.71% que manifiesta que tienen un alto en su dimensión.

Tabla 07. Dimensión Interacción social y aspectos organizacionales

D6	f	%
BAJO	14	40.00
MEDIO	20	57.14
ALTO	1	2.86
Total	35	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio.

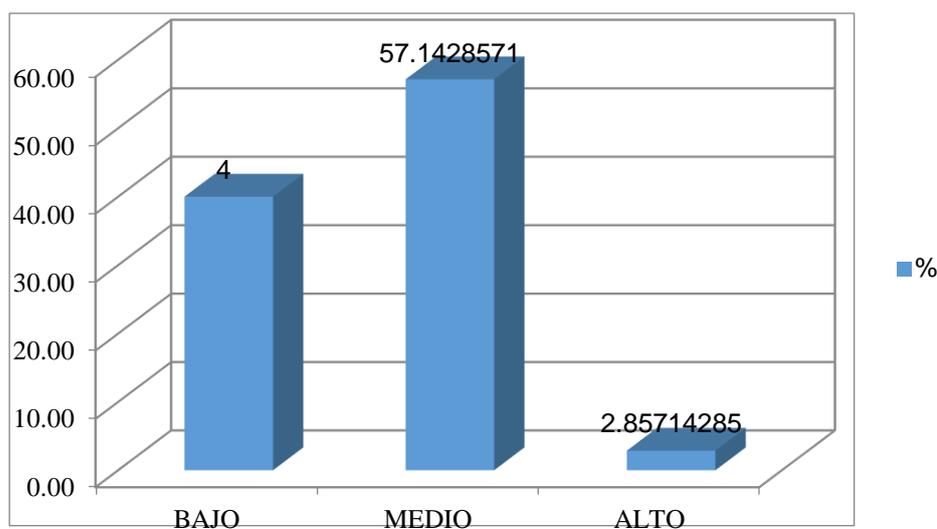


Figura 6. Resultados de la dimensión Interacción social y aspectos organizacionales.

En la figura 6: Se puede observar que, según la encuesta aplicada a los trabajadores de salud, para determinar la dimensión de Interacción social y aspectos organizacionales de la variable factores psicosociales, se logró obtener lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron a 14 personas con un porcentaje de 40% que manifiesta que tienen una buena dimensión. En la categoría medio, se encontraron 20 personas con un porcentaje de 57.14%. En la categoría alto, se encontró a 1 persona con un porcentaje de 2.86% que manifiesta que tienen un alto en su dimensión.

Tabla 08. Dimensión Remuneración del rendimiento

D7	f	%
BAJO	8	22.86
MEDIO	13	37.14
ALTO	14	40.00
Total	35	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio.

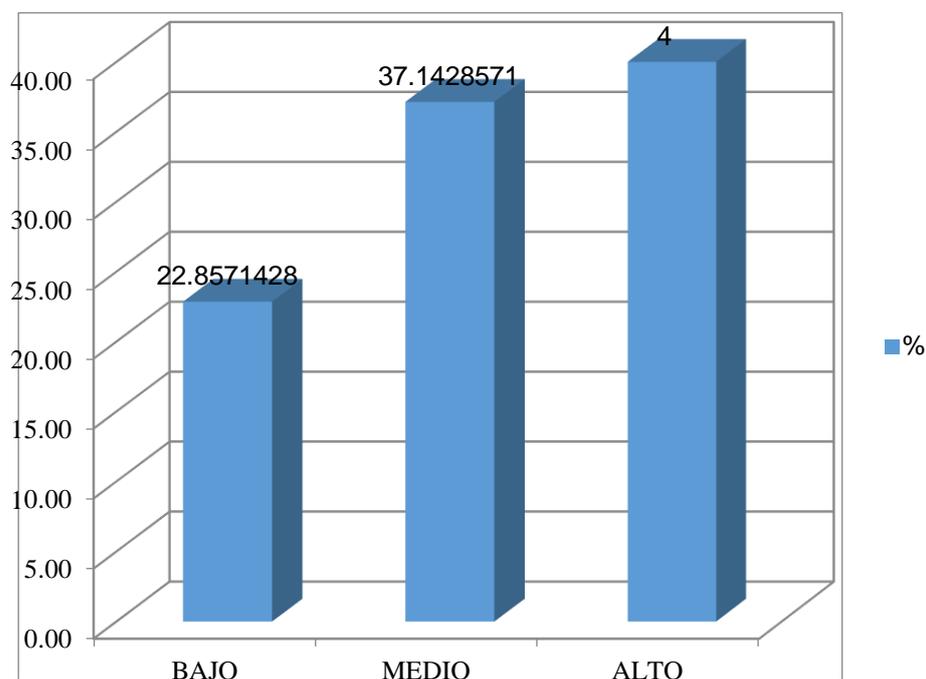


Figura 7. Resultados de la dimensión remuneración del rendimiento

En la figura 7: Según la aplicación de la encuesta al personal de salud en el establecimiento, arrojó los siguientes resultados para determinar la dimensión de Remuneración del rendimiento de la variable factores psicosociales. Se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron 8 personas con un porcentaje de 22,86% que manifiesta que tiene una buena dimensión. En la categoría medio, se encontraron 13 personas con un porcentaje de 37.14%. En la categoría alto, se encontró a 14 personas con un porcentaje de 40% que manifiesta que tienen un alto en su dimensión.

Analizar las características del síndrome de Burnout en los trabajadores del ámbito seleccionado.

Tabla 9. Dimensión agotamiento emocional

D1	f	%
BAJO	5	14.29
MEDIO	27	77.14
ALTO	3	8.57
Total	35	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio.

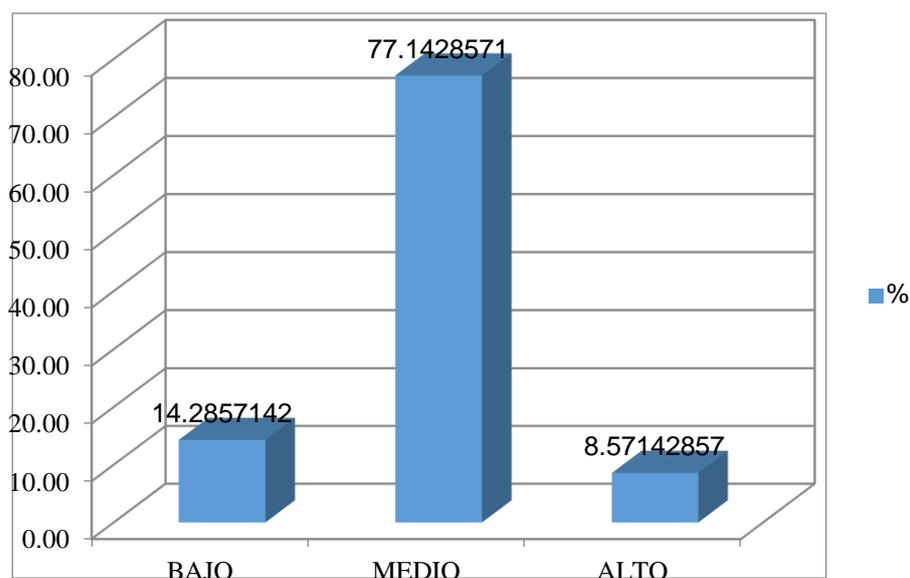


Figura 8. Resultados de dimensión a Agotamiento emocional

En la figura 8: según a los resultados obtenidos para determinar la dimensión Agotamiento emocional de la variable síndrome de Burnout, de la encuesta aplicada al personal, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron a 5 personas con un porcentaje de 14.29% que manifiesta que tienen una buena dimensión. En la categoría medio, se encontraron 27 personas con un porcentaje de 77.14% que manifiesta que tienen una regular dimensión. En la categoría alto, se encontró a 3 personas con un porcentaje de 8.57% que manifiesta que tienen un alto en su dimensión.

Tabla 10. Dimensión Despersonalización

D2	f	%
BAJO	6	17.14
MEDIO	28	80.00
ALTO	1	2.86
Total	35	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio.

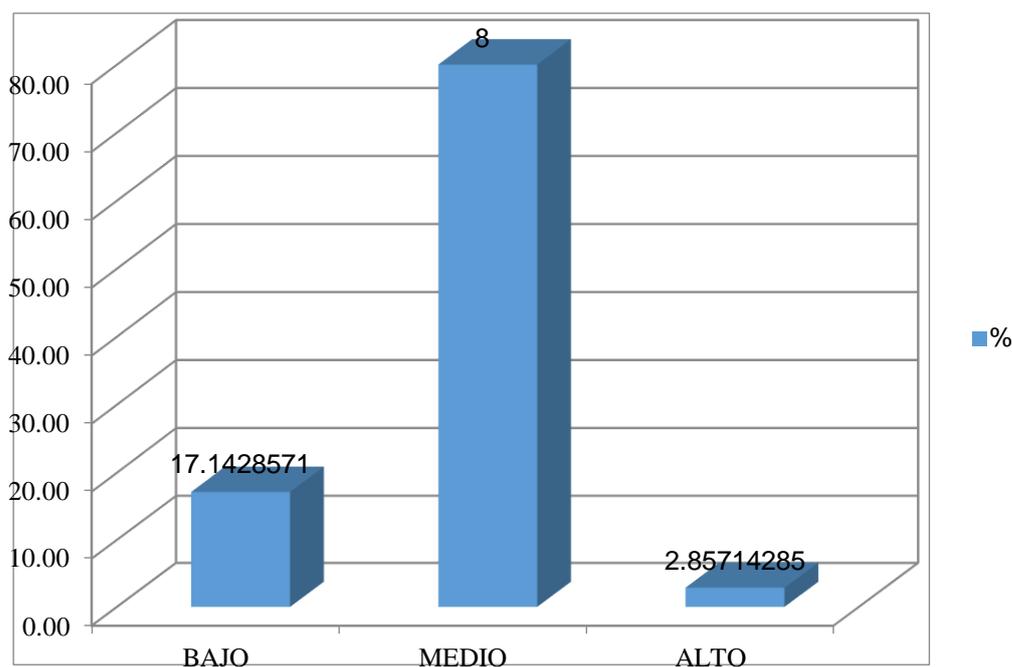


Figura 9. Resultados de la dimensión Despersonalización

En la figura 9: De acuerdo a los resultados obtenidos para determinar la dimensión despersonalización de la variable síndrome de Burnout, según la encuesta aplicada al personal, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron a 6 personas con un porcentaje de 17.14% que manifiesta que tienen una buena dimensión. En la categoría medio, se encontraron 28 personas con un porcentaje de 80% que manifiesta que tienen una regular dimensión. En la categoría alto, se encontró a 1 persona con un porcentaje de 2.86% que manifiesta que tienen un alto en su dimensión.

Tabla 11. Dimensión Realización personal en el trabajo

D3	f	%
BAJO	8	22.86
MEDIO	26	74.29
ALTO	1	2.86
Total	35	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio.

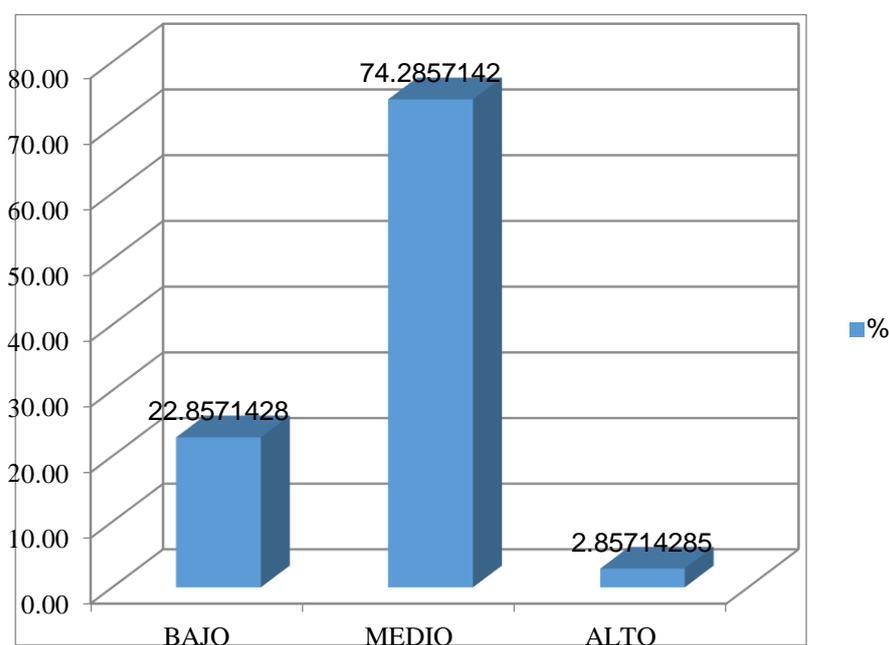


Figura 10. Resultados de la dimensión Falta de realización personal

En la figura 10: Según la encuesta aplicada al personal de la salud, para determinar la dimensión de Realización personal en el trabajo de la variable síndrome de Burnout, se obtuvo lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron a 8 personas con un porcentaje de 22.86% que manifiesta que tienen una buena dimensión. En la categoría medio, se encontraron 26 personas con un porcentaje de 74.29% que manifiesta que tienen una regular dimensión. En la categoría alto, se encontró a 1 persona con un porcentaje de 2.86% que manifiesta que tienen un alto en su dimensión.

Tabla 12. Nivel de la variable Burnout

Total	f	%
BAJO	3	8.57
MEDIO	32	91.43
ALTO	0	0.00
Total	35	100.00

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio.

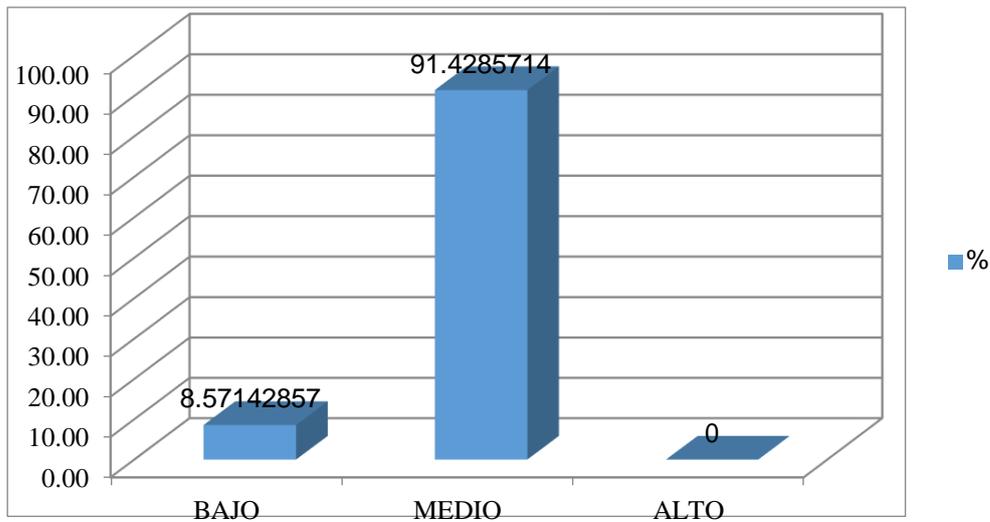


Figura 11. Nivel de la variable Burnout

En la figura 11: Se observa en el gráfico los resultados de la aplicación de la encuesta al personal de salud, para determinar el nivel de la variable síndrome de Burnout, lo cual se obtuvo lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron a 3 personas con un porcentaje de 8.57% que manifiesta que tienen un buen nivel de la variable. En la categoría medio, se encontraron 32 personas con un porcentaje de 91.43% que manifiesta que tienen un regular nivel. En la categoría alto, no se encontró a personas que manifiesta que tienen un alto nivel de la variable.

Establecer la relación entre los factores psicosociales y el síndrome de Burnout

Tabla 13. Correlación *

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

		Factores psicosociales	Síndrome de Burnout
Factores psicosociales	Correlación de Pearson	1	0,977**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	35	35
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	0,977**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	35	35

Análisis e interpretación: Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en SPSS se obtuvo el siguiente resultado: = coeficiente de correlación de Pearson (factores psicosociales y síndrome de Burnout) = 0.977. Lo que indica que existe una correlación alta entre las variables factores psicosociales y síndrome de Burnout.

IV. DISCUSIÓN

Para el presente estudio de investigación que tiene como título factores psicosociales y el síndrome de Burnout en trabajadores de salud del primer nivel de atención, Ciudad Eten. Se llegó a los siguientes resultados: en la tabla 9 y figura 8, se midió el nivel de la variable factores psicosociales aplicada a los trabajadores de salud del primer nivel de atención en donde la categoría medio, se encontraron 32 personas con un porcentaje de 91.43% que manifiesta que tienen un regular nivel de la variable. Este resultado se ha semejado con la investigación de: Rafael, Zapata y Mamani (2015). Que tiene como título factores asociados con las manifestaciones del síndrome de Burnout en enfermeras, los autores mencionan que este síndrome puede acabar con la vida de una persona, ya que es un trastorno emocional provocado por el exceso de trabajo y genera somatización debido a las graves consecuencias físicas y psicológicas. Hacen referencia también a los factores que se asocian al síndrome de Burnout en enfermeras son; la edad, el estado civil, tiempo de servicio, área de trabajo y condición laboral; en el estudio se menciona además que el factor que no se asociaba fue el de sexo. Los resultados arrojaron que un 60,26% tenían agotamiento emocional, un 3,85% evidenciaban despersonalización y un 35,90% mostraron falta de realización personal. Así mismo, los resultados del estudio coinciden con la teoría de Pando, Varillas, Aranda y Elizalde (2016) donde refieren que los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en el contexto laboral y que tienen la capacidad de generar afectación tanto en la salud física, social y psíquica del trabajador, dando inicio al síndrome de Burnout.

Solís, Tantalean, Burgos, Chambi (2017) en sus estudios de investigación en personal de salud entre ellos médicos y enfermeras. Tuvieron la participación de 958 trabajadores, los resultados obtenidos muestran similitud con los resultados de la presente investigación realizada en los trabajadores de ciudad Eten, se evidencia que en la dimensión de despersonalización mostraron un 18,7% de alto riesgo, en la dimensión de falta de realización personal un 32,1%, en cansancio emocional o agotamiento emocional un 10%. Además, indican los autores que los factores asociados a este síndrome fueron; edad, sexo, profesión, horario, categoría del establecimiento, estado civil. Estos resultados se sostienen con las teorías de Chernis donde señalan que los profesionales de salud experimentan estos síntomas producto del síndrome de Burnout, debido a horarios de trabajo, ambiente físico laboral, estructura organizacional, problemas familiares y estresores económicos.

En la tabla y figura 12, Se midió el nivel de la variable síndrome de Burnout aplicada a los trabajadores de salud del primer nivel de atención en donde la categoría la categoría medio, se encontraron 32 personas con un porcentaje de 91.43% que manifiesta que tienen un regular nivel de la variable. Este resultado se ha semejado con la investigación de: Rodríguez, Rivera, Rodríguez, Pinzón (2015). Quienes realizaron un estudio de investigación en la población del sector salud, incluyendo a 184 trabajadores de salud, entre ellos; médicos, enfermeras y personal auxiliar. Este estudio se asemeja al presente estudio de investigación en los resultados; muestra prevalencia para agotamiento emocional de un 20,6%, un 16,8% en despersonalización y baja realización personal 7,6%. Esto hace precisar que en el estudio influyen los factores transculturales y características particulares concernientes con la actividad propia del trabajador de salud, que pueden verse afectadas por variables del entorno que ocasionan estrés y desarrollo del síndrome.

En la tabla 13, Se midió la relación entre los factores psicosociales y el síndrome de Burnout al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson con un resultado de 0.977 indicando que si existe relación entre las variables estudiadas. Este resultado se ha semejado con la investigación de: Aldrete, Navarro, González, Contreras (2015) sobre la relación entre los factores psicosociales y el síndrome de Burnout en personal de enfermería del tercer nivel de atención en la salud. Captaron; 88% eran mujeres, 41,4% laboraba en el turno matutino y 47,5% perciben la presencia de factores psicosociales negativos en su área de trabajo, siendo lo más frecuente las exigencias laborales, remuneración del rendimiento y condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo.

En cuanto al Burnout, arroja que el 50,8% muestra baja realización personal, el 17.9% se ubica en despersonalización y el 33,3% presentó agotamiento emocional, este último se relacionó con ($p < 0,05$) con seis de las ocho áreas de los factores psicosociales evaluados. Conclusión: Se confirmó la relación entre los factores psicosociales y el síndrome de Burnout.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre los factores psicosociales y el síndrome de Burnout en los trabajadores/as que fueron incluidos en el estudio, la población estuvo conformada por el personal de salud del establecimiento del primer nivel de atención en Ciudad Eten. Entre ellos nombrados, contratados y Serums, en la cual la muestra se eligió a 35 trabajadores de salud, entre ellos profesionales médicos, obstetras, biólogos, odontólogos, enfermeras, psicólogos, técnicos y auxiliares asistenciales y administrativos de 18 años de edad a más y con 3 meses a más de permanencia laboral.
2. Se logró identificar las características de los factores psicosociales del contexto laboral de los trabajadores del sector en estudio, siendo Condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Exigencias laborales, Papel laboral y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales y Remuneración del rendimiento.
3. Se analizaron las características del síndrome de Burnout, conformado por tres dimensiones las cuales son: Agotamiento emocional, Despersonalización y la Falta de realización personal, en los trabajadores del ámbito seleccionado en la categoría bajo, se encontraron a 3 personas con un porcentaje de 8.57% que manifiesta que tienen un buen nivel de la variable. En la categoría medio, se encontraron 32 personas con un porcentaje de 91.43% que declara tener regular nivel. En la categoría alto, no se encontró a personas que muestren tener un alto nivel de la variable.
4. Se estableció la relación entre los factores psicosociales y el síndrome de Burnout al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson, con un resultado de 0.977 indicando que si existe correlación alta entre las variables.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al jefe del establecimiento de salud a conocer la problemática que enfrenta el trabajador dentro de su ambiente laboral, y a la vez considerar y aplicar los cambios necesarios según los resultados con la finalidad de prevenir, disminuir y controlar los riesgos psicosociales laboral a los que el personal de salud está expuesto.

Tener en cuenta al personal de salud, cuanto a su nivel de producción y cumplimiento de metas del sector salud, de esta manera el gerente del establecimiento, debería expresar reforzadores positivos entre el equipo de trabajo.

Se propone que al personal contratado CAS, o cualquier otra modalidad de contrato, brindarles las mismas oportunidades laborales, ya que no gozan de ningún beneficio laboral y esto genera en ellos desmotivación y desesperanza en su estabilidad económica, y profesional.

REFERENCIAS

- Abambari, C. *et al.* (mayo, 2015). Revista médica HJCA. Recuperado de <file:///C:/Users/COMPAC/Downloads/29-107-1-PB.pdf>.
- Aguirre, A. y Quijano, A. (2015). Revista colombiana de Psiquiatría (806). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80643083002.pdf>
- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., Contreras, M., Pérez, J. (enero, 2015). *Revista Ciencia y Trabajo* (3236). Recuperado de <http://www.scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art07.pdf>
- Aranda, C., Pando, M., Salazar, J. (abril 2016). Revista Salud Uninorte (5552). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v32n2/v32n2a05.pdf>
- Casas, S. (2017). Factores asociados al síndrome de Burnout en profesionales de la microrred Aucayacu – Minsa. (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1244/T_047_22998287-M.pdf.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Chavarría, R., Colunga, F., Castellanos, J., Peláez, K., (diciembre, 2016). Revista Science Direct. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181316301279> .
- De la cruz, E. (2017). Estrés laboral y síndrome de Burnout en los Profesionales de enfermería de atención hospitalaria. (Tesis de maestría). Recuperada de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5629/1/TFG-H123.pdf>.
- Díaz, A. (2017). Síndrome de Burnout. [Diapositivas]. Perú: Universidad Nacional de Chota.
- Díaz, F. y Gómez, I. (abril, 2016). Psicología desde el Caribe (7485). Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/6442/8385>
- Flores, J. (2018). Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos Asistentes del servicio de emergencia del hospital marino molina scipa. (Tesis para título de médico). Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1153/TESIS%20-%20JOSE%20BRYAN%20FLORES%20SIERRA%20HECHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, P. (2016). Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración

- (9907). Recuperado de [file:///C:/Users/COMPAC/Downloads/Dialnet-FactoresQueDetonanElSindromeDeBurnout-5523443%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/COMPAC/Downloads/Dialnet-FactoresQueDetonanElSindromeDeBurnout-5523443%20(1).pdf)
- Gómez, V. (2015). Prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de Zona Norte del gran Buenos Aires. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC119680.pdf>
- Juárez, M. *et al.* (diciembre, 2015). Revista CUYCT Enfermería. Recuperado de <file:///C:/Users/COMPAC/Downloads/855-3315-1-PB.pdf>
- Mejía, C. *et al.* (Setiembre, 2016). Revista chilena Neuropsiquiatría (9227). Recuperado De https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272016000300005.
- Navarro D, Ayechu A, Huarte I. (junio, 2015). Revista española de medicina de familia. Recuperado de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1244/T_047_22998287-M.pdf.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Pando, M., Varillas, W., Aranda, C., Elizalde. F (2016). Revista de investigación de UNMSM. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/12649>
- Patlan, J. (2015). Factores psicosociales, clasificación, identificación y consecuencias en la salud laboral. [Diapositivas]. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Plaza, C. (2018). Síndrome de Burnout y otros riesgos psicosociales en médicos residentes, enfermeras y auxiliares de enfermería de la Clínica Santa Ana. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29454/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Rodríguez, M., Rodríguez, R., Riveros, A., Rodríguez, M., Pinzón, J. (2015). Síndrome de Burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2389/52931143-1.pdf?sequence=1>
- Rozo, M. (2017). Evaluación del síndrome de estrés asistencial en los profesionales de la

Salud en una institución hospitalaria de III nivel en la ciudad de Bogotá. (Tesis de maestría). Recuperado de

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/6442/8065> .

Saborío, L. e Hidalgo, L. (marzo, 2015). Medicina Legal de Costa Rica. (5387).

Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014.

Solís, R., Tantalean, M.,Burgos, R., Chambi, J. (setiembre, 2017). Anales de la Facultad de Medicina. Recuperado de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000300003

ANEXOS

Tabla 14. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico	Población y muestra
<p>General:</p> <p>¿Existe relación entre los factores psicosociales y el síndrome de Burnout en los trabajadores de salud del primer nivel de atención en Ciudad Eten, 2019?</p>	<p>General</p> <p>-Identificar la relación entre el síndrome de Burnout con los factores psicosociales en trabajadores de salud del primer nivel de atención en Ciudad Eten, 2019.</p> <p>Específicos</p> <p>-Identificar las características de los factores psicosociales de los trabajadores de salud.</p> <p>-Analizar las características del síndrome de Burnout del personal de salud en el del ámbito seleccionado. Establecer la relación entre los factores psicosociales y el síndrome de Burnout.</p>	<p>General</p> <p>-El síndrome de Burnout se relaciona a los factores psicosociales del ámbito laboral, en los trabajadores de salud del primer nivel de atención en Ciudad Eten.</p> <p>- El síndrome de Burnout no se relaciona a factores psicosociales del ámbito laboral, en los trabajadores de salud del primer nivel de atención en Ciudad Eten.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>-Factores psicosociales</p> <p>Variable dependiente</p> <p>-Síndrome burnout</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>- Transversal, Analítico.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>-Explicativo-descriptivo</p>	<p>Población y muestra</p> <p>-La conforman los 35 trabajadores</p>

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Instrumento de medición de la variable

Instrumento 1: MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Se pide su sinceridad respondiendo, las respuestas no son mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

(1) Nunca. (2) Algunas veces al año. (3) Algunas veces al mes. (4) Algunas veces a la semana. (5) Diariamente.

Edad:..... Sexo:..... Profesión:.....

	ÍTEMS	N 0	AVA 1	AVM 2	AVS 3	D 4
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado(a) de mi trabajo.					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado (a).					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento otra jornada de trabajo me siento agotado(a)					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que atiendo.					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales.					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas que atiendo.					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente.					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo.					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
D.	15. Siento realmente que no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo.					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
R. P.	18. Me siento motivado después de haber atendido a los pacientes.					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.					

Anexo 3: Instrumento de medición de la variable
Instrumento 2: Cuestionario de Factores psicosociales en el trabajo

Indicación: Favor de señalar con un “X” la columna correspondiente a su respuesta.

No.	ÍTEMS	Nunca 0	Casi Nunca 1	Algunas Veces 2	Casi Siempre 3	Siempre 4
1.	Condiciones del lugar de trabajo					
1.1	El ruido interfiere en sus actividades					
1.2	La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada					
1.3	La temperatura en su área de trabajo no es adecuada					
1.4	Existe mala higiene en su área de trabajo					
1.5	Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores					
1.6	Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores					
1.7	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza					
1.8	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar					
1.9	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo					
2.	Carga de trabajo					
2.1	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo					
2.2	Las demandas laborales que reciben corresponden a un nivel de conocimientos, competencias y habilidades					
2.3	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)					
2.4	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa.					
2.5	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo					
3.	Contenido y características de la tarea					
3.1	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido					
3.2	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros.					
3.3	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos					
3.4	Participa en proyectos que no son de su interés					
3.5	Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad.					
3.6	Realiza actividades que no son de su especialidad					
3.7	Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal					
4.	Exigencias laborales					
4.1	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja					
4.2	Requiere alto grado de concentración					
4.3	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)					
4.4	Hace uso de verbalización constante					
4.5	Requiere de esfuerzo visual prolongado					
4.6	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa					
4.7	Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad.					
5.	Papel laboral y desarrollo de la carrera					
5.1	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado					
5.2	Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo.					
5.3	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles					
5.4	El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas					
5.5	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas					
5.6	Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación					
6.	Interacción social y aspectos organizacionales					
6.1	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo					
6.2	Requiere participar en diversos grupos de trabajo					
6.3	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato					
6.4	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados					
6.5	Los sistemas de control del personal son incorrectos					
6.6	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo					
6.7	Le limitan su participación en los procesos de toma de decisiones					
6.8	La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa					
6.9	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral.					
7.	Remuneración del Rendimiento					
7.1	Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza					
7.2	Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.					
7.3	Los programas de estímulo económico o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica					
				TOTAL		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ DEL CONTENIDO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION
Br. Cubas Zamora, Rosa Ildaura.	Factores psicosociales y síndrome de Burnout en los trabajadores de salud del primer nivel de atención.

En la siguiente tabla indique las respuestas. Si concuerda (S) y si No concuerda (N). Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados.

Nº	Ítems	Si concuerdo	No concuerdo	Observación	Sugerencias/Mejoras
1	Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	S			
2	Las preguntas responden a las variables a estudiar e investigar	S			
3	Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S			
4	Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar.	S			
5	Existe claridad en la formulación de las preguntas.	S			
6	Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta.		N		
7	El número de preguntas es adecuado.	S			
8	Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la investigación	S			
9	Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S			
10	Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes	S			

Fecha:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	Bermis Castillo, Jourd's
DNI	10615536
GRADO	Magister en Ciencias de Salud
ESPECIALIDAD	Neuropsicología
FIRMA	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ DEL CONTENIDO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR Br. Cubas Zamora, Rosa Ildaura.	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION Factores psicosociales y síndrome de Burnout en los trabajadores de salud del primer nivel de atención.
---	---

En la siguiente tabla indique las respuestas. Si concuerda (S) y si No concuerda (N), Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados.

Nº	Ítems	Si concuerdo	No concuerdo	Observación	Sugerencias/Mejoras
1	Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables				
2	Las preguntas responden a las variables a estudiar e investigar				
3	Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar				
4	Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar.				
5	Existe claridad en la formulación de las preguntas.				
6	Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta.				
7	El número de preguntas es adecuado.				
8	Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la investigación				
9	Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación				
10	Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes				

Fecha:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	Ramos Alvarado Miriam JANEIRA.
DNI	4200600.
GRADO	MAESTRO - GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.
ESPECIALIDAD	
FIRMA	 GERENCIA REGIONAL DE SALUD PÚBLICA CENTRO DE SALUD PÚBLICA CLAYO PUNO Miriam JANEIRA C.E.P. 15577

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ DEL CONTENIDO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR Br. Cubas Zamora, Rosa Ildaura.	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION Factores psicosociales y síndrome de Burnout en los trabajadores de salud del primer nivel de atención.
---	---

En la siguiente tabla indique las respuestas. Si concuerda (S) y si No concuerda (N), Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados.

N ^o	Ítems	Si concuerdo	No concuerdo	Observación	Sugerencias/Mejoras
1	Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	S			
2	Las preguntas responden a las variables a estudiar e investigar	S			
3	Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S			
4	Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar.	S			
5	Existe claridad en la formulación de las preguntas.	.			
6	Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta.		N		
7	El número de preguntas es adecuado.				
8	Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la investigación	.			
9	Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación				
10	Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes				

Fecha:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	Bonczalez Flores Nicolsa
DNI	09239822
GRADO	Maestro
ESPECIALIDAD	Gerencia en Servicios de Salud
FIRMA	 M ^g . Nicolsa Bonczalez Flores OBSTETRA COP. 4253

AUTORIZACIÓN DE DESARROLLO DE TESIS



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
RED DE SALUD CHICLAYO
CENTRO DE SALUD CIUDAD ETEN



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD”

Ciudad Eten, Diciembre del 2019.

OFICIO N° 339 - 2019-GR-GERESA-CSCE-E.

Dra. MERCEDES COLLAZOS ALARCON.

Directora de Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Presente.-

ASUNTO : ACEPTACION EN LA APLICACIÓN DE PROYECTO DE TESIS.

Por medio del presente, tengo a bien dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que se AUTORIZA la aplicación del proyecto de tesis de la maestrante Rosa Ildaura Cubas Zamora, alumna de la escuela de Postgrado del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública, titulada “FACTORES PSICOSOCIALES Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD ETEN.

Sin otro particular me despido de Usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima institucional.

Atentamente;


David M. Avarado Sosa
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. AREA

Cc.
Archivo
CSCE.
DAS/icz.