



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Factores relacionados al estrés laboral y síndrome de Burnout
durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTOR:

Ibarra Serna, Elenince Elia (ORCID: 0000-0002-9484-3433)

ASESORA:

Mg. Padilla Carrasco, Lily Margarita (ORCID: 0000-0001-8032-5582)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Al creador, a mis hijos por la fuerza que me dan para culminar mi carrera pese a las dificultades que hubo siempre con una gran sonrisa animándome. A mi padre a pesar que ya no se encuentra a mi lado sé que me acompaña desde el cielo y todos aquellos que estuvieron siempre conmigo.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a mi creador por permitir terminar mi sueño de culminar mis objetivos, agradezco a mis hijos por la paciencia y las horas ausentes para poder lograr mis proyectos y todos aquellos que estuvieron conmigo, mi familia siempre dándome apoyo para no quedarme a la mitad del camino y todos directa e indirecta me estuvieron apoyándome.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo,	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre estrés laboral y síndrome de burnout	19
Tabla 2. Relación entre factores personales y síndrome de burnout	20
Tabla 3. Relación entre factores laborales y síndrome de burnout	21
Tabla 4. Relación entre factores psicosociales y síndrome de burnout	22
Tabla 5. Nivel de estrés laboral durante COVID-19	23
Tabla 6. Nivel de síndrome de burnout durante el COVID-19	24
Tabla 7. Hipótesis. Relación entre estrés laboral y síndrome de burnout	25
Tabla 8. Hipótesis. Relación entre factores personales y síndrome de burnout	26
Tabla 9. Hipótesis. Relación entre factores laborales y síndrome de burnout	27
Tabla 10. Hipótesis. Relación entre factores psicosociales y síndrome de burnout	28

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout durante COVID-19 en personal de un policlínico Lima, 2021. El tipo de estudio fue básico, descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal; la muestra estuvo conformada por 40 profesionales de salud, y los instrumentos usados fueron el Cuestionario de factores de estrés laboral y el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1986). En los resultados evidenciaron que no existe relación entre los factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout, asimismo, no existe relación entre los factores personales, laborales y psicosociales y síndrome de burnout; además, los niveles observados fueron bajo en los factores relacionados al estrés laboral, y en el caso del síndrome de burnout presentan nivel medio, nivel bajo y nivel alto. Se concluye que no existe relación entre las variables de estudio.

Palabras clave: COVID-19, factores relacionados al estrés laboral, síndrome de burnout.

Abstract

The present study aimed to determine the relationship between factors related to work stress and burnout syndrome during COVID-19 in personnel of a polyclinic Lima, 2021. The type of study was basic, descriptive, correlational, non- experimental cross-sectional design; The sample consisted of 40 health professionals, and the instruments used were the Questionnaire of occupational stress factors and the Maslach Burnout Inventory (MBI) by Maslach and Jackson (1986). In the results they showed that there is no relationship between the factors related to work stress and burnout syndrome, likewise, there is no relationship between personal, work and psychosocial factors and burnout syndrome; Furthermore, the observed levels were low in the factors related to work stress, and in the case of burnout syndrome they present a medium level, a low level and a high level. It is concluded that there is no relationship between the study variables.

Keywords: COVID-19, factors related to work stress, burnout syndrome.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de Salud (OMS, 2020), desde los inicios de la pandemia en el año 2020, la COVID-19 trajo consigo una crisis sanitaria en todo el mundo y tuvo una repercusión en la salud de la población además de que ha afectado diversos puntos de vista sobre la vida cotidiana de las personas como la situación laboral y social. Debido a esto el director general de la organización mundial de la salud (OMS), convocó a una asamblea del comité de emergencias llevado a cabo el 30 de enero del 2020 donde en el informe emitido se encontró que durante los comienzos de la expansión del virus se habían confirmado un aproximado de 7.818 casos de COVID-19 alrededor del mundo de los cuales la mayoría de ellos se encontraban en china y 80 de ellos se ubicaban en otros países.

Para mediados de junio del 2020, ya se contó con un aproximado de 7.4 millones de casos registrados además de 41.700 fallecidos. En octubre del 2020 las cifras de contagiados llegaron a más de 28 millones de sujetos contagiados además de 900.000 fallecidos (OMS, 2021).

Debido a lo mencionado anteriormente el estrés laboral se presentó como una de las principales patologías ocupacionales sobre todo en profesionales que se expusieron a un alto nivel de estrés. Un ejemplo de esto son los profesionales de la salud ya que desempeñan diversas funciones. Se considera que el trabajador estresado enfermo más durante el último año, presentó poca motivación o incluso es menos productivo. Por otro lado, trastornos psicológicos que se presentan como ansiedad, depresión y el estrés se consideraron patologías laborales de importancia tanto para el paciente como para la sociedad. Se estimó que estas enfermedades costaron a la economía alrededor de 1 billón de dólares en el aspecto de productividad (OMS, 2021).

La pandemia que tuvo sus inicios en el año 2020, con la llegada de la COVID-19 causó un gran impacto a nivel mental y psicosocial en la población en general debido a las consecuencias económicas, el miedo al virus y la propagación, sobre todo en profesionales de la salud. Es por esto que se buscó determinar cuál es la relación entre factores relacionados al estrés laboral y el síndrome de burnout en el

personal de salud como los factores personales, laborales y psicosociales (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

En Colombia, se encontró que la situación por la pandemia desencadenó diversas consecuencias entre las que se encontró las afecciones sociales, emocionales y laborales en personas que fueron sometidas a altos niveles de estrés ocasionando que estos perdieran su trabajo. Por eso es importante priorizar y dar un soporte psicológico a estas emociones y situaciones que ocasionaron un desbalance a nivel laboral. (Fundación Ideas para la paz, 2020; Usma, 2020).

Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2021), En el Perú, a finales de marzo del 2020 se detectó 416 casos de coronavirus de los cuales 7 casos terminaron en fallecimiento y 23 casos en hospitalización. Exceptuando la capital de las regiones más vulnerables como Piura y Loreto. Para el mes de septiembre del mismo año se registraron 75,184 casos de neumonía por coronavirus y 2, 989 fallecidos por el mismo virus, presentando un incremento sustancial en la tasa de letalidad nacional.

Desde la perspectiva de la psicológica, la enfermedad COVID-19 actúa como un factor que incrementa los niveles de estrés tanto en la población general como en los profesionales de la salud, donde se evidenciaron complicaciones neuropsiquiátricas tanto por el estrés laboral como por la ansiedad, depresión y el confinamiento. En el Perú no se contaron con los suficientes estudios como para pronosticar el impacto emocional que causó esta pandemia (Lozano, et al., 2020).

Según Gil (2005), “en los últimos años, el Síndrome de Burnout, ha experimentado importantes cambios en nuestra cultura social. Las cosas que generan nuevas demandas en el trabajo generarán nuevos riesgos sociales y psicológicos, que están principalmente relacionados con la presión laboral a largo plazo” (p. 3).

Por ello, el autor mencionó que los trabajadores ahora demandan demasiado de su trabajo, y la presión laboral a largo plazo afecta su desempeño laboral y su vida diaria, lo que ha provocado grandes repercusiones. Al mismo tiempo, Hernández (2006), señaló que los trabajadores con este síndrome tienen un impacto directo en su salud y en los servicios que brindan a los usuarios.

García (2011) menciona que, “el agotamiento o Burnout se consume por el trabajo, puede ser una respuesta acumulativa a la presión laboral a largo plazo, que eventualmente puede conducir al agotamiento laboral” (p. 94).

También lo definió como un sentimiento de fracaso y una experiencia de agotamiento, que es causado por una sobrecarga de las necesidades de los trabajadores, los recursos personales o la fortaleza mental. “Un estado de agotamiento total (físico, mental y emocional) se produce y desarrolla durante un período de tiempo, el desgaste laboral y las expectativas incumplidas pueden crear situaciones y perder el control de los propios pensamientos por no cooperar con otras personas del entorno” (García, 2011, pp.106-107).

Por consiguiente, el síndrome burnout se considera como una fase de cansancio físico y mental causados por momentos de carga laboral o estrés crónico de la mano con mayores expectativas que es la consecuencia de la desilusión a un transcurso donde el esfuerzo del sujeto ha quedado disminuido en su expectativa.

Debido a lo mencionado anteriormente en el presente estudio se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021?

A nivel teórico, el presente estudio presenta una justificación en la necesidad de encontrar relación entre la presencia de determinados factores relacionados al estrés laboral y el síndrome de burnout en tiempos del COVID-19 ya que el tema causa preocupación en el nivel psicológico del personal que está en exposición a este virus (Ceballos et al., 2019).

A nivel práctico, se justifica porque permitió al personal de salud, entender los diferentes componentes de los factores relacionados al estrés laboral, percibir sus dimensiones y conocer la influencia que tienen cada uno una de estas con el síndrome de burnout en un contexto de pandemia COVID-19.

Esta información se brindará a través de datos reales, que podrán utilizarse para desarrollar diagnósticos efectivos y sobre esta base, incorporar estrategias

adecuadas para reducir el estrés laboral del personal de salud en tiempos de pandemia.

Así mismo se justifica de manera metodológica porque mediante el procesamiento de datos, es posible, formular, mejorar o diseñar estrategias para conocer los factores del estrés laboral y su influencia con el síndrome de Burnout. Los instrumentos utilizados en este estudio pueden ser utilizados para obtener autoevaluaciones objetivas, porque serán viables y validados.

Dicho lo anterior, se propuso los siguientes objetivos general: Determinar la relación entre factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021; específicos: Determinar la relación entre factores personales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021, determinar la relación entre factores laborales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021, determinar la relación entre factores psicosociales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021, identificar el nivel de factores relacionados al estrés laboral durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021; e identificar el nivel de síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021.

Respecto a la hipótesis general se planteó: Existe relación entre factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021. Por otro lado, como hipótesis específicas se planteó: existe relación entre factores personales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021, existe relación entre factores laborales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021, y existe relación entre factores psicosociales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Delgado et al. (2020) en su trabajo de investigación titulada *Estrés laboral en personal médico durante la pandemia por COVID-19, Hospital General Monte Sinaí*. Tuvo como objetivo general: Identificar el grado de estrés laboral en personal médico del Hospital General Monte Sinaí durante la pandemia por COVID-19. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no-experimental. La población y muestra fue de 115 personas de Guayaquil, Ecuador. La técnica que utilizó fue observación-encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Las mujeres tuvieron mayor nivel de estrés comparado con los hombres; los adultos de 25 a 44 años presentaron mayor nivel de estrés. Los médicos residentes estuvieron más afectados en las 3 dimensiones de Maslach comparado con médicos tratantes; el personal médico con tiempo de trabajo menor a 10 años desarrolló burnout con mayor frecuencia.

Betancourt et al. (2020) en su trabajo de investigación titulada *Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI en la pandemia de COVID-19*. Tuvo como objetivo general: determinar el grado de estrés de enfermeras, auxiliares de enfermería e internos de enfermería durante la pandemia de COVID-19. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel analítico y diseño no-experimental-corte transversal. La población constó de 30 trabajadores del centro de salud y muestra fue de 14 enfermeras, 2 auxiliares de enfermería y 8 internos de enfermería Manabí, Ecuador. La técnica que utilizó fue observación y el instrumento fue la ficha de recolección de datos. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Las causas del incremento del nivel de estrés en el trabajo fueron los factores de muerte, sufrimiento y carga laboral del personal. Además, se consideró importante evaluar los factores de estrés en base a los mecanismos de afrontamiento existentes con la finalidad de disminuir la probabilidad de que el personal padezca estrés.

Monterrosa et al. (2020), en su trabajo de investigación titulada *Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales de Colombia*. Tuvo como objetivo general: Determinar la presencia de síntomas de estrés en el trabajo, ansiedad y temor al COVID-19. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño retrospectivo-corte transversal. La población y muestra fue

de 531 médicos generales de Cartagena, Colombia. La técnica que utilizó fue observación y el instrumento fue la ficha de recolección de datos. El autor llegó a las siguientes conclusiones: El 73.3% trabajaban en el Municipio capital, un tercio de los encuestados tenían estrés laboral leve, el 6% estrés laboral elevado. Por otro parte, encontraron síntomas de ansiedad en un 72.9% de la población y con mayor frecuencia las personas que laboran en la capital ($p= 0.044$); el 37.1% presentaron síntomas de miedo a COVID-19.

Herbas et al. (2020), en su trabajo de investigación titulada *Análisis de los factores que inciden en la adopción de comportamientos que disminuye el contagio de COVID-19*. Tuvo como objetivo general: Determinar los factores que inciden en la adopción de comportamientos que disminuye el contagio de COVID-19. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-prospectivo. La población y muestra fue de 1857 personas de Cochabamba, Bolivia. La técnica que utilizó fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Se determinó la influencia significativa en comportamientos que disminuyen el contagio por COVID-19, además se observó que las emociones negativas como soledad, entre otros, influyeron de forma negativa en la adopción de comportamientos que disminuyen el COVID-19.

León (2020), en su trabajo de investigación titulada *Estilo de vida y estrés en el trabajo en personal de enfermería en tiempos de COVID-19. Hospital III – Es Salud*. Tuvo como objetivo general: Determinar la asociación entre estilo de vida y estrés en personal de enfermería que trabajan en el centro quirúrgico del Hospital Virgen de la Puerta, en tiempos de COVID-19. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-prospectivo. La población y muestra fue de 66 personas del personal de enfermería en la ciudad de Trujillo. La técnica que utilizó fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El autor llegó a las siguientes conclusiones: La relación de las variables estilo de vida y estrés en el trabajo, tuvo una mayor frecuencia estadística, se presentó entre el nivel no saludable del estilo de vida y el nivel medio de estrés en el trabajo (33.3%); el promedio hubo un nivel saludable en lo referente al estilo de vida (51.5%) y nivel regular de estrés en el trabajo (72,7%).

Lecca et al. (2020), en su trabajo de investigación titulada *Comunicación en el trabajo y estrés en tiempos de COVID-19 en centros de salud del MINSA en Llacuabamba y Parcoy*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y la comunicación en el trabajo en personal de los Centros de Salud del MINSA Llacuabamba y Parcoy. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-prospectivo. La población y muestra fue de 53 personas en Trujillo. La técnica que utilizó fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Un mayor porcentaje de personal percibió en el trabajo fue leve (43.3%); además hallaron que la comunicación de redes, elección del método de comunicación y barreras de comunicación fueron mayormente poco adecuadas (56.6%, 60.4%, 66% y 60.4% respectivamente).

Rugel et al. (2021), en su trabajo de investigación titulada *Resiliencia y estrés laboral en tiempos de COVID-19 en internos asistenciales en Hospital Básico de Salitre*. Tuvo como objetivo general: Identificar la asociación entre la resiliencia y el estrés en el trabajo en tiempos de COVID-19 en el personal de salud del hospital básico de salitre. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-prospectivo. La población y muestra fue de 100 personas en Piura. La técnica que utilizó fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Existe una correlación inversa significativa estadísticamente entre la resiliencia y estrés laboral ($Rho = -0.89$; $p < 0.01$), la persistencia, tenacidad y autoeficacia tuvo un $Rho = -0.84$ y $p < 0.01$; la adaptabilidad en redes de apoyo presentó un $Rho = -0.91$ y un $p < 0.01$. La resiliencia presentó un porcentaje de 54 a 71% y el estrés en el trabajo con porcentajes de 29 a 46%.

Huamán, et al. (2021), en su trabajo de investigación titulada *Estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del Hospital sub regional de Andahuaylas en contexto de pandemia COVID-19*. Tuvo como objetivo general: Determinar el estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del Hospital sub regional de Andahuaylas en contexto de pandemia COVID-19. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población y muestra fue de 100 personas en Lima. La técnica que utilizó fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El autor llegó a

las siguientes conclusiones: Los trabajadores de la especialidad de obstetricia presentaron un grado de estrés moderado de 92% con nivel medio de cansancio emocional de 75%, satisfacción personal 69%; en el caso de trabajo en equipo observaron que un nivel medio tuvo un porcentaje de 50% y bajo con 50%.

Alfaro et al. (2020), en su trabajo de investigación titulada *Factores psicosociales asociados al estrés laboral en personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia por COVID-19*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre estrés laboral y trabajo en equipo del personal de salud. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población y muestra fue de 72 personas en Lima. La técnica que utilizó fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El autor llegó a las siguientes conclusiones: los factores psicosociales fuertes tuvieron un 51.4%, moderado 29,2% y débil 19.4%; la variable de estrés laboral dio resultados: bajo 41.7%, medio 37.5% y alto 20.8%; el Rho fue de 0.469 con un p valor de 0.000.

A continuación, las bases teóricas de la investigación:

Según Alfaro (2020), cuando se habla del estrés los conceptos a los que se hace referencia pueden variar de acuerdo a la teoría que se suele emplear, entre las principales podemos observar a Ortega Villalobos (1999), quien postula que el estrés es la reacción inespecífica de todo el organismo a las demandas que se perciben en el exterior o el estado que es ocasionado por un síndrome especifico produciendo una serie de respuestas en el interior del ser humano.

Por su parte, Melgosa (1997), suele definir a la actitud estresante como la reacción que presenta cualquier organismo vivo como respuesta a cualquier demanda y que origina un estado de tensión a nivel psicológico. Esta situación puede condicionar al sujeto a dos actitudes. Prepararse para el ataque o para la huida ante la interacción con agentes estresores. Otro estudio que habitualmente es abordado es la teoría de Guerrero (1999), quien postula que la reacción de estrés producida luego de la interacción con estímulos ya sean físicos o sociales que produce que las personas se sometan a demandas que no puedan cubrir ya sea físicamente o por tiempo. Entonces esto produce un desajuste entre las demandas laborales y los recursos personales de un individuo.

Según Lazarus y Folkman (1984), ellos postulan que el estrés se presenta como un conjunto de relaciones particulares que se da como resultado entre la interacción de un sujeto con una situación de responsabilidades, siendo la situación un evento que excede los recursos que presenta el sujeto y pone en peligro su bienestar personal (Sanchez, 2010).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se puede definir el estrés laboral como expresiones físicas y emocionales negativas que se presentan cuando existe una exagerada demanda de trabajo. Esta enfermedad se ha convertido en una patología frecuente en la vida moderna. Según investigaciones casi todas las personas experimentan una situación de estrés en algún momento de la vida, aunque de intensidad variable por los entornos en donde se desenvuelven. Mientras que la población general experimenta episodios transitorios y de corta duración otros profesionales que presentan ocupaciones extenuantes son más proclives a presentar episodios recurrentes.

Coduti (2013), afirma que, debido al estado de emergencia en el que estamos viviendo las patologías psicológicas como el estrés, ansiedad y depresión han aumentado su frecuencia significativamente, ocasionando agotamiento mental, deficiencias en la capacidad de adaptabilidad entre otras.

Según Selye (1956), respecto a la fisiopatología que desencadena un organismo que se encuentra bajo una situación de estrés, describe como un síndrome de adaptación general la cual se compone de tres fases: Siendo la primera la reacción de alarma en la que el organismo del individuo que se ve amenazado por las circunstancias que lo rodean se altera a nivel fisiológico al ocasionar una activación en una serie de glándulas como del hipotálamo, la hipófisis y las glándulas suprarrenales. Esta activación e interacción de las presentes glándulas activa la secreción de adrenalina la cual a su vez es responsable de los síntomas físicos del estrés como presión arterial elevada, frecuencia cardiaca en aumento y el gasto de los suministros de energía entre otros.

La segunda parte es el estado de resistencia, durante esta fase el sujeto que se encuentra expuesto a situaciones estresantes pasa a través de un proceso de adaptación progresiva el cual puede llevar a un punto en que sus funciones de

respuestas disminuyan por la fatiga que presenta, en esta fase también ocurre raras veces un equilibrio dinámico y homeostasis así el organismo puede resistir las situaciones de estrés por un periodo largo de tiempo (Selye, 1956).

Por último, tenemos la fase de cansancio la cual es una respuesta orgánica de manera ineficaz frente al evento estresante al que se encuentra expuesto. Esta cursa con una pérdida importante de las capacidades fisiológicas y un agotamiento (Sanchez, 2010).

Sobre los tipos de estrés laboral se clasifican como episodios ya sean frecuentes, breves y esporádicos. La cual se encuentran relacionados a situaciones desencadenantes como incertidumbre excesivo trabajo etc., y cuando esta desaparece el cuadro de estrés desaparece también. (Chavez, 2016), por otro lado, respecto al estrés laboral crónico esta presenta episodios peligrosos y de cuidado ya que suele afectar al sujeto que la padece durante periodos largos y se va acumulando. Su origen suele deberse a la exposición prolongada a diversos factores que se encuentren en el contexto laboral, social familiar y otros del sujeto. (Grupo IOE, 2021).

También podemos mencionar la presencia de una situación que genere estrés puede ser beneficiosa ya que este puede generar motivación laboral para el sujeto y poder realizar sus actividades adecuadamente. Pero, por otro lado, puede ser perjudicial para la persona ya que si esta situación es muy intensa o el sujeto no cuenta con una adecuada capacidad de adaptación puede ocasionar diversas consecuencias y el trabajador puede que ya no vea su trabajo como algo gratificante, es por eso que se puede clasificar como estrés negativo o también conocido como distrés (Marín y Usma, 2012).

Siguiendo con las investigaciones según la propuesta de López (2009), el menciona que esta situación de estrés se presenta cuando el sujeto está expuesto a situaciones agobiantes y no puede adaptarse a ello, Si la situación estresante no presenta una solución propia puede presentar un alto costo, no solo en el contexto individual sino también en el contexto laboral y organizacional. (Centro para el control y la prevención de enfermedades, 2020).

Este concepto también fue propuesto por López (2009), este se da cuando el trabajador experimenta una tensión suficiente para ser motivado y presentar una buena productividad, pero no lo suficiente como para desarrollar una patología. Mayormente este tipo de estrés suele surgir de actividades estimulantes que pueden abandonar a voluntad y lograr adaptarse a esos cambios. Dicho lo anterior, se puede decir que tanto las respuestas como las reacciones de una persona están más elevadas y que su capacidad defensiva está más alerta permitiéndole contar con una capacidad de resistencia mayor. (Gómez, 2021).

El estrés laboral presenta un carácter renovado y cíclico donde la relación negativa entre el trabajador está relacionado a aspectos negativos durante el proceso de trabajo. A estos factores también se los conoce como estresores laborales y se han dividido en categorías como los factores propios de individuo. En cuanto a (Gómez, 2021), entre ellos se encuentran la nutrición (la cual se puede definir como una deficiente alimentación y nutrición de una persona y que se puede expresar un correcto rendimiento, desempeño laboral, productividad en el área que labora) (Huaman y Mendieta, 2017). El ejercicio, la realización de actividades físicas y ejercicio mejora notablemente la salud y el bienestar lo que aporta energía a su ritmo de vida todos los días.

De igual manera aumenta las endorfinas que mejoran la satisfacción y reduce los efectos negativos del estrés, (Casado, 2014), menciona que el manejo del estrés, los sujetos que no presentan un adecuado manejo del estrés con una deficiente adaptabilidad o afrontamiento a largo plazo serán superados por la situación estresante causando por sintomatología física (Nespereira y Vázquez, 2017).

Por otro lado, entre los factores laborales se encuentran la colaboración, Presencia de malas relaciones entre el personal que labora en el servicio de salud. Entre estos aspectos se encuentran la falta de comunicación, la falta de valoración la supervisión excesiva o deficiente. Según Chavez (2016), se entiende por comunicación que sea adecuada es necesario para desarrollar de forma correcta las actividades en una organización, también es importante la satisfacción tanto de los clientes como entre los mismos trabajadores. Es por eso, que cuando la comunicación es deficiente puede originar cuadros de estrés (Gracia, 2014), y en cuanto al respeto mutuo se hace referencia a que el individuo o trabajador afectado no se siente parte

del equipo donde varias personas se encuentran trabajando unidas para alcanzar objetivos similares y se encuentre descontento con sus colegas (Contreras y Dextre, 2016).

Por último, los factores psicosociales del individuo, se encuentra la demanda de trabajo esta definición generalmente hace referencia a la presencia de exceso de trabajo, aumento de horas laborales, trabajos extenuantes y tipos de patologías que se encuentran expuestos (Chavez, 2016), en cuanto a las recompensas, podémos mencionar la falta de equilibrio en la intensidad de trabajo, sin beneficios baja recompensas que origina un grado de angustia y estrés. Según Cirera (2012), las consecuencias que origina el estrés laboral a diferencia de otras patologías, no solo repercuten en la población afectada, sino que también puede afectar a la institución donde se labora (Consejería de Salud de Andalucía, 2010).

Según Nespereira y Vázquez (2017), entre las principales consecuencias registradas se encuentran el cambio de actitudes o hábitos relacionados con la salud, así mismo Belmares (2017) menciona que las alteraciones en diferentes sistemas fisiológicos y las alteraciones cognitivas, en la conducta y las mociones.

Maslach y Jackson (1986), definieron este síndrome como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en exceso" (p. 34).

Dimensión 1: Agotamiento emocional: Según Valiente (2019), "habla acerca de un síndrome clínico descrito por Herbert Freudenberger, psiquiatra que trabajaba en una clínica de taxicómanos en la ciudad de Nueva York, en 1974. Alude a aquellos que están vencidos por las condiciones, y han superado su fracaso. La idea de quemarse, quemarse o ser consumido debe hacerse frente" (p86). El autor lo define con sensación de fracaso a una existencia cansada o derrotada por una sobrecarga de exigencias de energía, personal y forzar al trabajocontinuar. según, otros expertos intentaron equilibrar los síntomas y observar las consecuencias de esta enfermedad. Entre ellos destaca la imagen de Cristina Maslach, psicóloga social, que tiene en cuenta la historia clínica y otros factores porque es la principal herramienta para el estudio de esta enfermedad mental, es la creadora del Burnout Inventory (MBI). Para Maslach, el síndrome de agotamiento solo puede ocurrir en ocupaciones de ayuda (por

ejemplo, educadores, ocupaciones que brindan servicios al público).

Dimensión 2: La despersonalización, según Maslach y Jackson (1986), se identifican por procesos donde los trabajadores desarrollan emociones, conductas actitudes y respuestas negativas, demostrando una de actitud frialdad y apática quienes le rodea como compañeros de trabajo y personas que atiende. Se observa la pérdida evidente de la motivación en el centro de trabajo acompañado de irritabilidad. El empleador da muestras de distanciamiento no solo de las personas a quienes atiende, sino también con sus compañeros demostrando así que hay insolencia, irritabilidad, sarcasmo, puede llegar a etiquetar y poner adjetivos a sus compañeros de trabajo y usuarios que atiende, por frustraciones y decaimiento en laboral (p18).

Dimensión 3: Falta de realización personal, según Maslach y Jackson (1986), se observa como el empleador con tiempo transcurrido cede a las disposiciones de evaluarse cada vez más de manera negativa, dejándose vencer ó sea se rinde a su de capacidad de rudeza en el centro de trabajo, existe un abandono de aptitud del trabajador que ya no hay el mismo empeño que al comienzo del trabajo (p.19).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El estudio fue de tipo básica, debido a que se basó en la recopilación de información conceptual de los indicadores, dimensiones y variables; en cuanto al nivel pertenece al nivel descriptivo – correlacional, debido a que se buscó determinar la relación entre las variables y explicar el comportamiento de las mismas (Hernández, 2018).

Diseño de investigación: El estudio tuvo un diseño no experimental, debido a que solo se observaron los fenómenos de estudio, sin que haya intenciones de manipular la variable en este caso; asimismo también, se considera un diseño transversal, porque la información fue recopilada en un tiempo único o en un solo momento (Hernández, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Factores relacionados al estrés laboral

Definición conceptual: Expresiones emocionales y físicas negativas que surgen cuando el trabajo es demasiado exigido y no son cubiertas por las capacidades, las necesidades o los recursos del personal de salud (Coduti et al., 2013).

Definición operacional: Fue medida por el Cuestionario de factores de estrés laboral, que tiene 38 ítems, 3 dimensiones (factores personales, factores laborales y factores psicosociales) cuenta con respuestas de seis alternativas con opciones de respuestas: altos, medios y bajos.

Indicadores: Los indicadores son parte de las dimensiones, entre los que sobresalen las siguientes: factores personales (nutrición, ejercicio y manejo del estrés), factores laborales (colaboración, comunicación y respeto mutuo); y en factores psicosociales (demanda de trabajo y recompensas).

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: Es la realización de una serie de factores generadores de estrés interpersonal centrados en el tiempo y el trabajo, que se manifiestan como dificultades personales, expresándose a través del agotamiento emocional, fatiga sin sentido de realización y despersonalización (Maslach, 2009).

Definición operacional: Se mide mediante el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), que consta de 23 ítems, tres dimensiones (fatiga emocional, despersonalización y satisfacción personal) y 7 opciones de respuesta para obtener resultados a nivel medio y bajo.

Indicadores: Los indicadores son parte de las dimensiones, entre los que sobresalen las siguientes: Agotamiento emocional (depresión emocional por necesidades laborales), despersonalización (actitud insensible y separada) y realización personal (realización personal y autoeficacia).

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo,

Población: Lo conforman 40 profesionales de salud que se encontraron laborando activamente y presencialmente en el policlínico. En este caso, la población es el total de casos o unidades que tienen particularidades propias y específicas en amplia magnitud (Hernández, y Col., 2018).

Criterios de Inclusión

- Personal de salud que acepten pertenecer al presente estudio.
- Colaboradores de primera línea (salud) que brindan servicios en el policlínico.
- Colaboradores de primera línea (salud) específicamente en la atención de pacientes COVID-19.

Criterios de exclusión

- Personal de salud que labore en el policlínico menos de 1 año.

- Personal de salud que no sea titulado como internos o estudiantes de medicina.

Muestra: Conformada por 40 colaboradores especializados en salud que se encontraron laborando activamente y presencialmente en el policlínico. En este sentido la muestra viene a ser el segmento de una población representativa del universo, y que se selecciona para recolectar información de las variables (Muñoz, 2015).

Muestreo: Se empleará un muestreo censal, que se entiende como un método fácil que se emplea simultáneamente la población y muestra de la investigación. que le permite obtener información sobre los componentes de la muestra seleccionados por factores económicos y factibilidad (Muñoz, 2015). En este sentido, la unidad de análisis son todos los profesionales sanitarios del policlínico.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: El estudio hizo uso de la técnica encuesta, para recopilar información de los encuestados, mediante ciertos instrumentos que fueron validados (Sánchez y COL, 2018).

Cuestionario de factores de estrés laboral

El cuestionario de factores de estrés laboral está conformado por 3 encuestas. La primera encuesta es la de factores personales relacionados al estrés laboral que fue desarrollado por (León, 2020), y validados por Chávez Fernández Consuelo que consta con 15 ítems, con tres dimensiones nutrición, ejercicio y manejo del estrés. La segunda encuesta es la de factores laborales relacionados al estrés laboral que fue desarrollado por (Huamán, 2021), validado por, Salazar Alexander Better de 15 ítems con tres dimensiones colaboración, comunicación y respeto mutuo. La tercera encuesta es la de factores psicosociales relacionados al estrés laboral que fue desarrollado por (Alfaro, 2020), y validado por. Huamán Mendoza Wilder y, Vega Gonzales Emilio, consta de 8 ítems con dos dimensiones demanda de trabajo y recompensas.

Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)

Se utilizó el instrumento validado por Maslach y Jackson (1986), llamado Maslach Burnout Inventory (MBI) de proceder del Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA, al idioma español fue adaptado por Seis dedos (1997) y ha sido validado en el Perú por distintos autores, entre los cuales tenemos a (Llaja et al., 2007). En un inicio fue usado solo para investigar a personal de salud, no obstante, luego está siendo usado con profesionales y trabajadores de otras áreas y en distintos lugares del mundo.

El inventario, está estructurado con 22 ítems, su aplicación se realiza de modo colectivo e individual, Las preguntas tienen como opciones de respuesta 7 alternativas según la escala de Likert; para su aplicación se estimada un promedio de 15 minutos; asimismo, el inventario tiene tres componentes que son: realización profesional (RP), el cansancio emocional (CE) y despersonalización (DP), según la versión española la consistencia mediante el coeficiente alfa de Cronbach de índices van desde un 0,90 a 0,71 en las dimensiones.

En el Perú, Castillo y Paredes (2020) obtuvieron un apropiado ajuste después de trasladar los ítems de la dimensión: Cinismo y admitir la covarianza de errores de la dimensión: Eficacia profesional, $X^2(73) = 156.61$, CFI = .97, TLI = .93, RMSEA = .075. El resultado fue adecuado según el coeficiente de consistencia interna para los componentes ($\Omega >.80$). Por ende, el MBI-GS instrumento muestra evidencias de confiabilidad y de estructura interna en el personal de enfermería.

3.5 Procedimientos

Para la recolección de la información en la ejecución del estudio se aplicó la encuesta al personal de salud del policlínico que labora en esa institución durante el periodo 2021. Previo a esto se realizará la coordinación respectiva con el policlínico al presentar por mesa de partes una solicitud dirigida al jefe general del policlínico donde se solicita el permiso para la ejecución de la presente investigación adjuntando 2 copias del proyecto de investigación certificadas por el comité de ética de la Universidad Cesar Vallejo.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis de los resultados se utilizaron los programas informáticos Excel y el SPSS versión 25, previamente se realizó la prueba de normalidad para elegir las pruebas estadísticas más adecuada para el análisis correlacional, así también se utilizó la estadística descriptiva para caracterizar las variables; por otro lado, los datos se presentaron en tablas y figuras interpretadas de acuerdo a objetivos planteados.

3.7 Aspectos éticos

En todo el proceso de investigación se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos: los principios de justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia. En primer lugar, el principio de autonomía se asumió como el respeto a la libertad de decisión de cada persona para participar en el estudio, para ello se les brindó la información y aclaraciones de las dudas, además de adjuntarles el consentimiento informado donde se detallaron condiciones del estudio y los beneficios.

En segundo lugar, se considera el principio benéfico, porque la investigación conduce a generar nuevos conocimientos beneficiosos para la sociedad. Además, el principio de no malicia no es anteponer la salud mental y física de los individuos participantes. En este sentido, este estudio considera el anonimato de sus respuestas a través de la confidencialidad con el fin de proteger su identidad e integridad. Finalmente, el principio de justicia, se evidenció en todo momento, el trato humanitario a cada uno de los participantes, el mismo que se puso de manifiesto a través del trato igualitario, respetando la dignidad, siendo tolerantes y respetando las diferencias individuales.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout durante COVID-19 en personal de salud de un policlínico, de Lima, 2021

		Síndrome de burnout				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Factores relacionados al estrés laboral	Bajo	Fr	4	9	3	16
		%	10,0%	22,5%	7,5%	40,0%
	Medio	Fr	3	3	6	12
		%	7,5%	7,5%	15,0%	30,0%
	Alto	Fr	6	3	3	12
		%	15,0%	7,5%	7,5%	30,0%
Total	Fr	13	15	12	40	
	%	32,5%	37,5%	30,0%	100,0%	

Se observa que el 22,5% de los encuestados evidencian nivel bajo en los factores relacionados al estrés laboral y nivel medio de síndrome de burnout, el 15,0%.

Tabla 2

Relación entre factores personales y síndrome de burnout durante COVID-19 en personal de salud de un policlínico, de Lima, 2021

Síndrome de burnout						
			Bajo	Medio	Alto	Total
Factores personales	Bajo	Fr	4	9	3	16
		%	10,0%	22,5%	7,5%	40,0%
	Medio	Fr	7	3	6	16
		%	17,5%	7,5%	15,0%	40,0%
	Alto	Fr	2	3	3	8
		%	5,0%	7,5%	7,5%	20,0%
Total		Fr	13	15	12	40
		%	32,5%	37,5%	30,0%	100,0%

Se observa que el 22,5% de los encuestados evidencian nivel bajo en los factores personales del estrés y nivel medio de síndrome de burnout, el 17,5%.

Tabla 3

Relación entre factores laborales y síndrome de burnout durante COVID-19 en personal de salud de un policlínico, de Lima, 2021

Síndrome de burnout						
Factores laborales			Bajo	Medio	Alto	Total
			Fr	1	7	6
Factores laborales	Bajo	%	2,5%	17,5%	15,0%	35,0%
		Fr	9	8	6	23
	Medio	%	22,5%	20,0%	15,0%	57,5%
		Fr	3	0	0	3
	Alto	%	7,5%	0,0%	0,0%	7,5%
		Fr	13	15	12	40
Total		%	32,5%	37,5%	30,0%	100,0%

Se observa que el 22,5% de los encuestados evidencian nivel medio en los factores laborales del estrés y nivel bajo de síndrome de burnout, el 20,0% presentan nivel medio en los factores laborales del estrés y nivel medio de síndrome de burnout.

Tabla 4

Relación entre factores psicosociales y síndrome de burnout durante COVID-19 en personal de salud de un policlínico de Lima, 2021

Síndrome de burnout						
			Bajo	Medio	Alto	Total
Factores psicosociales	Bajo	Fr	2	10	4	16
		%	5,0%	25,0%	10,0%	40,0%
	Medio	Fr	11	4	5	20
		%	27,5%	10,0%	12,5%	50,0%
	Alto	Fr	0	1	3	4
		%	0,0%	2,5%	7,5%	10,0%
Total	Fr	13	15	12	40	
	%	32,5%	37,5%	30,0%	100,0%	

Se observa que el 27,5% de los encuestados evidencian nivel medio en los factores psicosociales del estrés y nivel bajo de síndrome de burnout.

Tabla 5

Nivel de factores relacionados al estrés laboral durante COVID-19 en personal salud de un policlínico, Lima, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	40.0
Medio	12	30.0
Alto	12	30.0
Total	40	100.0

Se observa que el 40,0% de los encuestados presentan nivel bajo en los factores relacionados al estrés laboral, después el 30,0% presentan medio y alto.

Tabla 6

Nivel de síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal salud de un policlínico de Lima, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	32.5
Medio	15	37.0
Alto	12	30.0
Total	40	100.0

Se observa que el 37,5% de los encuestados presentan nivel medio de síndrome de burnout, después el 32,5% tiene nivel bajo y el 30,0% se ubican en el nivel alto.

Prueba de Hipótesis

Tabla 7

Prueba de hipótesis de la relación entre factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout durante COVID-19 en personal de salud de un policlínico de Lima, 2021

		Síndrome de burnout
Correlación de Pearson		-,179
Factores relacionados al estrés laboral	Sig. (bilateral)	,268
	N	40

Se tiene que el p-valor (,268) es mayor que 0,05 lo que admite aceptar la hipótesis nula en donde se indica que no existe relación entre los factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout.

Tabla 8

Prueba de hipótesis de la relación entre factores personales y síndrome de burnout durante COVID-19 en personal de salud de un policlínico de Lima, 2021

		Síndrome de burnout
Correlación de Pearson		-,023
Factores personales	Sig. (bilateral)	,889
N		40

Se tiene que el p-valor (,889) es mayor que 0,05 lo que admite aceptar la hipótesis nula en donde se indica que no existe relación entre los factores personales y síndrome de burnout.

Tabla 9

Prueba de hipótesis de la relación entre factores laborales y síndrome de burnout durante COVID-19 en personal de salud de un policlínico de Lima, 2021

		Síndrome de burnout
Correlación de Pearson		-,305
Factores laborales	Sig. (bilateral)	,056
	N	40

Se tiene que el p-valor ($,056$) es mayor que $0,05$ lo que admite aceptarla hipótesis nula en donde se indica que no existe relación entre los factores laborales y síndrome de burnout.

Tabla 10

Prueba de hipótesis de la relación entre factores psicosociales y síndrome de burnout durante COVID-19 en personal de salud de un policlínico de Lima, 2021

		Síndrome de burnout
	Correlación Pearson	de -,038
Factores psicosociales	Sig. (bilateral)	,817
	N	40

Se tiene que el p-valor (*,817*) es mayor que 0,05 lo que admite aceptar la hipótesis nula en donde se indica que no existe relación entre los factores psicosociales y síndrome de burnout.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación es determinar los factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de salud de un policlínico de Lima; en el reporte de los resultados se evidenció que no hay relación entre el estrés laboral y síndrome de burnout (p -valor ,268) lo que admite aceptar la hipótesis nula; en esta dirección el estudio de Alfaro (2020) encontró que los factores psicosociales fuertes de un 51.4%, moderado 29,2% y débil 19.4%; la variable de estrés laboral dio resultados: bajo 41.7%, medio 37.5% y alto 20.8%; el Rho fue de 0.469 con un p valor de 0.000. De acuerdo a lo mencionado anteriormente se puede definir el estrés laboral como las expresiones emocionales negativas y físicas que se presentan como hay demasiado trabajo no pueden ser cubiertas por las capacidades, los recursos o necesidades del personal de la salud (Coduti *et al.*, 2013). Por lo tanto, podemos decir que la fase de agotamiento es una disminución progresiva de la respuesta del organismo frente al evento estresante al que se encuentra expuesto. Esta cursa con una pérdida importante de las capacidades fisiológicas y una sensación de agotamiento (Sanchez, 2010).

Con respecto al primer objetivo específico, se halló que no hay relación entre los factores personales y síndrome de burnout (p -valor ,889) lo que admite aceptar la hipótesis nula; en este sentido la investigación de Betancourt *et al.*, (2020) encontró que las causas de un nivel incrementado de estrés en el trabajo fueron: factores de muerte, sufrimiento y carga laboral; además, se consideró importante evaluar los factores de estrés en base a los mecanismos de afrontamiento existentes con la finalidad de disminuir la probabilidad que el personal padezca estrés. En estas condiciones, los trastornos psicológicos como el estrés, la depresión, la ansiedad se consideraron patologías laborales de importancia tanto para el paciente como para la sociedad; se estimó que estas enfermedades costaron a la economía alrededor de 1 billón de dólares en el aspecto de productividad (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2014; Organización Mundial de la Salud, 2017).

En esta misma dirección, entre los factores propios de individuo se encuentran la nutrición (la cual se puede definir como la adecuada alimentación y nutrición de una persona y que se puede expresar un correcto rendimiento, desempeño laboral y

productividad en el área que labora) (Huaman & Mendieta, 2017).

El ejercicio (la realización de actividades físicas y ejercicio mejora notablemente la salud y el bienestar lo que aporta energía a su ritmo de vida todos los días, de igual manera aumenta las endorfinas que mejoran la satisfacción y reduce los efectos negativos del estrés) (Casado et al., 2014) y el manejo del estrés, los sujetos que no presentan un adecuado manejo del estrés como una deficiente adaptabilidad o afrontamiento a largo plazo serán superados por la situación estresante causando que estos presenten sintomatología física. (Nespereira & Vázquez, 2017).

En el segundo objetivo específico, se evidenció que no existe relación entre los factores laborales y síndrome de burnout (p -valor ,056) lo que admite aceptar la hipótesis nula; al respecto la investigación de Lecca et al., (2020) encontró que hubo un mayor porcentaje de personal que percibía la comunicación en el trabajo como inadecuada (67.9%) y el grado de estrés en el trabajo en su mayoría fue leve(43.3%); además hallaron que la dirección de la comunicación, comunicación de redes, elección del canal de comunicación y barreras de comunicación fueron mayormente poco adecuadas (56.6%, 60.4%, 66% y 60.4% respectivamente). En estas circunstancias, se encontró que la situación por la pandemia desencadenó diversas consecuencias entre las que se encontró las afecciones sociales, emocionales y laborales en personas que fueron sometidas a altos niveles de estrés ocasionando que estos perdieran su trabajo (Fundación Ideas Para La Paz, 2020; Usma, 2020).

En este sentido, entre los factores laborales se encuentran la colaboración (presencia de malas relaciones entre el personal que labora en el servicio de salud. entre estos aspectos se encuentran la falta de comunicación, la falta de valorización o la supervisión excesiva o deficiente) (Chavez, 2016), la comunicación (presencia de una comunicación adecuada es necesario para desarrollar de forma correcta las actividades en una organización, también aumenta la satisfacción tanto de los clientes como entre los mismos trabajadores. es por eso, que cuando la comunicación es deficiente puede originar cuadros de estrés) (Gracia, 2014; Tyrone, 2016) y el respeto mutuo (hace referencia a que el individuo o trabajador afectado no se siente que forma parte del equipo donde varias personas se encuentran trabajando unidas para alcanzar objetivos similares y se encuentre descontento con sus colegas) (Contreras & Dextre, 2016).

Por último, en el tercer objetivo específico, se halló que no hay relación entre los factores psicosociales y síndrome de burnout ($p,817$) lo que admite aceptar la hipótesis nula; en este sentido Huamán (2021), encontró que los trabajadores presentaron un grado de estrés moderado de 92% con nivel medio de cansancio emocional de 75%, satisfacción personal 69%; en el caso de trabajo en equipo observaron que un nivel medio tuvo un porcentaje de 50% y bajo con 50%. Al respecto, el estrés laboral se presenta como una de las principales patologías ocupacionales sobre todo en profesionales que se expusieron a un alto nivel de estrés; un ejemplo de esto son los profesionales de la salud ya que desempeñan diversas funciones; se considera que el trabajador estresado enferma más durante el último año, presentó poca motivación o incluso es menos productivo (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2014; Organización Mundial de la Salud, 2017).

Por lo que se refiere a los factores psicosociales del individuo, entre estos se encuentran la demanda de trabajo (esta definición generalmente hace referencia a la presencia de mucho trabajo, exceso de horas laborales, realización de trabajos extenuantes o al tipo de patologías que se encuentran expuestos) y las recompensas, cuando se encuentra una falta de equilibrio entre la intensidad del trabajo y los beneficios como la presencia de una baja recompensa se puede originar un grado de angustia y estrés (Cirera et al., 2012).

VI. CONCLUSIONES

Primera. - No se evidenció factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout; esto quiere decir que los factores que se pueden relacionar con el estrés, no influyen en el síndrome de burnout.

Segunda. – No se encontró relación entre los factores personales y síndrome de burnout; indicando que los factores personales como nutrición, ejercicio y manejo del estrés no intervienen en el síndrome de burnout.

Tercera. - No hay relación entre los factores laborales y síndrome de burnout; poniendo de manifiesto que factores laborales como colaboración, comunicación y respeto mutuo no surte efectos en el síndrome de burnout.

Cuarta. – No hay relación entre los factores psicosociales y síndrome de burnout; indicando que factores psicosociales como demanda de trabajo y recompensas no median en el síndrome de burnout.

Quinta. – Sobre los niveles de estrés laboral en el personal de salud, menos de la mitad se encuentran en un nivel bajo, lo que significa que más de la mitad sufren de estrés laboral, entre niveles medio y alto.

Sexta. – Sobre los niveles de síndrome de burnout en el personal de salud, menos de la mitad se encuentran en un nivel bajo, lo que significa que más de la mitad presentan el síndrome de burnout encentrándose en un nivel medio y alto.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. - Implementar programas y estrategias para disminuir el nivel de estrés en los trabajadores, evaluados durante la situación del teletrabajo y la pandemia que se realiza en muchas empresas.

Segunda. – Brindar asistencia y apoyo psicológico personalizado a los trabajadores con la finalidad de mejorar los factores personales como nutrición, ejercicio y manejo del estrés.

Tercera. - Realizar talleres innovadores y motivacionales para los colaboradores, con la finalidad de mejorar factores laborales como colaboración, comunicación y respeto mutuo.

Cuarta. – Realizar una vez por semana reuniones virtuales recreativas y atractivas para los trabajadores, con el propósito de lograr mejorar los factores psicosociales como demanda de trabajo y recompensas.

Quinta. – Impulsar talleres vivenciales con este grupo poblacional, con el propósito de fortalecer, reforzar los factores que se relacionan al estrés y motivar a la innovación y creación.

Sexta. – Brindar capacitaciones sobre habilidades enfocadas al manejo de situaciones estresantes, juegos estratégicos para ayudar al personal a manejar el estrés laboral que enfrentan.

REFERENCIAS

- Alfaro, K. (2020). Factores psicosociales asociados al estrés laboral en el personal de salud de la Micro red Acobamba durante la pandemia COVID-19, 2020. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/Silva Acosta.pdf](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/Silva%20Acosta.pdf)
- Belmares, N. (2017). Factores personales vinculados al desempeño académico en estudiantes universitarios en San Luis Potosí. *Educando Para Educar*, 18(33): Pág. 7–18.
- Betancourt, M., Domínguez, W., Peláez, B., y Herrera, M. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID-19. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(3): Pág. 41–50.
- Cano, B. (2015). Factores de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina. Huehuetenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Disponible en:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Cano-Betzaida.pdf>
- Casado, Á., López, E., y Castellanos, A. (2014). El ejercicio físico disminuye el estrés laboral y oxidativo en profesionales de Urgencias. *Revista Del Laboratorio Clínico*, 7(3), Pag 96–103.
- Castillo, R.W. y Paredes, M. (2020). Estructura factorial del inventario de Burnout de Maslach en personal de enfermería de instituciones públicas de salud peruanas. *Rev. Interacciones* 6(1). Pag 3-7.
- Ceballos, P., Solorza, J., Marín, N., Moraga, J., Gómez, N., Segura, F., y Andolhe, R. (2019). Estrés Percibido En Trabajadores De Atención Primaria. In *Ciencia y enfermería* 25(5) Pag 1-4. Disponible en. <https://doi.org/10.4067/s071795532019000100204>
- Centro para el control y la prevención de enfermedades. (2020). Empleados: cómo manejar el estrés laboral y aumentar la resiliencia durante la pandemia del

COVID-19. Centro Para El Control y La Prevención de Enfermedades
<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/mental-health-non-healthcare.html>

Chavez, L. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electro sur S. A En el Periodo 2015: Tacna, Perú. Universidad Privada de Tacna.
<http://www.upt.edu.pe/upt/web/home/contenido/100000000/65519409>

Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V., y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29). Pag 67–80.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87724146007>

Coduti, P., Gattas, Y., Sarmiento, S., y Schmid, R. (2013). Enfermedades Laborales: Cómo Afectan El Entorno Organizacional. Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo. <https://bdigital.uncu.edu.ar/5215>

Consejería de Salud de Andalucía. (2010). Estrés laboral. Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. In Junta de Andalucía, Consejería de Salud. https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf

Contreras, M., y Dextre, G. (2016). Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo [Universidad Continental]. Huancayo, Lima Universidad Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/2956>

Delgado, T., y Macias, C. (2020). Estrés laboral del personal médico durante la pandemia COVID 19 Hospital General Monte Sinaí. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51843>

Encinas, L. (2010). Consentimiento informado Anonimato y Confidencialidad. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 44(1), Pag 1–30.
<http://www.redalyc.org/pdf/4959/495950240001.pdf>

- Fundación Ideas Para La Paz. (2020). Así ha afectado el COVID - 19 la salud mental de los trabajadores en Colombia. Empresas Fundación Ideas Para La Paz. <http://ideaspaz.org/especiales/empresas-covid/derechos-humanos-andi.html>
- Gómez, C. (2021). El estrés laboral: una realidad actual. Grupo Flextronics Campus Norte. revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330
- Gracia, D. (2014). La comunicación como factor clave en los riesgos psicosociales. Prevenciones. <https://prevencionar.com/2014/07/15/la-comunicacion-como-factor-clave-en-los-riesgos-psicosociales/>
- Grupo IOE. (2021). Tipos de estrés laboral y saber reconocerlos. <https://www.grupoioe.es/tipos-de-estres-laboral/>
- Herbas, B. (2020). Análisis De Los Factores Que Inciden En La Adopción De Comportamientos Que Reducen El Contagio Del COVID-19 En Bolivia. Centro de Investigación de Ciencias Exactas e Ingenierías Universidad Católica Boliviana “San Pablo”- Regional Cochabamba Bolivia, abril, 30. <https://www.ucbcba.edu.bo/wp-content/uploads/2020/04/ARTICULO-COVID-19-UCB.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Educación. Pag 237 – 242
- Huamán, E. (2021). Estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por COVID-19, periodo 2020. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf>
- Huamán, Lady, y Mendieta, S. (2017). Relación entre consumo de alimentos, estrés laboral y estado nutricional de los trabajadores del policlínico Puente Piedra, Lima - 2016. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima, Perú. Repositorio Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2772>

- Lecca, J., Lora, M., Luis, J., y Vega, R. (2020). Comunicación laboral y estrés en tiempos de COVID-19. Centros de salud Minsa Llacuabamba y Parcoy. *Revista Epistémica*, 4(3), Pág. 1–10.
- León, P. (2020). Estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. Hospital III-E Es salud - La Libertad. La Libertad, Perú. Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48285>
- Llaja, V., Sarria, C. y García, P. (2007). Manual Inventario Burnout – Muestra peruana. Lima: Pinedo. <https://isbn.cloud/9789972333767/mbi-inventario-burnout-de-maslach-jackson-muestra-peruana/>
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), Pag.51–56.
<https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Marín, A., y Usma, L. (2012). El estrés en el personal de salud y su relación con la calidad en la atención del paciente. In Repositorio Universidad Cesar Vallejo. https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1151/2/Estres_personal_salud.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), pág. 37-43.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto California: Consulting Psychology Press.
https://www.researchgate.net/profile/ChristinaMaslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7/The-Maslach-Burnout-Inventory-Manual.pdf
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M., y Florez, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), Pag 195–213. Disponible en:
<https://doi.org/10.29375/01237047.3890>

- Muñoz, C. (2015). Metodología de la investigación – Ciencias sociales – Primera edición Oxford University Press México, S.A. de C.V.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Nespereira, T., y Vázquez, M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *Enfermería Clínica*, 27(3), Pág. 172–178.
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.02.007>
- Olivares, V. (2017). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), Pág. 59-63. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071824492017
- Organización Mundial de la Salud. (2017). Salud mental en el lugar de trabajo.
https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2014). La organización del trabajo y el estrés. In Informe OMS. https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus2019?gclid=CjwKCAjw7rWKBhAtEiwAJ3CWLLV2S9XDtLF6IWDtDECY3iTQBCQvYetzrUPV82w3ZusARAh3ynzYBoCE9wQAvD_BwE
- Organización Panamericana de la Salud, O. (2020). COVID-19 Intervenciones recomendadas en Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) durante la pandemia. In Organización Panamericana de la Salud. Disponible en:
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52427/OPSNMHNMCOVID->

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: Existe relación entre factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021</p>	<p>VARIABLE 1 Factores relacionados al estrés laboral</p> <p>Subvariable 1: Factores personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nutrición • Ejercicio • Manejo del estrés <p>Subvariable 2: Factores laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboración • Comunicación • Respeto mutuo <p>Subvariable 3: Factores psicosociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demanda de trabajo • Recompensas 	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p> <p>TIPO DE ESTUDIO: Básico</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO: No experimental Transversal</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo Correlacional</p> <p>TÉCNICAS DE ACOPIODE DATOS: Cuestionario</p>

Problemas específicos

¿Cuáles son los factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de salud de un policlínico de lima 2021?

¿Cuál es la relación entre factores personales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre factores laborales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre factores psicosociales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021?

Objetivos específicos

Identificar los factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de salud de un policlínico de lima 2021

Determinar la relación entre factores personales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021

Determinar la relación entre factores laborales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021

Determinar la relación entre factores psicosociales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021

Hipótesis específicas

H1: existe relación entre los factores relacionados al estrés laboral y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de salud de un policlínico de lima 2021.

H2: Existe relación entre factores personales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021.

H3: Existe relación entre factores laborales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021.

H4: Existe relación entre factores psicosociales y síndrome de burnout durante el COVID-19 en personal de un policlínico de Lima, 2021.

VARIABLE 2**SÍNDROME DE BURNOUT**

- Agotamiento emocional
- Realización personal
- Despersonalización

INSTRUMENTOS:

La técnica utilizada para realización del estudio es la encuesta.

El instrumento es la recolección de datos y se usó cuestionarios.

Se utilizó Cuestionario de OIT de trabajo desarrollado por la Dr. Maslach Cristina

POBLACIÓN DE ESTUDIO:

Se empleará una población de 40 sujetos de un policlínico de lima durante el periodo 2021 que laboran en primera línea.

UNIDAD DE ANÁLISIS DE DATOS:

Trabajadores profesionales relacionados al personal de salud.

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Personales	Aquellos rasgos y características relacionados a la índole profesional y pueden interactuar con sus entornos sociales, laborales y familiares	Calidad de alimentación y nutrición que presenta una persona	Nutrición	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de dieta Calidad de alimentación 	Cualitativa Nominal
		Actividad física que realiza una persona	Ejercicio	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de actividad deportiva Frecuencia 	Cualitativa Nominal
		Tensión físico – emocional que puede presentar una persona	Manejo del estrés	<ul style="list-style-type: none"> Relajación Control de estrés 	Cualitativa Nominal
Factores	Aspectos relacionados al trabajo que de no ser controlados pueden producir accidentes laborales o patologías psicosociales	Realización de un trabajo hecho por un conjunto de personas	Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración Cooperación ayuda 	Cualitativa Nominal
		Relación de información entre trabajadores de una misma organización o de un trabajador con la organización	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Comunica Escucha Interviene 	Cualitativa Nominal
		Consideración y sumisión que presenta una persona hacia sus compañeros de trabajo y superiores	Respeto mutuo	<ul style="list-style-type: none"> Actúa Buen trato respeto 	Cualitativa Nominal

Psicosociales	Los factores psicosociales se presentan como aquellos rasgos o características que frecuentemente se relacionan con la situación laboral y su entorno social	Esfuerzo que requiere una acción o tarea para ser ejecutada	Demanda del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Horas de labor • Esfuerzo físico 	Cualitativa Nominal
		Compensación o gratificación que recibe una persona por la realización de un trabajo	Recompensas	<ul style="list-style-type: none"> • Premios y gratificaciones 	Cualitativa Nominal
Síndrome de burnout	Conjunto de relaciones emocionales, cognitivas y fisiológicas que se expresa de forma nociva hacia el entorno laboral	Estado al que se llega luego de realizar un sobreesfuerzo físico o mental	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Emocionalmente agotado • Fin de jornada agotado. • Cansado por las mañanas. • Desgaste por el trabajo. • Frustración por el trabajo. • Estrés en el trabajo. • Tensión por trabajo diario con pacientes. • Exceso de trabajo. • Sentirse al límite de sus posibilidades. 	Cualitativa Nominal

Estado de desarrollo psicológico máximo alcanzado luego de cubrir todas las necesidades básicas	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender a los pacientes. • Afrontar los problemas. • Vitalidad en el trabajo. • Crear una atmosfera relajada. • Influir positivamente en las personas. • El trabajo me anima. • Valorar el trabajo. • Habilidad para manejar problemas emocionales. 	Cualitativa Nominal
Estado mental en que una persona se siente extraña o ajena a su cuerpo	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Indiferencia hacia los usuarios. • Comportamiento insensible. • Endurecimiento emocional. • Desinterés hacia los pacientes. • Sentir que los pacientes te culpan. 	Cualitativa Nominal

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de factores de estrés laboral

Indicaciones:

Saludos participantes, el presente cuestionario servirá para recolectar información necesaria para llevar a cabo la presente investigación, lea cada una de las preguntas y seleccione una de las 5 opciones propuestas según su opinión. Le agradecemos de antemano su participación en el presente estudio.

Alternativas:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
De acuerdo	3
Completamente de acuerdo	4
Siempre	5

Marque con un aspa (X) una de las alternativas. Primera Encuesta: Factores Personales

N	Pregunta	1	2	3	4	5
Nutrición						
1	Tomas algún alimento al levantarte por las mañanas					
2	Seleccionas comidas que no presentan ingredientes artificiales o químicos					
3	Te alimentas 3 veces al día					
4	Incluyes la fibra en tus alimentos					
5	Ingieres los cuatro grupos básicos de nutrientes cada día					
Ejercicio						
6	Realizas ejercicio para relajar los músculos al menos 3 veces a la semana					
7	Realizas ejercicio vigoroso por un tiempo de 20 – 30 minutos al menos 3 veces a la semana					
8	Participas en programas o actividades físicas bajo supervisión					
9	Revisas tu pulso durante el ejercicio físico					
10	Realizas actividades físicas durante recesos o en tu tiempo libre como caminar, futbol, ciclismo u otras					

Manejo del estrés					
11	Tomas tiempo para relajarte todos los días				
12	Tienes conocimiento de que factores te producen estrés o tensión				
13	Realizas meditación o relajamiento al menos 20 minutos				
14	Te concentras en pensamientos agradables antes de dormir				
15	Usas métodos específicos para controlar la tensión				

Marque con un aspa (X) una de las alternativas. Segunda Encuesta: Factores laborales

Colaboración					
16	En mi trabajo de equipo hay una colaboración adecuada				
17	La colaboración en equipo nos ayuda a hacer el trabajo más fácil y poder alcanzar las metas del equipo.				
18	El personal colabora de manera voluntaria				
19	Me gusta cooperar con mis compañeros de grupo				
20	Existe ayuda mutua entre los compañeros de trabajo				
Comunicación					
21	Existe una adecuada comunicación entre los integrantes del servicio				
22	Me comunico fácilmente con el jefe de servicio o con compañeros de trabajo				
23	Los miembros del equipo escuchan mi opinión				
24	Puedo dar mi opinión o ideas activamente				
Respeto Mutuo					
25	Las relaciones de buena voluntad y simpatía son reciprocas entre los miembros del servicio demás				
26	Los trabajadores de su área muestran cortesía y respeto por los				
27	Se brinda un trato agradable con tolerancia y respeto				
28	Existe respeto y consideración hacia los pensamientos, sentimientos y acciones de los demás				

29	Se respeta los puntos de vista y opiniones de los compañeros de trabajo					
30	Se brindan críticas constructivas entre los trabajadores del área					

Marque con un aspa (X) una de las alternativas. Tercera Encuesta: Factores psicosociales

Demanda de trabajo						
31	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas					
32	Mi trabajo requiere que este calificado para realizarlo					
33	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo					
34	Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma					
Recompensas						
35	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles					
36	Las personas con las que trabajo son amistosas					
37	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente					
38	Las personas con las que trabajo están calificadas para las actividades que realizan					

PROTOCOLO DEL INVENTARIO DE MASLACH BURNOUT (MBI)

Edad.....Sexo (M) (F) Área.....

Fecha de evaluación.....

Por favor, conteste las siguientes preguntas, marcando con una cruz "X" la opción.

Nunca	1
Pocas veces al año	2
Una vez o menos al año	3
Una vez al mes o menos	4
Una vez a la semana	5
Pocas veces a la semana	6
Todos los días	7

Marque con un aspa (X) una de las alternativas

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
Agotamiento Emocional								
1	Me siento emocionalmente cansado por el trabajo							
2	Cuando termino mi turno laboral me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado							
4	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa							
5	Siento cansancio por el trabajo que se realizó por todo un día							
6	Me siento frustrado por mi trabajo							
7	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo							
8	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa							
9	Me siento como si estuviera a límite de mis posibilidades							
Despersonalización								
10	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
11	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							

12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo							
13	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
14	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes							
15	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo							
16	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
17	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente							
18	Siento que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
Falta de realización personal								
19	Siento que trato algunos pacientes como si fueron objetos impersonales							
20	Siento que me he vuelto más duro con las personas							
21	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
22	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
23	Me parece que los pacientes me culpan por sus Problemas							

ANEXO 4: AUTORIZACIÓN PARA EL USO DEL INSTRUMENTO DE ESTRÉS LABORAL

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Ate, 8 de marzo del 2022

Mgr. Ángela Suárez Tunanñaña

Lima

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y en respuesta a la carta solicitud de autorización para el uso de la **"ESCALA DE ESTRÉS LABORAL, ADAPTADO AL PERÚ 2012"**.

Se otorga la autorización a la **Srta. Ibarra Sema, Elenince Elia, con DNI 43144927** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de vuestra casa de estudios; para el uso del instrumento en mención, para solo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

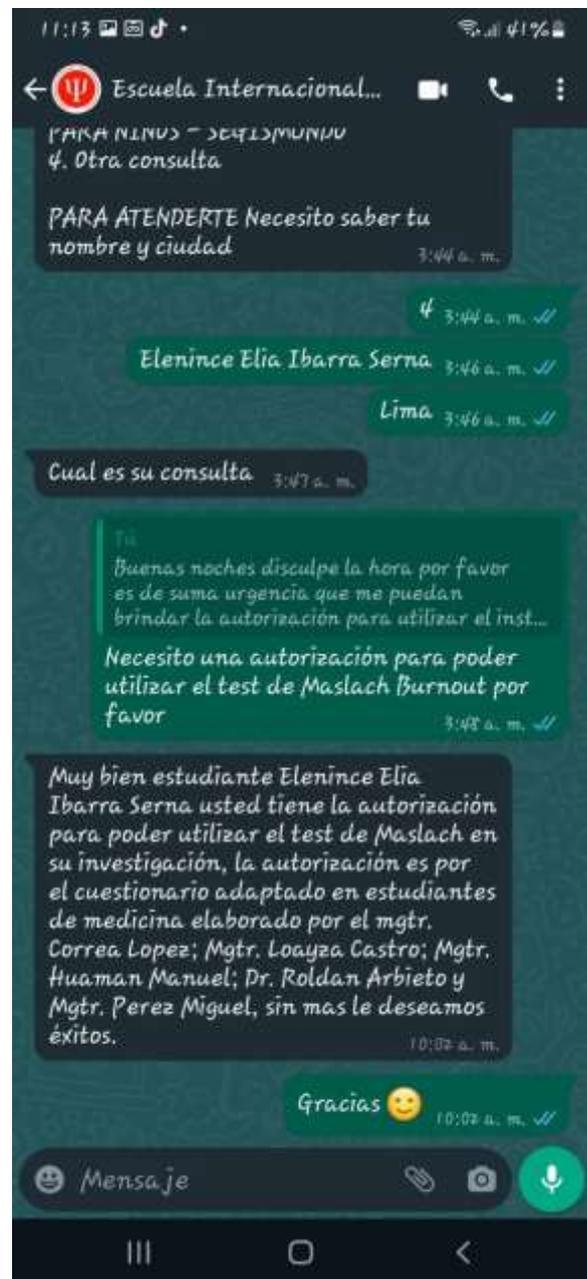
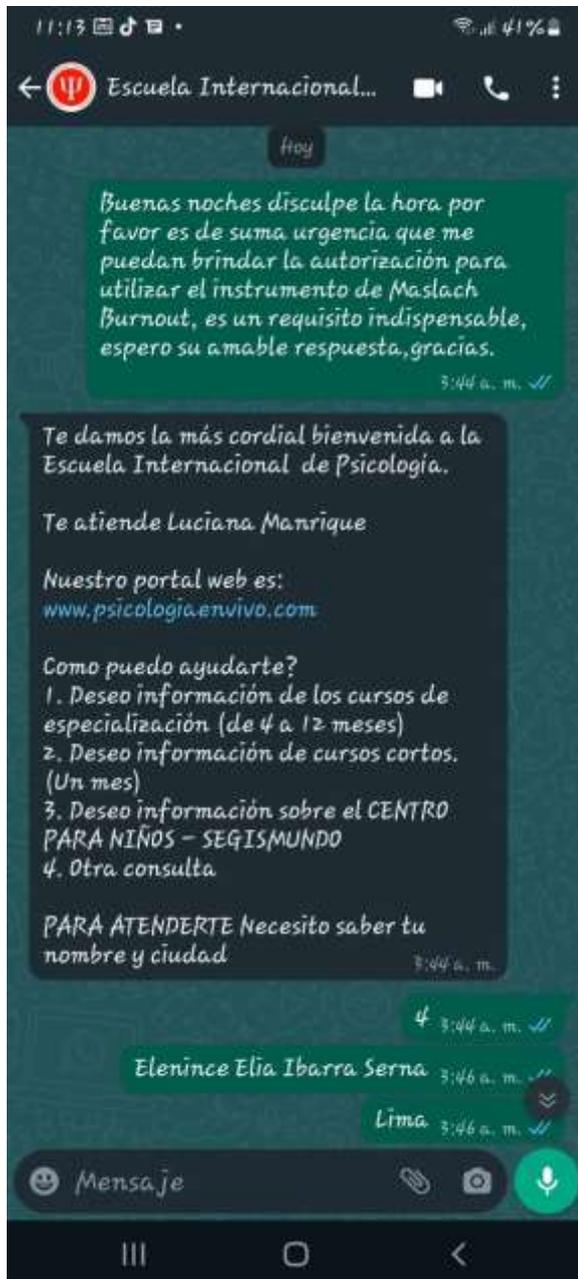
Atentamente,



Mgr. Ángela Suárez Tunanñaña

Autora

ANEXO 5: AUTORIZACIÓN PARA EL USO DEL INSTRUMENTO DE MASLACH BURNOUT



ANEXO 6: CARTA DE PRESENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Ate, 30 de junio del 2021

Sra.(srta) Judith Mas Servan

Jefa del policlinico Walter Rosales

León - Lima

Presente. –

De nuestra consideración:

Es grato saludarla cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Campus Ate, a la vez, presentar a la alumna **Ibarra Serna, Elenince Elia** identificada con **DNI 43144927**, código universitario **N° 7002688647**, matriculada en el programa: Taller de Elaboración de Tesis; quien desean realizar su trabajo de investigación sobre: **"Factores relacionados al estrés laboral en el personal de Salud del Policlinico Walter Rosales León durante la pandemia del COVID-19, 2021"**; agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MG. EDITH HONORINA JARA AMES

Coordinadora de PE de Psicología

UCV Campus Lima Ate

ANEXO 7: AUTORIZACIÓN DEL POLICLÍNICO “WRL”



"Año del Bicentenario del Perú 200 años de independencia"

Surquillo, 30 Julio del 2021

OFICIO N.º 25 -2021-DIRSAPOL/DIVRISSP LC-POLWRL

SEÑOR : Mg. Edith Honorina JARA AMES
Coordinadora de PE de psicología
UCV Campus lima- Ate

ASUNTO : Realizar trabajo de investigación

Me dirijo a Ud., con la finalidad de expresarle que mediante el documento de la referencia su institución presenta a la alumna IBARRA SERNA Elenince Elia, Facultad de Psicología a fin de que pueda efectuar su trabajo de investigación sobre Factores relacionados al estrés laboral en el personal de nuestra Institución al respecto nuestro policlínico ha aprobado la realización del trabajo de investigación en nuestro Policlínico PNP. "WRL"; lo que hago de conocimiento para los fines consiguientes

Hago propicia la ocasión, para renovarle los sentimientos de mi especial consideración.

Dios guarde a Usted.

Folios ()



OS-28665
Merliza Angélica DIAZ ROMERO
CORONEL SPNP
JEFE POL PNP "WALTER ROSALES LEÓN"

ANEXO 8: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES PSICOSOCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: DEMANDAS DEL TRABAJO								
1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas	/	/	/	/	/	/	
2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación	/	/	/	/	/	/	
3	En mi trabajo debo ser creativo	/	/	/	/	/	/	
4	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	/	/	/	/	/	/	
5	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo	/	/	/	/	/	/	
6	Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma	/	/	/	/	/	/	
7	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION 2: CONTROL								
8	Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo	/	/	/	/	/	/	
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales	/	/	/	/	/	/	
10	Mi trabajo exige hacerlo rápidamente	/	/	/	/	/	/	
11	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental	/	/	/	/	/	/	
12	En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva	/	/	/	/	/	/	
13	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo	/	/	/	/	/	/	
14	No recibo pedidos contradictorios de los demás	/	/	/	/	/	/	
15	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION 3: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO								
16	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizar más tarde	/	/	/	/	/	/	
17	Mi trabajo es muy dinámico	/	/	/	/	/	/	
18	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás	/	/	/	/	/	/	
19	Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión	/	/	/	/	/	/	
20	Mi jefe presta atención a lo que digo	/	/	/	/	/	/	
21	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí	/	/	/	/	/	/	
22	Mi jefe facilita la realización del trabajo	/	/	/	/	/	/	
23	Mi jefe consigue que la gente trabaje unida	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION 4: RECOMPENSAS								
24	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan	/	/	/	/	/	/	
25	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles	/	/	/	/	/	/	
26	Las personas con las que trabajo se interesan por mí	/	/	/	/	/	/	
27	Las personas con las que trabajo son amistosas	/	/	/	/	/	/	
28	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas	/	/	/	/	/	/	
29	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo	/	/	/	/	/	/	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (Mg) VEGA GONZALEZ EMILIO OSWALDO DNI: 80651413

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN PRESENCIA E INVESTIGACIÓN EN SALUD

14 de 10 del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
 Dr. Emilio Vega Gonzales
 Firmante: Doctores e Investigadores
 C.O.P. 1511

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente cansado(a) por mi trabajo en el servicio.	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío(a).	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado(a).	✓		✓		✓		
4	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.	✓		✓		✓		
5	Siento que el trabajo que realizo todo el día me cansa.	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado por mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa	✓		✓		✓		
9	Me siento con si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN								
9	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis paciente	✓		✓		✓		
10	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
11	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
12	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	✓		✓		✓		
13	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes	✓		✓		✓		
14	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo	✓		✓		✓		
15	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	✓		✓		✓		
16	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente	✓		✓		✓		
17	Siento que trato algunos paciente como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL								
18	Siento que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
19	Siento que me he vuelto más duro(a) con las personas	✓		✓		✓		
20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	✓		✓		✓		
22	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr (Mg) VEGA GONZALEZ EMILIO OSWALDO DNI: 80611112

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN DILIGENCIA E INVESTIGACIÓN EN SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

14 de 10 del 2020

8/10
Obel. Emilio Vega Gonzales
Firma del Docencia e Investigación
C.O.P. 10 firmante.

ANEXO 9: BAREMOS DE LAS PRUEBAS

Baremos de las puntuaciones de las pruebas

	Factores relaciona dos al estrés <u>laboral</u>	Síndro me de burnout	Factores personal es	Factor es laboral es	Factores psicosocial es	Nivel
Mínimo	109	64	35	46	28	
Máximo	127	86	45	56	31	
	5	109,05	65,00	35,00	46,00	28,00
	10	110,60	65,20	35,10	46,40	28,10
	15	117,00	68,00	36,00	50,00	29,00
	20	117,20	68,00	36,00	50,00	29,00
	25	118,25	71,00	36,00	51,00	29,00
	30	119,00	71,00	36,00	51,00	29,00
	35	119,00	73,00	36,00	51,35	29,00
	40	119,80	77,00	36,80	52,00	29,40
	45	121,00	77,45	38,00	52,00	30,00
	50	121,50	78,50	39,00	52,50	30,00
Percentile s	55	123,00	79,00	40,00	53,00	30,00
	60	123,00	82,00	40,60	53,00	30,00
	65	124,00	82,00	41,00	53,65	30,00
	70	124,70	83,40	41,00	54,00	30,00
	75	125,00	84,00	41,00	54,00	30,00
	80	125,00	84,00	44,20	54,00	30,00
	85	126,70	84,00	45,00	54,00	30,00
	90	127,00	84,90	45,00	54,00	30,90
	95	127,00	85,95	45,00	56,00	31,00
	100	127,00	86,00	45,00	56,00	31,00

Baremos de las escalas generales y por dimensiones

Nivel	Factores relacionados al estrés laboral	Síndrome burnout	de Factores personales	Factores laborales	Factores psicosociales
Bajo	109-119	64-71	35-36	46-51	28-29
Medio	120-124	72-83	37-41	52-54	30
Alto	125-127	84-86	42-45	55-56	31
