

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES -
PSICOLOGÍA



LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE “LADRILLERA
MAXX S.A.C.” EN EL AÑO 2018

Tesis Presentado por:
BACH. MARTORELL VILLEGAS MAURICIO MARIO

Para obtener el Título de
Licenciado en Psicología

Tacna - Perú
2020

Agradecimientos

Un agradecimiento especial en primer lugar a mis padres,
Alberto Martorell y Mircalla Villegas por siempre
apoyarme en las buenas y en las malas, por nunca perder la
fe en mí y motivarme a salir adelante.

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres que estuvieron detrás de mis éxitos y fracasos, motivándome a salir adelante y siempre dar lo mejor de mi sin importar que, la educación que me brindaron durara para toda mi vida.

Título de la investigación

Los riesgos psicosociales y el síndrome burnout en los colaboradores de “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018- Tacna

Autor de la investigación

Bachiller: Mauricio Martorell Villegas

Asesor

Julio Berne Valencia Valencia

Línea de investigación

Medición de las condiciones de vida psicológica, social y cultural de la comunidad Regional

Sub línea de investigación

Salud ocupacional

ÍNDICES DE CONTENIDO

Título de la investigación	4
Autor de la investigación	4
Asesor.....	4
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
Introducción	12
CAPÍTULO I: El problema.....	14
1.1. Determinación del problema	14
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas Específicos	18
1.3. Justificación de la investigación.....	19
1.4. Objetivos	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos.....	20
1.5. Antecedentes del estudio.....	21
1.5.1. Antecedentes internacionales	21
1.5.2. Antecedentes nacionales	22
1.5.3. Antecedentes locales	24
1.6. Definiciones operacionales	26
CAPÍTULO II: Fundamento teórico científico de la variable	27
Riesgos psicosociales	27
CAPÍTULO III: Fundamento teórico científico de la variable	50
Síndrome de Burnout	50
a. Cansancio emocional	56
b. Despersonalización	57

c. Falta de realización personal.....	58
CAPÍTULO IV: Metodología	60
4.1. Enunciado de las hipótesis	60
4.1.1. Hipótesis General.....	60
4.1.2. Hipótesis Específicas	60
4.2. Operacionalización de variables y escalas de medición	61
4.2.1. Variable 1: Riesgos psicosociales	61
4.2.2. Variable 2: Síndrome de burnout	62
4.3. Tipo y diseño de investigación.....	63
4.4. Ámbito de la investigación.....	63
4.5. Unidad de estudio, población y muestra	64
4.5.1. Unidad de estudio.....	64
4.5.2. Población.....	64
4.5.3. Muestra.....	64
4.6. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
4.6.1. CoPsoQ-istas21	64
4.6.2. Escala de Maslach Burnout Inventory	65
4.6.3. Procedimientos de la investigación.....	65
4.6.3.1. Trabajo de campo.....	65
4.6.3.2. Procesamiento y análisis de la información	66
5.1. El trabajo de campo.....	67
5.2. Diseño de presentación de los resultados.....	67
5.3. Los Resultados	69
5.3.1. Resultados de la evaluación de la variable independiente: Riesgos psicosociales.....	69
5.3.2. Resultados de evaluación variable dependiente: Síndrome de Burnout	78
5.3.3. Resumen de resultados.....	83
5.4. Comprobación de las hipótesis.....	87

5.4.1.	Comprobación de la Hipótesis General.....	87
5.4.2.	Comprobación de las Hipótesis Específicas	88
5.5.	Discusión.....	94
CAPÍTULO VI: Conclusiones y sugerencias		97
6.1.	Conclusiones	97
6.2.	Sugerencia.....	99
Referencias.....		101

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resultados de medición del Apartado 1	70
Tabla 2	Resultados de medición del Apartado 2	71
Tabla 3	Resultados de medición del Apartado 3	73
Tabla 4	Resultados de medición del Apartado 4	74
Tabla 5	Resultados de medición del Apartado 5	76
Tabla 6	Resultados de medición del Apartado 6	77
Tabla 7	Resultados de medición del Cansancio Emocional	79
Tabla 8	Resultados de medición de Despersonalización	80
Tabla 9	Resultados de medición de la Realización personal	82
Tabla 10	Resumen de evaluación de los riesgos psicosociales	84
Tabla 11	Resumen de evaluación del síndrome de burnout	86

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Resultados de medición del Apartado 1	70
Figura 2	Resultados de medición del Apartado 2	72
Figura 3	Resultados de medición del Apartado 3	73
Figura 4	Resultados de medición del Apartado 4	75
Figura 5	Resultados de medición del Apartado 5	76
Figura 6	Resultados de medición del Apartado 6	78
Figura 7	Resultados de medición del Cansancio Emocional	79
Figura 8	Resultados de medición de Despersonalización	81
Figura 9	Resultados de medición de la Realización personal	82
Figura 10	Resumen de evaluación de los riesgos psicosociales	84
Figura 11	Resumen de evaluación del síndrome de burnout	86

RESUMEN

La presente tesis titulada “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL SÍNDROME DE BURNOUT DE LOS COLABORADORES DE LA “LADRILLERA MAXX S.A.C.” EN EL AÑO 2018”, se presenta como un trabajo de tesis para optar por el título profesional de Psicólogo de la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo de la tesis fue determinar la relación que existe en los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” 2018

Para ello se empleó una metodología con un enfoque cuantitativo, de tipo básica, y de diseño descriptivo correlacional, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 120 colaboradores tanto del área de producción como personal administrativo de la planta ubicada en la Zofra Tacna.

Los instrumentos empleados fueron: CoPsoQ-ISTAS 21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales y la Escala de Maslach Burnout Inventory.

Se concluye en determinar que existe relación entre los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” 2018. Ello es indicador que las exigencias psicológicas en el trabajo, la Doble presencia, el Control sobre el trabajo, el Apoyo social y calidad de liderazgo, la Inseguridad y la Estima son dimensiones que tienden a afectar a los trabajadores en relación al síndrome de burnout generado por la labor en la empresa. El resultado se determina a partir del coeficiente Rho Spearman, cuyo valor de significancia fue menor de 0.05.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, burnout, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

The present thesis entitled " THE PSYCHOSOCIAL RISKS AND THE BURNOUT SYNDROME OF THE COLLABORATORS OF THE "LADRILLERA MAXX S.A.C." IN THE YEAR 2018", is presented as a thesis work to opt for the professional title of Psychologist at the Private University of Tacna.

The objective of the thesis was to determine the relationship that exists in psychosocial risks and burnout syndrome in the employees of the "Ladrillera Maxx S.A.C." 2018

For this purpose, a methodology with a quantitative approach, of a basic type, and a descriptive, correlational, cross-sectional design was used. The sample consisted of 120 collaborators from both the production area and administrative staff of the plant located in Zofra Tacna. The instruments used were CoPsoQ-ISTAS 21 for the evaluation and prevention of psychosocial risks and the Maslach Burnout Inventory Scale.

It is concluded that there is a relationship between psychosocial risks and burnout syndrome in the employees of the "Ladrillera Maxx SAC" 2018. This is an indicator that the psychological demands at work, the double presence, control over work, social support and quality of leadership, insecurity and esteem are dimensions that tend to affect workers in relation to work-related stress generated by work in the company. The result is determined from the Rho Spearman coefficient, whose significance value was less than 0.05.

Keywords: Psychosocial risks, burnout syndrome, emotional fatigue, depersonalization, personal fulfillment.

Introducción

Los factores de riesgo psicosociales son aquellos que se originan en la organización del trabajo, los cuales van generando respuestas tanto de tipo fisiológico, emocional, cognitivo como conductual, las cuales son conocidas generalmente como estrés, el cual es precursor de enfermedades cardiovasculares, salud mental, musculo – esqueléticas, gastrointestinales, dermatológicas etc. Se sabe que la exposición a un grado de estrés considerable por un tiempo prolongado genera un agotamiento en el trabajador, dicho desgaste psicológico puede desencadenar el síndrome del quemado en un trabajador perjudicando directamente a la empresa.

La elección de este tema surgió debido a que las empresas actualmente están dándole importancia al recurso humano, tratando de mejorar sus condiciones laborales y disminuir los factores nocivos para la salud tanto físicos como psicológicos, debido a la relación directa que tiene con el desempeño laboral, surge la necesidad de la empresa por determinar el nivel de riesgos psicosociales en los empleadores.

La finalidad del presente estudio es conocer como se relacionan los riesgos psicosociales con el síndrome de Burnout en los colaboradores de la ladrillera Max, de modo que se pueda obtener un panorama de la situación actual de la organización, buscando disminuir dichos factores nocivos para contribuir en la salud mental de los colaboradores.

La investigación titulada “Los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los colaboradores de “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018”, está desarrollada en seis capítulos.

El primero de ellos está referido al Problema, en el cual se especifica la determinación del problema, formulación del problema general y específicos,

justificación de la investigación, objetivo general y específicos, antecedentes de estudio y definiciones operacionales.

El segundo capítulo desarrolla el Fundamento Teórico científico correspondiente a la primera variable de estudio: Riesgos Psicosociales. Este marco analiza temas relacionados a exigencias psicológicas en el trabajo, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad y estima.

El tercer capítulo desarrolla el Fundamento Teórico científico correspondiente a la segunda variable de estudio: Síndrome de Burnout. Este marco analiza temas concernientes al cansancio emocional, despersonalización y falta de realización.

El cuarto capítulo presenta la metodología aplicada, indicando las hipótesis, tipo y diseño de la investigación, población y muestra, y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El quinto capítulo corresponde a los resultados obtenidos respecto al análisis estadístico de las variables de estudio, como también su contraste con las hipótesis planteadas inicialmente.

Finalmente, en el capítulo sexto se mencionan las conclusiones y sugerencias finales obtenidas del presente estudio de investigación.

CAPÍTULO I: El problema

1.1. Determinación del problema

Las empresas, se caracterizan por ser un conglomerado de individuos que trabajan en conjunto para brindar un servicio determinado para la sociedad, donde los integrantes desean llegar a una meta en común, el cual sería inaccesible de forma individual, dichas metas pueden ser tanto económicas como de producción, las cuales en circunstancias diversas no se pueden cumplir debido a un mal funcionamiento de las piezas claves dentro de dicha entidad. Dependiendo del rubro que cada organización opte, es que surgirán distintas necesidades, como la clase de infraestructura, las maquinarias para determinadas tareas, de igual forma de personas capacitadas que puedan desenvolverse dentro de las situaciones antes mencionadas. Así mismo vemos que en momento actual, las empresas buscan sobresalir o destacar dentro del mercado laboral, tornándose más exigentes y demandando personas más competitivas, debido a esto vemos que en las empresas modernas existe una demanda de un personal altamente competitivo, recurso que para funcionar debe contar con un entorno con ciertas condiciones, las que muchas veces se vuelven estresantes y rutinarias.

Se sabe que en el interior de cada organización existe una tarea específica a realizar, como manifiesta García Maturana (2006), donde refiere que el individuo, tiene in situ, la respuesta frente a un estímulo externo transformándose en una respuesta, la que debido a las exigencias en las que el individuo está inmerso día a día, la respuesta que se dé, será un cúmulo de sentimientos negativos originados en nuestro cerebro, los que afectarán el quehacer diario, el cuerpo humano y todas las actividades que realizamos, en base a esto, cuando las exigencias sobrepasan las facultades del personal, y se genera un exceso que derivan de los distintos componentes del trabajo, como por ejemplo, exceso de horas de trabajo,

vehemencia en el ritmo de trabajo, horarios cambiantes, falta de comunicación, recarga mental trabajos minuciosos y peligrosos, ausencia de valorización de la labor, entre otros. Se genera un desequilibrio en las habilidades del colaborador dando pie a un fenómeno el cual afecta al individuo y hace que su actividad no se dé como el esperado, generando una situación de tensión consecuente en el mismo. Todos estos problemas producidos debido a las demandas que enfrentamos diariamente se engloban en un solo término que se define como "estrés".

Según la Organización Internacional del Trabajo, (OIT), estrés laboral se define como: “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, que perjudica la producción, al afectar el bienestar físico y mental de los colaboradores.” Con esta definición se puede llegar a la conclusión de que las condiciones laborales pueden convertirse en una situación negativa para la salud del colaborador, teniendo como antecedentes en el tiempo transcurrido un registro tanto de enfermedades como de accidentes dentro del horario laboral. A la vez, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción. Definiendo de otra manera, es un mecanismo de alerta biológico necesario para la supervivencia. Un cambio o variación distinta que ocurra podría originar estrés debemos tomar en cuenta también, la condición física y psicológica de cada persona (Cremades Puerto, et. al, 2011:87).

Asimismo, el Ministerio de Salud (MINSA) conceptualiza al estrés laboral como el resultado de la interrelación de la persona con su entorno, el que puede darse temporalmente, a largo plazo, ligero o severo, esto de acuerdo al tiempo que transcurra las causas, su intensidad y la aptitud en recuperarse que presente la persona (Morales Lindo, 2006:44). Es a mérito de esto que la OIT recalca su preocupación ante el incremento de los indicativos de tensión laboral en el mundo. Cabe mencionar, que se ha valorado que el estrés es el motivo del 50% de ausencias laborales, un 40% de las solicitudes de rotación y presenta consecuencias muy estimadas en el rendimiento laboral. (GUIC, E. 2002:98)

La tensión es una situación biopsicosocial que influye en los habitantes, por lo tanto, lo encontramos en una sociedad globalizada; a la par el hombre intenta confrontar y dar solución a contratiempos que surgen en el desarrollo de sus funciones como colaborador y también personales. La tensión laboral influye de múltiples maneras, puesto que cada una tiene un patrón psicológico que la hace reaccionar de manera diferente a las demás, esto significa que cada persona es distinta a las demás por lo que actúan y lo manifiestan de forma variada.

En otra área, veremos que los riesgos psicosociales se revelan como las condiciones que percibe un individuo en sus interacciones en el ámbito laboral, es así que se consideran como otro factor negativo que inciden en la salud física como la psicológica del colaborador. En estos tiempos se presentan innumerables afecciones en la salud, pero el más conocido en todo el orbe, es el síndrome de burnout, consecuencia del estrés laboral. Existen diversos factores externos que se desenvuelven como estresores, quiere decir que hoy en día todos se encuentran expuestos a factores estresantes, lo importante se encuentra en saber cómo manejar estas situaciones.

Al identificar los elementos de peligro psicosociales que causan consecuencias negativas que traen consigo presencia de síndrome de burnout, muchas veces son tratados y analizados a profundidad para su manejo, algunas causas son en primer orden los elementos de peligro físicos, tales como las presiones psicológicas, trabajo a presión y recursos para crecimiento, inseguridad, solidaridad social y nivel de liderazgo, estima, doble presencia y estima. Los elementos psicosociales en las actividades laborales se desarrollan en la interacción de los mismos, su entorno, la complacencia en el centro laboral y las condiciones de su administración, esto por un lado y por el otro entre las habilidades del colaborador, lo que a través de experiencias y percepciones infieren en la salud, el rendimiento y el bienestar en el trabajo” (Castaño, Fernández, & García, 2007)

Rojas & Rodríguez (2010) definen los riesgos psicosociales como cualidades propias del trabajo que son un peligro para la salud. Se pueden agrupar en: exceso de requerimientos psicológicos en el trabajo, falta de afluencia y desarrollo en el mismo, ausencia de solidaridad social y nivel de liderazgo, inseguridad, ausencia de estima y doble presencia.

La exposición a los elementos de peligro psicosocial en un centro laboral está unida a numerosos resultados dañinos para la salud, tal es el caso de desórdenes mentales, cardiovasculares u osteomusculares. Estos hallazgos estimulan la medición de elementos de riesgo y características del ambiente laboral, que tienen tendencias en la cantidad de colaboradores que manifiestan injerencia a estos elementos de riesgo o peligro. Asimismo, se manifiesta que los elementos de peligro psicosocial, físicos, ergonómicos y otros, generan síntomas de burnout, afectando la condición de salud en los colaboradores al interior de las instituciones, lo que amerita que las organizaciones tomen valoración de los mismos para prevenir el síndrome de burnout e implementar programas encaminados a la prevención y control de riesgos laborales.

La empresa “Ladrillera Martorell S.A.C.” es una organización que posee una oferta de valor renovada, dedicada a la fabricación y comercialización de productos, por información se ha tomado conocimiento que se han incrementado las inasistencias, tardanzas, accidentes laborales, además el personal manifiesta estar cansado, desmotivado, incomprendido, no trabajan en equipo, disminuyendo en gran manera la producción, beneficios económicos de la organización y la importancia de contar con un recurso humano motivado.

De esta manera, el presente trabajo de investigación procura encontrar cuales son los elementos de peligro psicosociales específicos que generan mayor frecuencia de tensión en los colaboradores y así identificar las áreas que requieren atención para proporcionar soluciones en beneficio de los colaboradores, interviniendo y modificando deficiencias evitando accidentes laborales, rotación y ausentismo

laboral de los colaboradores de “Ladrillera Maxx S.A.C.” y contribuir al desarrollo de la producción, calidad de atención al usuario y la importancia de procurar una mejor calidad de vida laboral de los colaboradores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Existe relación entre los riesgos psicosociales y el síndrome burnout en los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de síndrome de riesgos psicosociales de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018?
- ¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018? ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales con el cansancio emocional de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018?
- ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales con la despersonalización de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018?
- ¿Existe relación entre los riesgos psicosociales con realización personal de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018?

1.3. Justificación de la investigación

El estudio de investigación adquiere importancia en estos tiempos puesto que el síndrome de burnout en el trabajo es una preocupación que viene afectando a un gran número de colaboradores, no sólo en el desempeño laboral, sino que también existe un deterioro no solo de la salud mental de los individuos como en su condición física, a tal punto que suele llevar a dichas personas a presentar afecciones, como la depresión, problemas cardiovasculares, entre otros, con consecuencias fatales. Por su parte, los riesgos psicosociales, son un factor desencadenante de tensiones en el entorno laboral, presencia de síndrome de burnout en el ámbito laboral, el cual puede generar situaciones desfavorables para un colaborador y conllevar a un desmejorar el estado presente de los mismos.

Asimismo, la investigación también se justifica por su aporte teórico, puesto que presenta una información organizada, de las revisiones bibliográficas que permitieron tener un mayor conocimiento sobre los riesgos psicosociales y los estadios del síndrome de burnout en los individuos. Dicha información es accesible como fuente de nuevos estudios.

También este estudio de investigación importancia práctica, en vista de que los resultados están al alcance de instituciones como evidencia para el crecimiento de una cultura de salud organizacional, promoción de la salud laboral y prever enfermedades psicosociales. Esta realidad corresponde a la Ladrillera Maxx, logrando este estudio de investigación tal justificación.

También tiene un aporte social, en vista de que la investigación muestra casos de peligro psicosociales y de tensión ocupacional en las organizaciones de la localidad, las cuales permitan brindar información real, para tomar medidas preventivas, formulando técnicas, estrategias o modificaciones efectivas en el interior del entorno laboral las que ayuden a decrecer los elementos de riesgo psicosocial en

una empresa, reduciendo accidentes laborales cumpliendo así con los requerimientos de identificación de riesgos, con su debida evaluación (IPER) los cuales son exigidos por ley en una empresa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Establecer la relación de los riesgos psicosociales con en el síndrome burnout en los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de riesgos psicosociales de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018.
- Determinar el nivel de síndrome de burnout de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018.
- Medir la relación de los riesgos psicosociales con en el cansancio emocional de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018.
- Medir la relación de los riesgos psicosociales con la despersonalización de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018.
- Medir la relación de los riesgos psicosociales con realización personal de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018.

1.5. Antecedentes del estudio

1.5.1. Antecedentes internacionales

Entre los antecedentes internacionales se puede citar:

Murillo, Martín y Velasco (2015) realizaron la investigación “*Factores psicosociales asociados al síndrome del burnout en empleados del área administrativa de la empresa C.I. Sunshine Bouquet Ltda.*”, para optar por el título de profesional en Psicología de la Fundación Universitaria Los Libertadores, en Bogotá, Colombia. El objetivo fue describir el nivel y los factores de Desgaste Ocupacional que presentan los empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet Ltda., y su correlación con variables psicosociales sociodemográficas laborales e individuales. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 empleados del personal administrativo de la comercializadora internacional Sunshine Bouquet Ltda, finca Bouquetera. Se aplicaron cuestionarios a través de la técnica de la encuesta (escala de desgaste ocupacional - EDO). Una vez realizado la tabulación de datos con ayuda de los programas estadísticos SPSS y Estadístico R, se obtuvieron los siguientes resultados: desgaste ocupacional muy alto con el 12,5% (10 sujetos) en fase quemado; desgaste ocupacional alto con el 47,5% (38 sujetos) en fase en peligro; desgaste ocupacional regular con el 12,5% (10 sujetos) en fase normal y desgaste ocupacional bajo con el 27,5% (22 sujetos) en fase sano. Se concluyó que sí existe correlación entre ambas variables de estudio.

Vélez y Mayorga (2013) realizaron la investigación denominada “*Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012*”, para formar parte del artículo científico de la Revista Ciencia y Cuidado, de la

Universidad Francisco de Paula Santander, en Colombia. Tuvo como objetivo determinar la relación entre factores psicosociales y el síndrome de burnout en los docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo 2011-2012. Materiales y Métodos. La investigación desarrolló una metodología cuantitativa descriptiva, correlacional de corte transversal. La muestra del estudio fue censal, cuya encuesta se aplicó a 90 docentes, los cuales cumplían con los criterios de inclusión y accedieron a responderla. La recolección de la información se realizó a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico. Resultados: se encontró un predominio del género masculino con un 60% seguido del femenino con un 30%, la edad promedio fue de 45.5 años, predominó el estado civil casado con 71.1%, en cuanto a la formación académica el 54.44% poseen maestría, el 24.44% especialización y el 21.11% doctorado; por otro lado los resultados muestran que el 42,2% de la población puede considerarse con síndrome, pues presentan al menos una de las dimensiones quemada de las tres dimensiones del síndrome de burnout. Finalmente, se concluyó que hay un mayor riesgo para agotamiento emocional en aquellos docentes donde la carga de trabajo, el papel académico y desarrollo de la carrera están afectados, a pesar de no existir evidencia estadística que permita concluir que hay dependencia entre estos factores psicosociales y esta dimensión.

1.5.2. Antecedentes nacionales

Entre los antecedentes nacionales tenemos:

Puchuri (2018) realizó una investigación denominada “*Factores de riesgo psicosocial y burnout en personal de superficie de una empresa minera*”, para optar por el título de Licenciado en Psicología de la Universidad Nacional Federico Villareal, en Lima. Tuvo por objetivo determinar la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial: Exigencias Psicológicas, Trabajo activo y posibilidades de

desarrollo, Apoyo social en la empresa y liderazgo, Compensación y Doble presencia en referencia al Burnout y sus dimensiones: Agotamiento físico, mental y emocional en trabajadores de superficie de una empresa minera. La investigación fue de tipo correlacional, no experimental. La muestra se conformó por trabajadores de ambos sexos (N=133). La medición de los Factores de Riesgo Psicosocial se realizó mediante encuestas, utilizando la Escala SUSESO ISTAS 21, mientras que el Burnout utilizando la escala Burnout Measure. Los resultados revelaron que el factor Trabajo activo y posibilidades de desarrollo se correlaciona de manera significativa y negativa con el Burnout y el Agotamiento emocional; de igual modo encontramos relación significativa y positiva entre el factor Doble presencia y el Agotamiento físico y mental. En adición, referir que las diferencias según el sexo fueron significativas con el factor Doble Presencia donde la población femenina presenta mayor tendencia al desarrollo de dicho factor, la Antigüedad laboral fue significativa en vinculación al factor Exigencias Psicológicas, donde se presentó una tendencia ascendente, y a la vez descendente en relación al factor compensaciones. Las dimensiones del Burnout no presentaron diferencias significativas vinculadas a las variables: sexo, edad y antigüedad laboral.

Castañeda (2017) realizó una investigación denominada “*Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno en Chiclayo*”, para optar por el título de Licenciado en Psicología de la Universidad Señor de Sipán. Tuvo como meta la determinación de la correlación entre el estrés del trabajo y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo. Participaron 170 colaboradores. El instrumento colaborador fue la medición de Estresores laborales y Percepción del Riesgo Laboral. Los resultados arrojan que sí existe una correlación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales en colaboradores de la organización. Este antecedente se equipará al presente estudio en lo siguiente: se emplean una de las variables que se investigara en el proyecto.

Guerrero (2015), realizó la investigación titulada “*Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo 2015*”, para optar por el Título Profesional de Licenciado en Psicología, de la Universidad Señor de Sipán, en Pimentel. Tuvo como meta determinar la relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo 2015. La investigación fue de tipo descriptivo con diseño no experimental transeccional correlacional. Se realizó con una muestra conformada por 170 colaboradores, la misma a quienes se le emplearon dos test, el primero denominado Escala de Estresores laborales en colaboradores con 48 ítems y Percepción del Riesgo Laboral con 30 ítems. Se realizó los procedimientos metodológicos según la investigación cuantitativa y se llegó a la conclusión que sí existe relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo, demostrando fehacientemente que existe relación entre los contextos de los jefes, preparación, conflicto, sobrecarga de trabajo, incertidumbre, vulnerabilidad, satisfacción, autoestima; con la participación, implicación, responsabilidad, formación, comunicación, información, gestión del tiempo, cohesión de grupo y hostigamiento, que constituyen las dimensiones de las dos variables correspondientes.

1.5.3. Antecedentes locales

A nivel local se puede citar a:

Portales (2011), realizó la investigación “*Los Riesgos psicosociales laborales y su influencia en la motivación laboral en el personal del ministerio público de Tacna, año 2009*”, para optar por el grado de Maestro en Gestión empresarial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo fue establecer el grado de injerencia de los riesgos psicosociales laborales y la estimulación laboral de los

colaboradores del Ministerio Público de Tacna, se desarrolló un estudio de investigación no experimental, con diseño descriptivo-correlacional. Participaron 130 (60,4%) colaboradores del Ministerio Público de Tacna (Población total: 215). Se emplearon dos herramientas de recolección de datos: el Manual de Riesgos Psicosociales y la Encuesta de Motivación Laboral. Se encontró la no existencia de injerencia de los riesgos psicosociales laborales en la estimulación laboral. El 56,9% de la muestra encuestada exhibe un grado medio o regular de motivación laboral, mientras que el 30,8% presenta un grado alto. Al efectuar la diferenciación de los grados de exposición a los riesgos psicosociales de acuerdo al género, vemos que lo concerniente al sexo femenino se encuentran más expuestas que los del sexo masculino, tomando en cuenta los siguientes rasgos: exigencias psicológicas (18% y 12%, respectivamente); trabajo activo y posibilidades de desarrollo (23% y 7%) y doble presencia (41% y 23%). Se arribó a la conclusión que, al realizar el contraste de los grados de motivación laboral según el género, el nivel o grado es muy bajo o “poco motivado”, no se presentan divergencias importantes entre ambos grupos. El estrés laboral y su consecuencia en el en efectuar la comparación de los niveles de motivación laboral según el género, se encontró que en el nivel bajo o "Poco motivado" no existen diferencias significativas entre ambos grupos.

Chávez (2016), realizó la tesis titulada *“El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los colaboradores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur S.A.”* en el periodo 2015. Tesis fue elaborada para poder obtener el Título Profesional de Ingeniero Comercial otorgado por la Universidad Privada de Tacna. Los objetivos de este estudio de investigación fueron determinar el resultado que se da entre el estrés laboral y la actividad que ejercen los colaboradores administrativos de Electrosur S.A. Asimismo, como objetivos específicos analizar los elementos que en forma directa disminuyen el ejercicio de las funciones del colaborador de ELS.; así como valorar el desempeño que ejerce y el resultado en la administración. El procedimiento utilizado en esta Tesis fue una investigación básica, de tipo descriptiva. Se obtiene como conclusiones del estudio, la implementación de un manual preventivo de estrés en la organización laboral, con

la finalidad de brindar una herramienta de mejora del desempeño para el colaborador.

1.6. Definiciones operacionales

Estrés laboral: Experiencia individual de un sujeto, producida por la percepción de que existen demandas amenazantes o excesivas que son difíciles de manejar y que pueden tener resultados negativos para él. (Peiro, 2009)

Riesgo psicosocial: Condiciones presentes en el trabajo relacionados a la organización, contenido y realización de la labor que pueden afectar el bienestar y salud física del trabajador como también su productividad. (Fernández, 2011)

Síndrome de burnout: Es una experiencia subjetiva de naturaleza negativa compuesta de cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que el individuo se relaciona en su trabajo y hacia su propio rol profesional. (Gil-Monte, 2006)

Cansancio emocional: Experiencia de estar emocionalmente agotado por las exigencias del trabajo. (Maslach & Jackson, 1986)

Realización personal: Sentimientos de auto-eficacia y la realización personal en el trabajo. (Maslach & Jackson, 1986)

Despersonalización: Cambio de actitudes en las respuestas a otras personas, lo que dificulta la comunicación personal. (González, 2007)

CAPÍTULO II: Fundamento teórico científico de la variable Riesgos psicosociales

También se ha descrito como “factores de riesgo psicosocial”, a la correlación entre el contenido, la administración y son las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los colaboradores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los colaboradores a través de sus percepciones y experiencia (OIT, 1984).

Los riesgos Psicosociales son las circunstancias que se dan en una coyuntura de trabajo y van ligadas de manera directa con la administración laboral, con su contenido y con la ejecución de la tarea. Estas se presentan como el punto que afecta la ejecución de las funciones laborales y, además, la salud de los colaboradores.

En el último período, se han producido importantes cambios, estrechamente vinculados con el modo como se organiza y gestiona el trabajo, en el universo del trabajo; dando como resultado muchos riesgos emergentes y nuevos desafíos que enfrenta el sector de la salud y protección ocupacional. Los riesgos psicosociales se han identificado como uno de estos riesgos emergentes clave. (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2007).

El medio laboral y la clase de trabajo en sí son influencias importantes que tienen que ver con la salud y el bienestar de todo individuo que trabaja (Marmot & Wilkinson, 2006) Los riesgos psicosociales se han identificado como uno de los riesgos emergentes clave que enfrenta la salud y seguridad en el centro laboral de los colaboradores en el momento actual. En lo que respecta a los riesgos psicosociales, los problemas como la tensión en un centro laboral, la violencia laboral y el acoso son ampliamente reconocidos como desafíos importantes que

inciden en la salud y seguridad laboral, y más ampliamente la salud pública. Existe evidencia sólida y creciente que indica una correlación entre las demandas de salud relacionadas con el centro laboral y la exposición a los riesgos psicosociales, o una interacción entre riesgos físicos y psicosociales, a una extensa gama de resultados de salud para el colaborador individual y la empresa. La siguiente sección tiene como finalidad proporcionar al lector una descripción concisa de la definición y la clase de riesgos psicosociales en el centro de trabajo. Los riesgos psicosociales son males que afectan de manera directa, el estado de salud de los colaboradores de una organización, causando estrés y a través del tiempo, enfermedades cardíacas, respiratorias, gastrointestinales, hasta incluso mentales.

Todo esto, como resultado de malas condiciones laborales, de manera directa, relacionada a una pésima administración de funciones dentro del ambiente laboral.

Los riesgos psicosociales son las cualidades que están presentes a diario en el trabajo, y éstas se encuentran relacionadas de forma directa con la administración, con la función laboral directamente; estas tienen la capacidad de distorsionar el bienestar y resquebrajar la salud del colaborador, como también la ejecución del trabajo (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2015).

Los riesgos psicosociales pertenecen al grupo denominado riesgos emergentes, los cuales son tan o más importantes que los riesgos clásicos (seguridad e higiene) y tienen el mismo origen en características laborales deficientes, organizativas en este caso. Actualmente se cuenta con un sin número de evidencias científicas que validan que la exposición a riesgos psicosociales deteriora la salud. Una exposición en un tiempo corto, se expresa por medio de lo que definimos como estrés, que incluye varios temas de la salud física, mental y social, mientras que una exposición a los riesgos psicosociales en un período largo, puede traer como consecuencias alteraciones cardiovasculares, respiratorias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinas, músculo esqueléticas y en la salud mental. Los riesgos psicosociales están considerados muy importantes en estos tiempos, tanto que la Unión Europea,

considera como parte importante en sus nuevas estrategias en seguridad salud en un centro laboral, presentada en Barcelona en 2002 (Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud e ISTAS; 2010).

Desde los años 1950, los aspectos psicosociales del trabajo han sido siempre un objeto de investigación (Johnson & Hall, 1996). Esta creciente área de investigación adquirió mayor ímpetu en 1960 con el surgimiento del entorno laboral psicosocial y la psicología ocupacional (Johnson & Hall, 1996). Durante este tiempo, hubo un cambio significativo de paradigma desde el enfoque individual hasta un mayor examen del impacto relativo y el papel etiológico de ciertos aspectos del ámbito del trabajo en la salud de los colaboradores (Cox, Griffiths, & Rial-Gonzalez, Investigación sobre estrés relacionado con el trabajo, 2000).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) definió los riesgos psicosociales, en 1986, teniendo en consideración su correlación entre el contenido del trabajo, la administración y gestión laboral y otras condiciones ambientales y organizativas, por un lado; y de otro, las competencias y prioridades del colaborador por el otro. Esta interacción puede resquebrajar la salud de los colaboradores por medio de sus percepciones y experiencia. Cox y Griffiths (1995) proporcionan una definición más simple de los riesgos psicosociales: "... define como aquella figura que se presenta en la labor y administración y gestión de la labor y su entorno social y ambiental, que puede poseer el potencial para dañar psicológicamente o físicamente".

La exhibición a los riesgos psicosociales puede afectar la salud de los colaboradores, tanto psicológicas como físicas, por medio de un camino mediado por el estrés. Además, la salud y facultad de recuperación de una empresa (por ejemplo, ausentismo, alta rotación, menor productividad y compromiso organizacional (Cox, Griffiths, & Rial-Gonzalez, Investigación sobre estrés relacionado con el trabajo, 2000) puede resultar con alteraciones. Existe evidencia considerable, y un consenso razonable entre la comunidad científica, de la especie

de los peligros psicosocial (Cox, Griffiths, & Rial-Gonzalez, Investigación sobre estrés relacionado con el trabajo, 2000) pero se debe considerar que la formas recientes de trabajo plantean nuevos peligros, pero no todos estarán representados en las publicaciones científicas (Cox, 1993).

2.1.1.1. Exposición

La exposición laboral a elementos psicosociales se reconoce como una de las causas más importantes que tiene injerencia en el ausentismo laboral por causas de salud, relacionando este estado de salud con dificultades altamente prevalentes en dolencias cardiovasculares, problemas en salud mental y músculo esqueléticos. La correlación de altas exigencias con un decreciente nivel de supervisión sobre el desempeño laboral (alta tensión en la literatura científica) o con reducidas indemnizaciones doblan el peligro de decesos en nuestro país y dentro de esto existe el porcentaje que por lo menos, 652 nuevos casos (incidentes) en 2006 fueron de origen laboral. En su conjunto, entre el 25 y el 40% de los casos de dolencia cardiovascular se pueden prever a través de la erradicación de la exposición laboral a la enorme tensión, descompensar esfuerzo y compensaciones, labor sedentaria y por turnos.

Igualmente se ha visto una injerencia en la salud de alteraciones de base inmunitaria, gastrointestinales, dermatológicas y endocrinológicas y con algunas conductas relacionadas con la salud como el hábito de fumar, el consumo de alcohol y drogas y el sedentarismo.

2.1.1.2. Repercusiones de los riesgos psicosociales

Las consecuencias que pueden causar los riesgos psicosociales sobre una persona son amplias y diversos, los que se adecuaran según las cualidades personales. Las incidencias que conocemos generalmente son:

- Enfermedades cardiovasculares.
- Trastornos emocionales y de salud mental.
- Dolores articulares y óseos.
- Trastornos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, etc.).
- Ciertas conductas sociales impropias de la persona (tabaco, drogas, sedentarismo, aislamiento, etc.).
- Absentismo laboral.

2.1.1.3. *Prevención de riesgos psicosociales*

En términos de prevención de riesgos laborales los elementos psicosociales interpretan la exposición (o sea: lo que habrá que identificar, localizar y valorar en la evaluación de riesgos), la organización del trabajo el origen de ésta (o sea: sobre lo que habrá que ejecutar para eliminar, disminuir o controlar estas exposiciones), y el estrés el precursor o antecesor del efecto (enfermedad o trastorno de salud) que se busca y debe evitar.

Los procedimientos de prevención más adecuadas pueden centrarse en el individuo en sí, buscando instruirle a la ejecución de buenas labores en la organización, evitando caer en la monotonía. Aquí ciertos pasos para seguir:

- Mejoramiento continuo de las tareas realizadas y sus contenidos.
- Reorganización periódica de las tareas laborales a fin de conseguir autonomía y mejores estándares de resultados.
- Mejoramiento y evaluación continua de los empleos de trabajo.
- Reordenamiento del espacio laboral con la finalidad de evitar síntomas de hacinamiento o aislamiento.
- Programar momentos de descanso y relajación.
- Comunicación constante sobre las mejoras realizadas a nivel empresarial.

- Formación continua en materia de salud.
- Participación de todas las líneas operativas de la empresa.
- Capacidad de ayuda en situación adversas.

2.1.1.4. Modelo de evaluación

El método COPSOQ es un instrumento internacional para un estudio de investigación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales, este se originó en Dinamarca. El primer estudio fue efectuado por un conjunto de profesionales del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000.

La metodología COPSOQ (de la que COPSOQ-Istas21 y PSQ CAT21- COPSOQ forman parte) ha alcanzado un importante espacio internacional, presentándose como uno de los mecanismos de valoración de los riesgos psicosociales más usados en la valuación de los peligros e investigación. Tiene un alcance en 25 idiomas, pudiéndose hallar en más de 140 publicaciones en boletines científicos indexadas en Medline (PubMed), y es mencionado como un procedimiento de referencia en documentos de instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud³, mostrado como ejemplo de buena práctica por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo⁴ y el Institute of Work, Health and Organisations⁵, y utilizado en investigaciones de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo⁶.

Actualmente, su preparación es diligenciada de forma cooperativa tomando en cuenta los principios de investigación dirigida a la acción por la COPSOQ International Network^{7 8} (<http://www.copsoq-network.org>), ayuda que facilita y garantiza la modernización y adaptación a las diferentes variaciones en el mundo laboral y el crecimiento científico de manera regular y rigurosa.

2.1.1.5. *Dimensiones psicosociales*

Todas y cada una de las extensiones establece un organismo conceptualmente diferente y operativamente medible, en un todo conforman un igual constructo psicosocial dependen uno del otro en diferente medida, de igual forma en función de las múltiples realidades de la empresa y capacidades del trabajo, teniendo en cuenta lo mencionado las dimensiones se presentan una a una pero asociadas en grandes grupos:

a) Exigencias psicológicas en el trabajo

Se refieren a la cantidad del trabajo en relación con el período disponible para desarrollarlo. Estas exigencias psicológicas que se dan en el centro laboral incluyen muchas exigencias, las que agruparemos en exigencias cuantitativas, exigencia de esconder emociones, exigencias emocionales y exigencias cognitivas.

Los requerimientos psicológicos poseen una doble fuente, la cuantitativa y el tipo de labor. Desde la visión cuantitativa se conceptúa como la cantidad de trabajo en relación con el período de tiempo disponible para realizarlo. Desde la visión del tipo de tarea o labor, los requerimientos psicológicos son distintos en función si se trabaja o no y con y para personas, definiéndose los requerimientos psicológicos de tipo emocional. 30 63 64

- **Exigencias psicológicas cuantitativas**

Se conceptúan como la interrelación entre la cantidad de trabajo y el período disponible para llevarlo a cabo. Si el período es escaso, las elevadas exigencias se darán con un ritmo de trabajo acelerado, dando lugar a la acumulación de trabajo, ya que el día es insuficiente, esto también tendrá injerencia cuando la distribución de las tareas es irregular.

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando se tiene más trabajo del que se puede efectuar en el período asignado. Se vinculan fuertemente con el ritmo (con el que comparten origen en muchos casos) y con el período de tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución. Prioritariamente se refiere a la ausencia de personal, la errada medición de los períodos o la pésima planificación, aunque también, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a trabajar más) o con la inadaptación de la tecnología, materiales o procedimientos laborales (obligándose a desarrollar más funciones para suplir las deficiencias).

Las altas exigencias cuantitativas conllevan a pensar en una ampliación de la jornada laboral.

- **Ritmo de trabajo**

Estas se refieren a las acciones directas sobre el cuidado de la salud y la integridad del colaborador, en la que se busca en todas sus etapas el

buscar el bienestar y facilitar el crecimiento en las funciones asignadas, buscando aminorar la obligación en aquellas que demanden sobreesfuerzo o subexigencia. Para esto se recomienda examinar las tareas más dificultosas o de peligro (manejo de cargas, condiciones ambientales, horarios variables, monotonía del trabajo, tareas demasiado sencillas, etc.); asimismo, el realizar una correcta organización de tareas (objetivos claros y objetivos, prioridad de tareas, volumen de tareas, etc) (Instituto de Biomecánica de Valencia, 2012)

Constituye la exigencia psicológica que tiene que ver con la intensidad del trabajo, esta se refiere a la cantidad y tiempo. Como está estrechamente vinculada con las exigencias cuantitativas, en general comparten una misma fuente, no obstante, se debe tomar en cuenta que el ritmo se presenta variable para una misma cantidad de tareas o en distintas situaciones coyunturales (variaciones en la plantilla, averías de los equipos de trabajo, presión de clientes...).

- **Exigencias psicológicas emocionales**

Son los requerimientos para no injerir en circunstancias emocionales que se derivan de la interrelación personal que el trabajo conlleva, prioritariamente en las prestadoras de servicios a personas en la cuales se pretende introducir cambios en ellas.

Son las condiciones para no estar inmersos en una circunstancia emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de la interacción personal que inciden en las tareas laborales, principalmente en los quehaceres en los que se prestan servicios a personas y queremos realizar variaciones en ellas (por ejemplo: que

sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

En trabajos de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con el tipo de labores y es imposible de eliminar (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que se necesitan capacidades específicas que se pueden y deben lograr. Además, puede aminorarse el período de exposición (horas, número de pacientes, etc.), en vista de que los períodos excesivos causan una exposición mayor y presentarán molestias emocionales que necesitarán espacios para reposos más largos.

- **Exigencias de esconder emociones**

Implica mantener una apariencia neutral independientemente de los clientes o usuarios, también compañeros de trabajo, superiores o proveedores. De este modo de exigencias que se define como el de silenciar la emociones, perjudican los sentimientos negativos y positivos, pero si llevamos esto al trabajo, son respuestas y opiniones negativas que el colaborador(a) oculta al público, a sus compañeros y jefaturas.

Son las condiciones para sustentar una imagen neutral, independiente del comportamiento de los clientes o usuarios, especialmente en las tareas de trabajo, las que están dirigidas a prestar servicios a los individuos (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección...). En otros casos este tipo de exigencias tienen que ver con la relación con superiores y compañeros de labores o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa.

En las funciones laborales que tienen que ver con atención a personas, estas exigencias son parte de la naturaleza de las labores y no pueden ser erradicadas. La evolución de habilidades y estrategias de protección y garantía para su aplicación y descenso del tiempo de exposición representan medios de prevención importantes. También pueden estar inmersos en la política de gerenciar proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los colaboradores y, en general, con deficiencias en las políticas de administración de personal (hay que esconder emociones en la circunstancia de que no se puede opinar).

b) Doble presencia

Es la relación de dar respuesta a las exigencias del trabajo asalariado y del doméstico-familiar de manera simultánea, son elevadas cuando las responsabilidades en el centro laboral inciden con la familia y estas pueden resquebrajar la salud negativamente. (Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud e ISTAS, 2010).

Son las exigencias o demandas sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las demandas laborales interfieren con las familiares.

En el ámbito laboral están relacionadas con demandas o requerimientos cuantitativos, la ordenación, duración, alargamiento o modificación del período de trabajo, así como con el nivel de libertad sobre ésta, como el caso de los horarios o días laborables que o son compatibles con la labor de cuidado de personas o la vida social.

c) **Control sobre el trabajo**

La definición del control de trabajo es importante teniendo en cuenta la salud y, según Karasek, se presentan en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y crecimiento de habilidades. Un elevado grado de supervisión en el centro laboral, es la base objetiva para una tarea laboral activa, siendo prioritario igualmente el sentido del trabajo.

La supervisión de tareas en un centro laboral está definida en la medida que un individuo participa en la toma de decisiones relacionado con su función laboral. El supuesto básico del modelo de demandas de trabajo (Karasek, Demandas de trabajo, latitud de decisión de trabajo y tensión mental: Implicaciones para el rediseño de trabajo, 1979) es que la experiencia de presión laboral disminuye cuando se aumenta el control del trabajo. Por lo tanto, un elevado nivel de control y las demandas asociadas para tomar decisiones pueden ser la raíz del estrés. El "modelo de la vitamina" (Warr, Latitud de decisión, demandas de trabajo y bienestar de los colaboradores, 1990) apoya este enfoque al proponer que ciertas cantidades de supervisión en un centro laboral son necesarias, pero los niveles demasiado altos son perjudiciales para el individuo.

Lo que respecta al control de tareas en un centro laboral, Stansfeld (2002) proporcionó pruebas de que una latitud de parecer baja, esta unida a síntomas depresivos (Stansfeld S. , Trabajo, personalidad y salud mental, 2002). Un estudio efectuado por Duijts y colegas (2007) combinó las conclusiones de varios estudios e indicó que las personas mostraron un riesgo ligeramente elevado de comportamiento de ausencia cuando la supervisión laboral era bajo (Duijts, Kant, GMH, van den Brandt, & Zeegers, 2007) Wieclaw y sus compañeros (2008) encontraron una correlación entre el un menor control de las tareas laborales y la ansiedad en los hombres (Wieclaw J. A., 2008). En una verificación de Leka y Jain (2010), los autores presentan evidencia de unión

entre la baja supervisión del trabajo y los síntomas depresivos (Leka & Jain, 2010), enfermedad cardiovascular, ansiedad, pésima salud mental en general, quejas musculo esqueléticas, hipertensión y problemas gastrointestinales. Con relación a esto, se ha verificado que una alta supervisión en el trabajo, por el contrario, se demuestra que tiene incidencia con resultados de salud positivos. (Stansfeld, Head, & Marmot, 2000)

La definición de control sobre tareas laborales es de suma importancia en relación con la salud y, según Karasek, éstas se dan en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades 52 53 55. Un alto grado de control en el trabajo crea una base objetiva para una tarea laboral activa y aprendizaje, siendo para esto prioridad el sentido de la labor. 31 71 72 98 99.

- **Influencia**

Consiste en poseer un límite en las decisiones, de autonomía con relación a la capacidad y condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, etc.).

Es el margen de autonomía en la labor diaria del trabajo en general, y particularmente en relación con las tareas laborales por ejecutar, es decir, el qué; y la forma como se va a desarrollar, es decir, el cómo. Se relaciona con la intervención de cada colaborador, hombre o mujer, en decisiones que tienen que ver con el trabajo cotidiano, donde influye los procedimientos colaboradores por parte de la gerencia y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Pueden guardar un alto vínculo con oportunidades de desarrollo.

- **Posibilidad de desarrollo**

Evalúa si la labor que desempeña es origen de oportunidades de crecimiento de capacidades, conocimientos y experiencia de cada individuo.

Se conceptúa como las oportunidades que brinda la ejecución de las tareas laborales para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los colaboradores y adquirir otros nuevos.

Tienen que ver, sobre todo, con los grados de dificultad y de diversidad de las labores, presentándose una tarea estandarizada y repetitiva, veremos que los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

- **Sentido del trabajo**

Además de poseer un empleo y tener ingresos, el trabajo tendrá la razón de ser, si lo relacionamos con otras aptitudes (utilidad, importancia social, aprendizaje, etc.), esto ayudará a enfocar de una manera más positiva sus requerimientos, (Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud e ISTAS, 2010).

Además de contar con un trabajo e ingresos, la labor tendrá sentido si lo vinculamos con valores (utilidad, importancia social,

aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de manera positiva sus demandas.

Trata sobre el objeto o motivo de la labor, representa a las tareas en sí y el tomar conciencia de su contribución al rendimiento o beneficio final.

d) Apoyo social y calidad de liderazgo

El trabajo siempre promete variadas posibilidades de interrelación entre las personas, y éstas tienen una relación con la salud de formas diversas. La solidaridad es un aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentir del todos representa su elemento funcional. Así vemos que, al darse jerarquías, compañeros del centro laboral y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones.

El trabajo ofrece diversas posibilidades de interrelación entre las personas, y éstas se vinculan con la salud en diversas formas. La solidaridad en lo social encarna la parte funcional de estas interrelaciones 53 73 74 100 101, mientras que el sentimiento de grupo representa su composición emocional. Por otra parte, al existir jerarquías, compañeros de labores y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones.

Además, la tarea laboral asume realizar específicas funciones, los que serán regularmente claros o tener algunas contradicciones 76 102, en un entorno de cambios que necesitamos poder prever⁷⁵, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre los colaboradores de la empresa.

- **Apoyo social de los compañeros**

Es recibir el apoyo necesario y oportuno cuando se necesita de los colegas para efectuar en forma óptima una tarea laboral.

Es acoger la colaboración necesaria, en el momento apropiado por parte de los colegas para desarrollar óptimamente su labor.

La ausencia de colaboración entre compañeros puede tener un origen en el procedimiento de gestión de personal lo que puede ser un obstáculo para la cooperación y aparición de auténticos equipos de trabajo, estimulando la competitividad personal (por ejemplo, con remuneraciones variables en base a propósitos individuales), o asignando las tareas, variaciones de horarios, de centro, etc., de forma improcedente o no transparente.

- **Apoyo social de los superiores**

Se refiere a la acción de recibir los datos correctos y suficientes, y ayuda primordial.

Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de lineamientos claros que tienen que ver con el

cumplimiento del ejercicio de la función, formación y tiempo para su desarrollo.

- **Calidad de liderazgo**

Se refiere a la necesidad de calidad que debe poseer la dirección del centro laboral para tener asegurado el desarrollo del recurso humano, la motivación y el bienestar de los colaboradores. La capacidad de esta dirección recaerá en la correlación con la salud de los colaboradores.

Se refiere a las cualidades que tiene la dirección de los equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta área está vinculada con la de apoyo social de los superiores. Está relacionado con los mandatos y procedimientos de la administración de recursos humanos, su adiestramiento y tiempo de la gerencia para ejecutarlo.

- **Sentimiento de grupo**

Es el sentir de estar dentro del grupo de individuos con las que comparte día a día una función laboral, sentimiento de formar parte del grupo de personas con las que se trabaja día a día, el que se verá reflejado en los índices de calidad de relaciones en el centro laboral.

Es el sentimiento de conformar el equipo humano con el que se labora día a día, y puede verse como un índice de la calidad interrelacional en el trabajo; es el elemento emocional del apoyo social y está vinculado con la posibilidad de relación social.

- **Previsibilidad**

Es la capacidad de utilizar los datos apropiados, idóneos y a tiempo para efectuar en forma apropiada el trabajo y adaptarse a variaciones que surjan (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

Se conceptúa como la administración de los datos de manera adecuada, y a tiempo para ejecutar en forma eficiente la tarea laboral y adaptarse a variaciones (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

La falta de previsibilidad está vinculada con carecer de información y contar con comunicaciones dirigidas a situaciones superfluas, sin relevancia, en lugar de las cotidianas y prioritarias del trabajo. Igualmente, con la ausencia de capacitación y apoyo a cambios que beneficiarán a la organización. relacionada con la ausencia de información y con las comunicaciones centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

- **Claridad de rol**

Es el buen concepto de la función que se desempeña en el centro laboral, tareas a ejecutar, de las metas y del margen de autonomía. Si el rol a desarrollar no se encuentra bien definido, causará estrés.

Es el conocimiento concreto sobre las labores a ejecutar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y límite de autonomía en el

centro de labores. Posee un concepto puntual de las plazas de trabajo, de cada colaborador (a), y de los demás integrantes de la empresa (por niveles jerárquicos).

- **Conflicto de rol**

Son los requerimientos contradictorios que se dan en el trabajo, cuando estos requerimientos de lo que se tiene que ejecutar entran en divergencia con las normas y valores personales individuales, originando divergencias de carácter profesional o ético (Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud e ISTAS, 2010).

Son los requerimientos o demandas contradictorias que se muestran en el centro laboral y que suponen conflictos de índole profesional o ético. Es frecuente cuando el colaborador debe afrontar la ejecución de tareas con las cuales puede estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, cuando se da la circunstancia de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

e) **Inseguridad**

Existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relaciona con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral. Sin embargo, con esta dimensión pretendemos ir algo

más allá de la inseguridad contractual (lo que representa una innegable causa de estrés y de los diversos trastornos de salud con él relacionados) para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional. Por otro lado, alguno de estos factores son aspectos fundamentales del modelo de estrés laboral «esfuerzo - compensaciones», que representa el otro gran marco conceptual que, junto con el «demanda - control - apoyo social», ha aportado evidencias de predecir efectos de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores

- **Intranquilidad ante el futuro**

Preocupación por el futuro ocupacional, la cual tiene relación con:

- ✓ Estabilidad del empleo
- ✓ Posibilidades de empleabilidad (encontrar otros trabajos equivalentes)

Al existir inseguridad en el trabajo, se pone en riesgo muchos indicadores de salud, todos estos relacionados a elementos de precariedad laboral, movilidad funcional, períodos de trabajo cambiantes, entre otros.

Se refiere a la prevención por el futuro que tienen que ver con la ocupación, y se relaciona con la consistencia en el empleo y las posibilidades de tener un contrato (o de encontrar otro empleo equivalente al actual en el caso de perder éste) en la bolsa laboral de residencia.

Puede presentarse de modo diferente dependiendo de la importancia del momento o la responsabilidad familiar que posee cada colaborador o colaboradora.

- **Reconocimiento**

Se debe desafiar por reconocer el óptimo desempeño de los colaboradores como una política de administración permanente. También se debe desarrollar de forma constante este tipo de procedimientos, idealmente, de manera participativa. Es importante reconocer el desempeño de los colaboradores de manera regular, puesto que es una forma de motivar el buen desempeño, así también un protocolo para el ascenso del personal, el cual pueda estar al alcance de todos de manera fácil y entendible.

Trata sobre la valuación, respeto y trato equilibrado por parte de la dirección en el centro laboral.

Se refiere a los múltiples aspectos de la administración de personal, como el caso de los procedimientos de las tareas laborales, si son participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento ni respeto como profesional), con la acción de arbitrariedad y falta de justicia en las promociones, asignación de tareas, de horarios, o se entrega una remuneración que esté de acuerdo con el trabajo efectuado.

- **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo**

La inseguridad supone la preocupación por futuros cambios no deseados tales como puesto de trabajo, horarios, salarios, entre otros.

Es la prevención por el futuro con respecto a las variaciones que se dan en los centros de trabajo fundamentales (como es el caso de las funciones laborales, horario, salario...).

Tiene vinculación con las amenazas de empeoramiento de estas condiciones laborales, especialmente valiosas que pueden originarse en el estado actual (como es el caso que, si la designación del período laboral y pluses o complementos en las remuneraciones es arbitraria) como la posibilidad de variaciones en el futuro (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE...); y puede ser más importante si existen peores situaciones laborales en el ámbito externo de la organización (en mismo sector o territorio).

- **Empleabilidad**

Como la anterior, existe la probabilidad de que se presente de manera diferente de acuerdo a la situación o responsabilidades familiares del colaborador (a) y la seguridad sobre el empleo se presentaría como secundaria, de tal modo que los colaboradores, en particular las que tienen pocas oportunidades de empleabilidad, podrían aceptar el desgaste del nivel de empleo valiosas ante el peligro de perder el empleo.

Las medidas y políticas a nivel estatal en cada país que contribuyan Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas a reducir el desempleo de larga duración, que favorezcan el movimiento y la reentrada en el mercado laboral de los trabajadores y el apoyo de la empleabilidad de los trabajadores de mayor edad, pueden ser cruciales para prevenir los efectos negativos de la inseguridad laboral. La primera medida preventiva implica que las organizaciones no entiendan que ante los primeros signos de dificultad se recurra a la reducción de personal.

f) Estima

La estima es otro de los componentes de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo «esfuerzo - compensaciones» comentado anteriormente. La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo, la base de las compensaciones del modelo de Siegrist ya comentado. Por ende, los principales indicadores de esta dimensión son: identificación con el equipo de trabajo y participación en equipo.

CAPÍTULO III: Fundamento teórico científico de la variable Síndrome de Burnout

Freundenberger (1974), nos explica que como psicoanalista y practicante, se dio cuenta de que los individuos a veces son víctimas del fuego, al igual que los edificios. Bajo la tensión producida por la supervivencia en nuestro complejo mundo, sus recursos internos llegan a ser consumidos como por las llamas, dejando solo un inmenso vacío interior, incluso si la imagen externa se ve más o menos intacta.

Se le conoce como agotamiento profesional combina la fatiga profunda, la desinversión de la labor profesional y una sensación de fracaso e incompetencia en el centro laboral. El síndrome de agotamiento se conceptúa como la conclusión de un estrés laboral crónico (por ejemplo, relacionado con una sobrecarga de trabajo): el individuo, incapaz para enfrentar los requerimientos adaptativos de su entorno profesional, ve su energía, su motivación y su autoestima disminuida.

En 1969, Harold. B Bradley es la primera persona en referirse al estrés vinculado con las tareas laborales como burnout en su artículo *Tratamiento basado en la comunidad para jóvenes adultos delincuentes*. Esta expresión se repite en 1974 por el psicoanalista Herbert J. Freudenberger y la especialista en psicología Christina Maslach en 1976 en sus estudios sobre las manifestaciones del desgaste profesional.

El análisis de estas categorías ocupacionales llevó a estos investigadores a considerar las confrontaciones repetidas con sufrimiento o el fracaso como causas determinantes en casos de manifestación de este síndrome de agotamiento. Es, en el instante de las primeras observaciones, concebido como una enfermedad psicológica específica de las profesiones de "ayuda". Esta noción prevaleció durante algún tiempo y tuvo un impacto duradero en la conceptualización del fenómeno y la orientación del primer trabajo de investigación. Pero el conocimiento

acumulado desde estas primeras observaciones ha llevado a extender el peligro de manifestaciones del síndrome de burnout al total de los colaboradores, sea cual sea su actividad.

Según las observaciones de Freudenberger en colaboradores de su “Free Clinic”, podría definirse al burnout como sensación de fracaso y agotamiento, resultado de sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del colaborador (Hansen, 2012).

Podría definirse al burnout como estrés crónico con consecuencias negativas a nivel tanto individual como laboral, que tiene particularidades específicas en determinadas áreas de trabajo. Por su parte Maslach y Jackson lo definen como una manifestación comportamental del estrés laboral, entendido como un síndrome caracterizado por cansancio emocional, despersonalización relacionada al trato de clientes; además de dificultad para la realización personal (Martínez, 2010).

3.1.1.1. Fases del burnout

Jerry Edelvich y Archie Brodsky establecen cuatro fases que la persona con burnout atraviesa:

- **Etapa de idealismo y entusiasmo:** el colaborador presenta un nivel alto de energía además de expectativas que son poco realistas sobre su desempeño. Se involucra más de lo normal y experimenta una sobrecarga de trabajo voluntario. Posee una sobrevalorización de su capacidad profesional, lo que hace imposible que reconozca sus límites internos y externos, lo cual puede traer consecuencias en el desarrollo de tareas profesionales. Durante esta etapa, al no ser capaz de cumplir con sus expectativas, se genera en él un sentimiento de desilusión.

- **Etapa de estancamiento:** disminuye el desarrollo de actividades, debido a que el colaborador se da cuenta de la irrealidad de sus expectativas, lo que le lleva a la pérdida de idealismo y entusiasmo. Aquí el individuo comienza a reconocer que necesita hacer cambios en distintos ámbitos laborales.
- **Etapa de apatía:** fase central del síndrome de burnout. Al ver frustradas sus expectativas, el individuo deja de realizar su trabajo, desarrollando apatía y falta de interés. Es en esta etapa en donde los problemas emocionales, conductuales y físicos comienzan a surgir.
- **Etapa de distanciamiento:** la persona se encuentra frustrada con su trabajo, generando sentimientos de vacío que se manifiestan por medio del distanciamiento emocional y desvalorización profesional (Escudero et al., 2013).

3.1.1.2. *Causas desencadenantes*

El burnout se produce como consecuencia de situaciones estresantes que provocan que el colaborador tenga más predisposición a padecerlo. Las situaciones que provocan la aparición de este síndrome suelen ser tensas y/o duraderas. Se han encontrado cuatro factores que específicos que ayudan a desarrollar el burnout:

- **Medio ambiente físico del trabajo:** referido a las condiciones físicas, químicas y biológicas inadecuadas.
- **Factores referentes a la organización, estructura y funcionamiento del centro de trabajo:** entre estos se puede encontrar la falta de información sobre las tareas a desempeñar, falta de apoyo de los supervisores, escasos de personal, etc.
- **Factores laborales intrínsecos propios de la tarea:** entendido por la sobre carga de trabajo tanto cuantitativo como cualitativo. Monotonía dentro del trabajo y falta de oportunidades para aprender cosas nuevas.

- **Factores personales:** es decir, pobre orientación profesional, inadecuadas relaciones interpersonales con compañeros de trabajo, traslado de problemas personales al trabajo, etc. (Escudero et al., 2013).

3.1.1.3. *Consecuencias de burnout*

El burnout posee mayores consecuencias de tipo emocional relacionadas a la depresión, que se refleja en sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, enojo y agresividad. En relación a los síntomas cognitivos, al comienzo del síndrome se encontró la presencia de incoherencia entre expectativas laborales y la realidad, lo que genera frustración y depresión de base cognitiva. Por su parte Maslach y Leiter, mencionan al cinismo, que se relaciona a lo cognitivo y se manifiesta en una autocrítica radical, desvalorización personal, que puede llevar al autosabotaje, desconfianza y desconsideración hacia el trabajo (Martínez, 2010).

Con referencia a lo conductual, las consecuencias se ven reflejadas en la pérdida de acción preactiva y el consumo de estimulantes, abuso de sustancias y el desarrollo de hábitos dañinos para la salud. La persona llega a presentar síntomas como cefaleas, dolores musculares, hipertensión, pérdida del apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño; además de la aparición o incremento de trastornos psicósomáticos y fatigas crónicas (Martínez, 2010).

En lo que respecta al ámbito social menciona Martínez (2010), la persona tiende al aislamiento y le desagrada cualquier forma de interacción social. Presenta niveles bajos de satisfacción con su pareja y en casa presenta sentimientos de irritación, disgusto y tensión.

3.1.1.4. *Formas de prevención*

De acuerdo a Maslach, Jackson, & Leite (1996), indica que desde el momento que la persona hace frente a los síntomas de agotamiento, la única manera de prevenirlo es por medio de una interacción entre una variación empresarial y educación. Las organizaciones requieren abordar estas cuestiones a través de su propio desarrollo de gestión, pero a menudo contratan a consultores externos a ayudarlos a establecer nuevas políticas y prácticas que apoyan un status de vida saludable en los centros laborales.

En base a ello que Maslach y Leiter postularon que el Agotamiento se produce cuando hay una desconexión entre la empresa y el individuo con relación a lo que concierne a los seis sectores de la vida: la carga laboral, el control, la recompensa, la comunidad, la equidad y los valores.

Maslach, Jackson, & Leiter (1996) indican que se requiere de una mejor conexión entre los valores personales y los valores organizacionales para que los colaboradores se sientan comprometidos. Una mejor conexión significa generación de liderazgo y una positiva interrelación entre los colaboradores, supliendo a la discordia.

Autores como Van Dierendonck, Schaufeli, & Buunk. (1998), indican que para mejorar estas discrepancias se necesita de una actuación integral entre el individuo y la organización. Una mejor conexión con la ejecución de sus labores significa asegurar los recursos adecuados para llevar a cabo las demandas, así como los saldos de trabajo/vida que animan a los colaboradores para revitalizar su energía.

3.1.1.5. *Modelos de medición*

Es un instrumento constituido por 22 ítems que se valoran en una escala de tipo likert de siete puntos. Los resultados de los análisis factoriales realizados en diferentes muestras, arrojan que la mayoría de los casos la existencia de los tres factores ortogonales que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal

Christina Maslach, investigadora en psicología social, se encuentra entre quienes ayudaron a imponer el concepto y establecer su validez. En un texto que data de 1993, relata cómo la investigación que dirigió en la década de 1970 la llevó, un poco por casualidad, a descubrir también el síndrome de burnout, mientras que ella está interesada en las estrategias utilizadas para tratar los estados de activación emocional, especialmente la ansiedad distante y la objetivación como defensa propia. (Halpem, 1993)

Christina Maslach y Susan Jackson definen el agotamiento como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la autorrealización que ocurre en individuos involucrados profesionalmente con otros".

3.1.1.6. *Dimensiones*

Estos tres factores y los elementos que los componen se usaron para constituir la medida del síndrome de burnout. Esta medición que consta de tres subescalas 56. El cuestionario recibe el nombre de Inventario de Maslach Burnout (acrónimo: "MBI"). Los primeros estudios sobre MBI fueron publicados en 1996 por Susan Jackson, Michael Leiter y Christina Maslach. Es un instrumento fácil de usar, que ha permitido medir el síndrome de burnout en grupos importantes y estudiar las causas sistemáticamente. (Jackson, Leiter, & Maslach, 1993)

El MBI consta de veintidós elementos: nueve para el agotamiento emocional, cinco para la despersonalización y ocho para la realización personal. Cada elemento representa una faceta de la evaluación del sujeto de su trabajo. El entrevistado indica la frecuencia con la que siente. El agotamiento, la despersonalización y la reducción de los logros personales se miden por separado. En otras palabras, el individuo no tiene un puntaje general de agotamiento, sino un puntaje para cada una de las tres dimensiones. El término burnout continúa refiriéndose ampliamente a estas tres dimensiones que, sin embargo, son distintas, incluso si están vinculadas dentro de una única construcción teórica que las subsume: "Las investigaciones que estudiaron la validez del MBI confirmaron que, en función de una estructura tridimensional, las dimensiones correspondían mejor a los datos que una estructura bidimensional o unidimensional.

a. Cansancio emocional

El agotamiento emocional se refiere a la falta de energía, la sensación de que los recursos emocionales se agotan. La persona está "vacuada nerviosamente" y ha perdido todo su entusiasmo; ella ya no está motivada por su trabajo, lo que se convierte en una tarea ardua. Ella no lleva a cabo las tareas que hacía antes y siente frustraciones y tensiones. El agotamiento emocional a menudo está relacionado con el estrés y la depresión. Tanto las concepciones teóricas como los resultados empíricos actuales le otorgan un papel central en el proceso de agotamiento.

El agotamiento emocional refiere al agotamiento por el trabajo, agotamiento al final de la jornada, la fatiga al levantarse y el estrés del trabajo del día.

- Agotamiento por el trabajo: Sensación del colaborador de sentir agotamiento a raíz del trabajo realizado, es decir, qué tanto cansancio genera las tareas desarrolladas.

- Agotamiento al final de la jornada: Sensación de cansancio y agotamiento del colaborador al final de la jornada de trabajo, que expresa debilitamiento o pérdida de energía.

- Fatiga al levantarse: Sensación del colaborador y percepción frente al hecho de afrontar un nuevo día, específicamente una nueva jornada laboral, que limita sus ganas de levantarse dada la fatiga generada.

- Estrés del trabajo del día: Síntomas de estrés generados por el trabajo del día a día. Este es resultado de la continuidad y la permanencia en el lugar de trabajo.

b. Despersonalización

La despersonalización representa la dimensión interpersonal del síndrome de burnout. Se refiere al desarrollo de actitudes impersonales, desapegadas, negativas y cínicas hacia las personas con las que nos enfrentamos. El individuo ya no se siente preocupado por su trabajo y crea una barrera que lo aísla de sus clientes y colegas. La despersonalización puede tomar formas más duras y expresarse a través de actitudes y conductas de rechazo, estigmatización y abuso.

El término "despersonalización" puede ser confuso porque también se refiere al estado psíquico donde domina la impresión de ser extraño a uno mismo. El término "deshumanización" podría haber sido elegido, pero su connotación es obviamente demasiado extrema para que se conserve.

La despersonalización se presenta en la pérdida de interés, pérdida de entusiasmo, la molestia para realizar el trabajo, la duda del valor de trabajo y el cinismo.

- Pérdida de interés: El colaborador pierde las ganas e interés por trabajar, percibiéndolo como una obligación y mostrando índices de pérdida de motivación y sentido al trabajo realizado.
- Pérdida de entusiasmo: El colaborador percibe que la labor que realiza se presenta como una carga, mostrando actitudes de desgano frente a la labor por desarrollar.
- Realizar el trabajo sin molestia: El colaborador siente disgusto y molestia por realizar las labores encomendadas. Se percibe incomodidad manifiesta por realizar tales tareas.
- Duda del valor de trabajo: El colaborador no percibe que su trabajo sea realmente importante para el logro de los objetivos organizacionales.
- Cinismo: Refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento del colaborador ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder.

c. Falta de realización personal

La falta o reducción de la realización personal se refiere tanto a la degradación del trabajo y las habilidades de uno, la creencia de que los objetivos no se están

cumpliendo, la pérdida de la autoestima y la sensación de autoeficacia. La persona no afirma tener la capacidad de progresar, convencida de su incapacidad para responder de manera efectiva a las expectativas de quienes le rodean. La realización personal representa la dimensión auto evaluativa del síndrome de burnout.

Esta dimensión se manifiesta en qué tan quemado por el trabajo se encuentra el colaborador, si es bueno haciendo el trabajo, la realización en el trabajo y la seguridad de eficacia.

- Burnout alcanzado: Este indicador manifiesta qué tanto el colaborador se ve afectado por la labor que realiza, es decir qué tan hastiado se encuentra.
- Bueno haciendo el trabajo: Este punto es indispensable para medir qué tanto el colaborador sostiene que el trabajo que realiza es acorde a las exigencias laborales y si logra hacerlo de forma correcta, es decir, si es bueno o no realizándolo.
- Realización en el trabajo: La realización mide el nivel de logro y crecimiento que le persona a partir del trabajo que desarrollan. Es decir que el trabajo que realiza le permite crecer y hacer línea de carrera, mejorando sus condiciones y bienestar.
- Seguridad de eficacia: En este punto el colaborador manifiesta su seguridad de ser eficaz haciendo las cosas, es decir que indica qué tantos resultados genera la labor que realiza en términos de rendimiento

CAPÍTULO IV: Metodología

4.1. Enunciado de las hipótesis

4.1.1. Hipótesis General

Los riesgos psicosociales se relacionan significativamente con el síndrome de burnout en los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018.

4.1.2. Hipótesis Específicas

- El nivel de riesgos psicosociales de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018 es elevado.
- El nivel de síndrome de burnout de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018 es elevado.
- Los riesgos psicosociales se relacionan significativamente con el cansancio emocional de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018.
- Los riesgos psicosociales se relacionan significativamente con la despersonalización de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018
- Los riesgos psicosociales se relacionan significativamente con la realización personal de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018

4.2. Operacionalización de variables y escalas de medición

4.2.1. Variable 1: Riesgos psicosociales

Definición conceptual: Características nocivas para la salud, presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas colaboradoras.

Definición operacional: Variable medida a través del instrumento CoPsoQ-istas21, de evaluación y prevención de riesgos psicosociales, elaborado por Moncada S, Llorens C y Andrés R. Evalúa específicamente factores de riesgo psicosociales en los colaboradores, permitiendo lograr un puntaje directo por cada dimensión, será medida a través de 38 preguntas de tipo Likert, organizados en 6 dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, Inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, estima, doble presencia. Con fines de interpretación los autores proponen el siguiente baremo. 0-53 – Desfavorable, 54-69- Intermedio, 70-152 Favorable. (Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, 2010)

Dimensiones	Indicadores	Categorías	Escala de medición
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas, ritmo del trabajo, exigencias emocionales, exigencia a esconder emociones.	Desfavorable/ Bajo: 0 – 53 Puntuación Media: 1 – 2.33	Ordinal Likert: 1: Nunca 2: Solo alguna vez 3: Algunas veces 4: Muchas veces 5: Siempre
Doble presencia.	Ambiente laboral y familiar Jornada laboral-independencia del colaborador	Intermedio/ Regular: 54 – 69 Puntuación Media: 2.34 – 3.66	
Control sobre el trabajo	Influencia, posibilidad de desarrollo, sentido del trabajo.	Favorable/Alto: 70 – 152	
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social a los compañeros, apoyo social a los superiores, calidad de liderazgo, sentimiento de		

	grupo, previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol.	Puntuación Media: 3.67 – 5.00	
Inseguridad	Intranquilidad ante el futuro Reconocimiento, Inseguridad laboral Empleabilidad		
Estima	Identificación con equipo de trabajo Participación en equipo		

4.2.2. Variable 2: Síndrome de burnout

Definición conceptual: Efectos de la interacción entre múltiples factores de riesgo, incluyendo aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extralaborales.

Definición operacional: Variable medida a través de la Maslach Burnout Inventory. La variable síndrome de burnout presenta las siguientes dimensiones: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal, de tipo Likert, calificación, nunca, algunas veces al año o menos, una vez al mes, algunas veces al mes, una vez a la semana, algunas veces a la semana y todos los días.

Dimensiones	Indicadores	Categorías	Escala de medición
Cansancio emocional	Agotamiento por el trabajo	Alto: 16 - 48 Puntuación Media: 1.00 – 3.00	Ordinal Likert: 1: Nunca 2: Algunas veces al año o menos 3: Una vez al mes 4: Algunas veces al mes 5: Una vez a la semana
	Agotamiento al final de la jornada	Medio: Regular: 49 - 80	
	Fatiga al levantarse	Puntuación Media: 3.01 – 5.00	
	Estrés del trabajo del día		
Despersonalización	Pérdida de interés	Bajo: 81 - 112 Puntuación Media: 5.01 – 7.00	
	Pérdida de entusiasmo		
	Realizar el trabajo sin molestia		

	Duda del valor de trabajo	6: Algunas veces a la semana 7: Todos los días
	Cinismo	
Realización personal	Burnout alcanzado	
	Bueno haciendo el trabajo	
	Realización en el trabajo	
	Seguridad de eficacia	

4.3. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que se aplicarán diversos instrumentos para poder medir las variables de investigación; de tipo básica ya que se recaudarán datos que brinden información nueva que contribuyan con el desarrollo de nuevos conocimientos.

También de diseño no experimental, debido a que no se manipularán las variables estudiadas en dicho trabajo; de tipo descriptivo-correlacional puesto que se pretende determinar la relación entre ambas variables y describir estas en relación con el espacio y población donde se realizará; y transversal, debido a que la recaudación de información se dará en un determinado momento.

4.4. Ámbito de la investigación

La presente investigación se realizará en la empresa “Ladrillera MAXX S.A.C.”, que se encuentra localizada en la Panamericana Sur s/n, Km. 1308, en la ciudad de Tacna, la cual fabrica y comercializa una amplia línea de ladrillos cerámicos y productos de concretos destinados para la construcción, en todo el Sur del Perú.

4.5. Unidad de estudio, población y muestra

4.5.1. Unidad de estudio

La unidad de estudio está comprendida por los colaboradores de la empresa “Ladrillera MAXX S.A.C”.

4.5.2. Población

Se trata de una población de 120 personas. No se utilizará ningún tipo de muestreo debido que la población no es extensa y se pretende obtener resultados significativos.

4.5.3. Muestra

No se utilizará ningún tipo de muestreo debido que la población no es extensa y se pretende obtener resultados significativos.

:

4.6. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizará la técnica de la encuesta, lo que conlleva que los participantes tendrán que resolver dos cuestionarios donde responderán a preguntas relacionadas con los temas de investigación. Los instrumentos a utilizar son:

4.6.1. CoPsoQ-istas21

Este instrumento fue elaborado por Moncada S, Llorens C y Andrés R. en el año 2014. Su objetivo es medir y prevenir los riesgos psicosociales en empresas de 25 a más colaboradores mediante 6 dimensiones: exigencias psicológicas en el trabajo, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad y estima, dicho instrumento consta de 109 ítems. Pero el instrumento de acondiciono solo se utilizará de 22 ítems. En lo que respecta a la confiabilidad, se aplicó la medida de consistencia interna, obteniéndose mediante Alfa de Crombach, por escalas los siguientes resultados: agotamiento emocional (0.82), cinismo (0.75) y realización personal (0.81). En relación a la validez, se sometió a juicio de expertos (Huarachi & Lluen, 2014).

4.6.2. Escala de Maslach Burnout Inventory

Este instrumento fue elaborado por la Maslach & Jackson, en el año 1981. Su objetivo es medir los niveles de burnout, mediante 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

4.6.3. Procedimientos de la investigación

4.6.3.1. Trabajo de campo

Primeramente, se solicitará el permiso para poder aplicar los instrumentos a la institución, a continuación, se conversará con el personal administrativo para acordar un horario adecuado para los colaboradores para poder aplicar los instrumentos. Se repartirá el documento de consentimiento escrito, y brindara información a los colaboradores sobre lo que se va a desarrollar. Se sacarán las copias necesarias para poder aplicar dichos instrumentos y se procederá a evaluar a la población.

4.6.3.2. Procesamiento y análisis de la información

Una vez aplicados los instrumentos a todos los colaboradores, se procederá a pasar los resultados al programa SPSS, donde se tabularán los resultados obtenidos y seguidamente se analizarán para poder utilizarlos en la investigación.

CAPÍTULO V: Los Resultados

5.1.El trabajo de campo

La realización del trabajo de campo requirió en primera instancia, contando ya con los instrumentos elaborados, de la solicitud de acceso a la empresa en estudio mediante una visita in situ, a fin de lograr una entrevista con el jefe del Área de Personal.

Realizada la visita se solicitó la accesibilidad para aplicar los instrumentos a los colaboradores de la empresa, la cual fue otorgada, programando una fecha de visita para la aplicación.

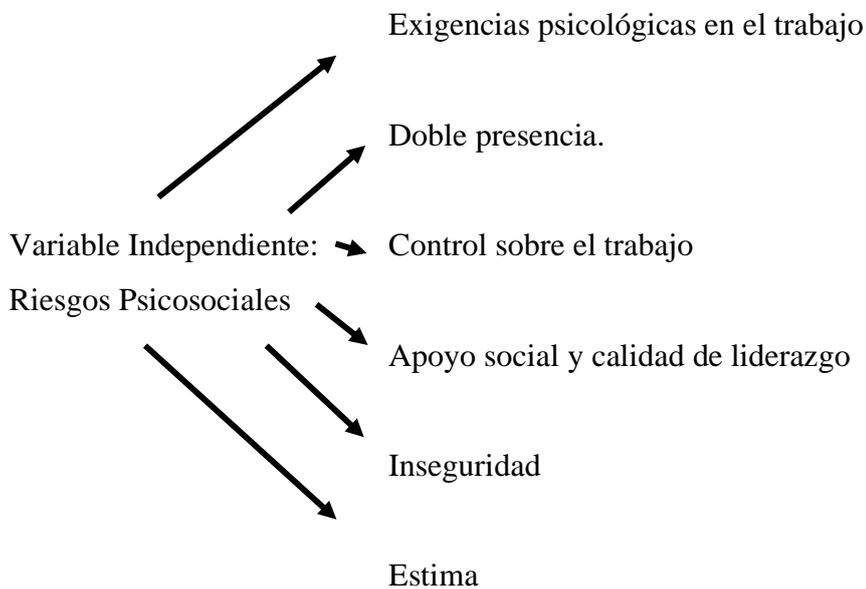
Dada la fecha de llegada se solicitó a cada Jefe de Área que pueda informar al personal de la aplicación de los cuestionarios, los mismos que fueron inmediatamente llenados y entregados al investigador.

El trabajo de campo tuvo una duración de 15 días. Una vez completada la aplicación las encuestas fueron procesadas en el programa estadístico, con el cual se elaboraron los resultados de la investigación en forma de tablas y figuras. Estos son presentados en los siguientes apartados.

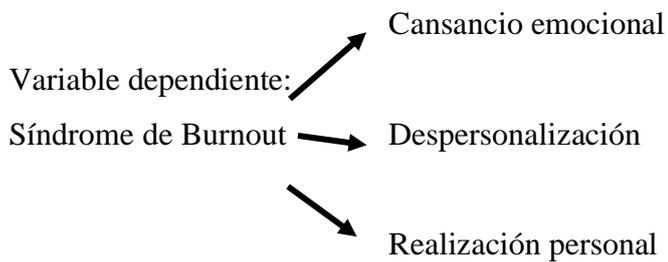
5.2.Diseño de presentación de los resultados

Los resultados son presentados siguiendo un orden estructurado, en función de las variables y dimensiones del estudio.

De este modo, se inicia con la presentación de resultados de los riesgos psicosociales, según sus seis dimensiones



A ello le siguen los resultados de la medición del síndrome de burnout según sus tres dimensiones.



5.3.Los Resultados

5.3.1. Resultados de la evaluación de la variable independiente: Riesgos psicosociales

5.3.1.1.Apartado 1: Exigencias psicológicas en el trabajo

Como se aprecia, los resultados muestran frecuencias mayormente regulares, con una calificación general de 2.99.

Las calificaciones muestran que el ítem con la calificación más alta corresponde a la exigencia de trabajar de forma rápida, dada una media de 3.20 que explica este resultado.

En este apartado se puede observar que los colaboradores consideran mayoritariamente que el trabajo que realizan requiere que escondan sus emociones, en tanto que también se detecta que en algunas ocasiones los colaboradores encuentran que las tareas que desarrollan son irregulares, lo que genera acumulación de la labor.

Entre otros resultados se ha encontrado que los colaboradores en forma regular tienen tiempo para llevar su día de trabajo, y ello los desgasta emocionalmente.

Tabla 1

Resultados de medición del Apartado 1

APARTADO	ITEM	MEDIA
	1. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	3.20
	2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	2.94
APARTADO 1	3. ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	2.96
	4. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	2.96
	5. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	2.91
	Media de APARTADO 1	2.99

Nota. Elaboración propia

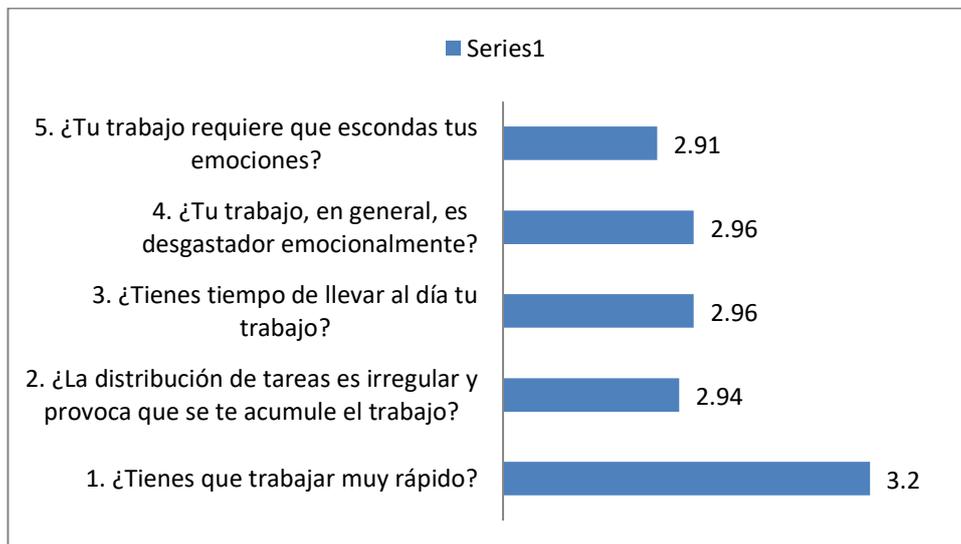


Figura 1. Resultados de medición del Apartado 1

5.3.1.2. Apartado 2: Doble presencia

El apartado 2 presenta una serie de ítems, con una media general de calificación de 3.02. Los resultados muestran que los colaboradores consideran, con la calificación menos alentadora que no hablan de manera entusiasta respecto de su trabajo, dado un valor promedio de 3.28.

Por otro lado, también se aprecia que los colaboradores consideran en una calificación regular que el trabajo les permite aprender cosas nuevas. Entre otros resultados, mucho más positivos, los colaboradores indicaron tener influencia sobre el trabajo asignado, así como también considerar que su opinión es tomada en cuenta al momento de la asignación de la labor.

Cabe agregar que los colaboradores también consideraron en su mayoría que encuentran sentido al trabajo que realizan.

Tabla 2

Resultados de medición del Apartado 2

APARTADO	ITEM	MEDIA
APARTADO 2	6. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	2.73
	7. ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asigna las tareas?	2.88
	8. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	3.03
	9. ¿Puedes decidir cuando haces un descanso?	3.02
	10. Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu lugar de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?	3.11
	11. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	3.03
	12. Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas	3.14
	13. ¿Te sientes comprometida(o) con tu profesión?	3.02
	14. ¿Tienen sentido tus tareas?	2.98
	15. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	3.28
	Media de APARTADO 2	3.02

Nota. Elaboración propia

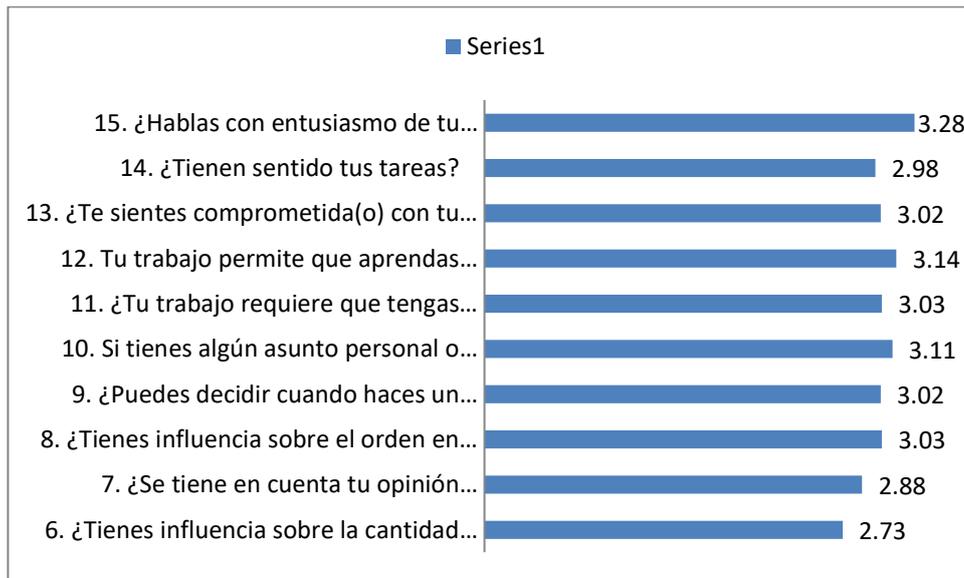


Figura 2. Resultados de medición del Apartado 2

5.3.1.3. Apartado 3: Control sobre el trabajo

La evaluación del apartado 3 precisa calificativos mayoritariamente regulares.

Como se aprecia, los colaboradores, en frecuencia regular, consideran que les resultaría difícil encontrar otro trabajo si se quedasen desempleados. Del mismo modo que en ocasiones sus tareas son cambiadas en contra de su voluntad.

Por otro lado, también indican que no les gustaría que su salario se vea reducido.

Adicionalmente es importante precisar que los colaboradores tampoco desean que se les cambie el horario contra su voluntad, hecho que en ocasiones se percibe según las marcaciones.

Tabla 3

Resultados de medición del Apartado 3

APARTADO	ITEM	MEDIA
	16. ...lo difícil que sería encontrar otro empleo en el caso de que te quedaras desempleado?	3.02
	17. ...si te cambian las tareas contra tu voluntad?	2.93
APARTADO 3	18. ...si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que te paguen en especie, etc.)?	3.11
	19. ...si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad?	3.06
	Media de APARTADO 3	3.03

Nota. Elaboración propia

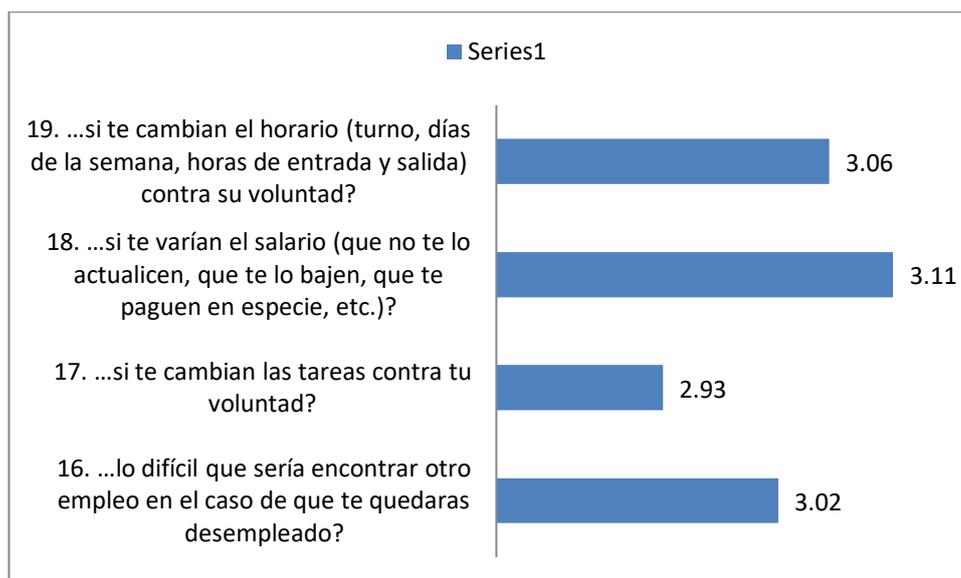


Figura 3. Resultados de medición del Apartado 3

5.3.1.4. Apartado 4: Apoyo social y calidad de liderazgo

Se aprecia que la media de calificación del apartado 4 fue de 2.96, es decir percepciones regulares.

Estos resultados se sustentan en calificaciones regulares, donde una frecuencia de colaboradores ha indicado que en ocasiones no suele haber una buena comunicación entre los colaboradores y sus jefes inmediatos. Del mismo modo se ha detectado que, según los colaboradores, los jefes inmediatos no realizan una adecuada planificación de los resultados. Cabe precisar además que los colaboradores, entre los calificativos mejor calificados, consideran sentirse como parte de un equipo, y además indican que los cambios que se generan en la empresa son debidamente comunicados con anticipación.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla y figura:

Tabla 4

Resultados de medición del Apartado 4

APARTADO	ITEM	MEDIA
	20. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	2.83
	21. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	3.06
	22. En tu empresa, ¿se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	2.86
	23. ¿Recibes toda la información que necesitas para hacer bien tu trabajo?	3.13
APARTADO 4	24. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros o compañeras?	2.95
	25. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu superior inmediato/a?	3.08
	26. ¿Tu lugar de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros o compañeras?	2.98
	27. En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	2.74
	28. ¿Tus jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	3.03
	29. ¿Tus jefes inmediatos se comunican bien con los colaboradores y colaboradoras?	2.91
	Media de APARTADO 4	2.96

Nota. Elaboración propia

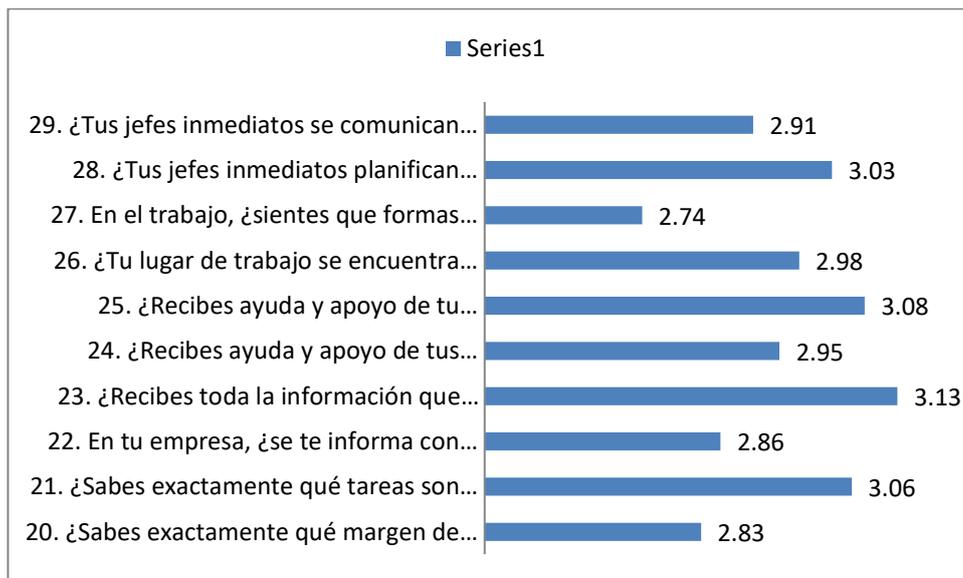


Figura 4. Resultados de medición del Apartado 4

5.3.1.5. Apartado 5: Inseguridad

El apartado 5 se compuso de tres ítems, con calificaciones que mayoritariamente presentan percepciones regulares.

Como se aprecia, los colaboradores mayoritariamente consideran, con tendencias regulares, que en la empresa piensan en tareas domésticas y familiares.

Así mismo, indican que regularmente existen momentos en los que necesitan estar en la empresa y en la casa a la vez.

Por otro lado, también consideran que si faltan un día a casa las tareas pendientes que tenían en casa pueden quedar si hacerse.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla y figura:

Tabla 5

Resultados de medición del Apartado 5

APARTADO	ITEM	MEDIA
	30. Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	2.83
APARTADO 5	31. Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	2.91
	32. ¿Hay momentos en que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	3.06
	Media de APARTADO 5	2.93

Nota. Elaboración propia

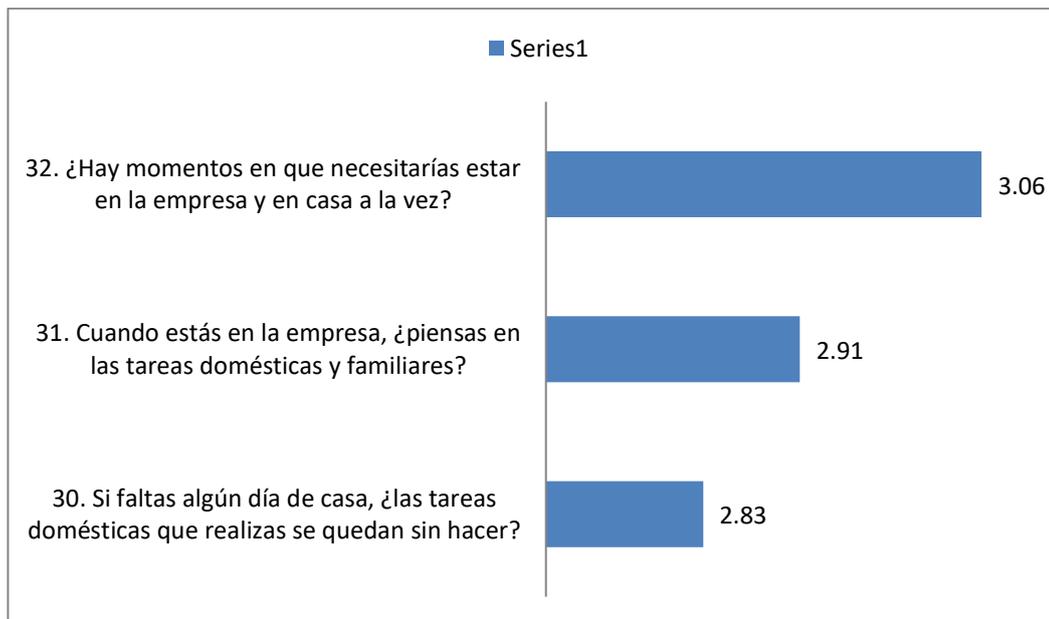


Figura 5. Resultados de medición del Apartado 5

5.3.1.6. Apartado 6: Estima

El apartado 6 muestra calificativos mayoritariamente regulares con una media de 2.89.

Este resultado se justifica a partir de una percepción regular del trato justo que reciben los colaboradores.

Por otro lado, también se tiene calificativos regulares del apoyo que reciben los colaboradores en situaciones difíciles.

Cabe agregar que se tiene también que en ocasiones existe un reconocimiento merecido por el trabajo realizado, y que este suele ser adecuado.

Tabla 6

Resultados de medición del Apartado 6

APARTADO	ITEM	MEDIA
	33. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.	2.92
	34. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo apoyo necesario.	3.00
APARTADO 6	35. En el trabajo me tratan justamente.	2.63
	36. Si pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.	3.03
	Media de APARTADO 6	2.89

Nota. Elaboración propia

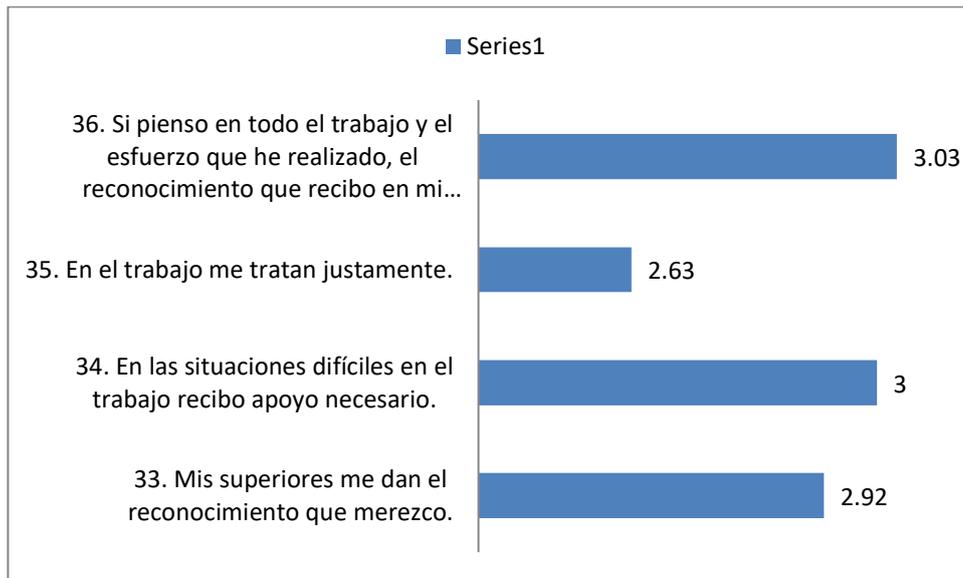


Figura 6. Resultados de medición del Apartado 6

5.3.2. Resultados de evaluación variable dependiente: Síndrome de Burnout

5.3.2.1. Cansancio emocional

Como se aprecia, el cansancio emocional es percibido en un grado regular por los colaboradores de la empresa, con una media de 4.37.

Este resultado se sustenta en marcaciones que indican que los colaboradores se suelen sentir en ocasiones agotados por causa del trabajo, así como también considerar que es estresante trabajar todo el día.

Por otro lado, los colaboradores indican sentirse acabados al final de la jornada, además de fatigados y con ganas que no los molesten, debido al cansancio.

Estos resultados se ilustran en la Tabal y figura siguientes:

Tabla 7

Resultados de medición del Cansancio Emocional

DIMENSIÓN	ITEM	MEDIA
Cansancio emocional	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.	4.29
	Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.	4.48
	Me siento acabado(a) al final de la jornada.	4.56
	Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	4.15
	Solo quiero hacer lo mío y que no me molesten.	4.36
	Media de Cansancio emocional	4.37

Nota. Elaboración propia

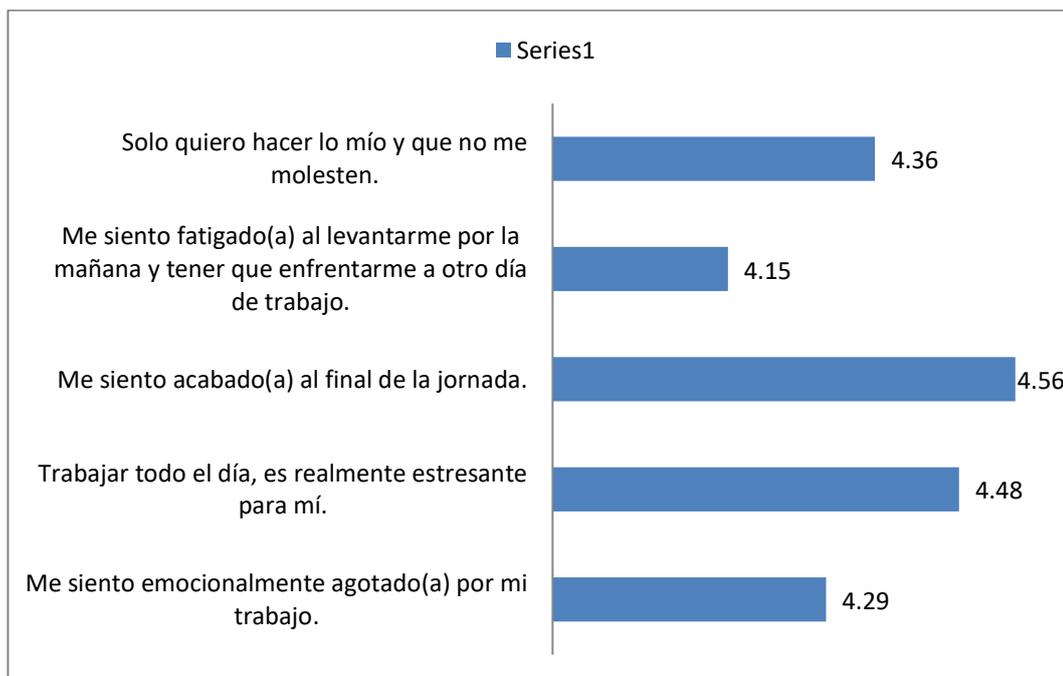


Figura 7. Resultados de medición del Cansancio Emocional

5.3.2.2. Despersonalización

Como se aprecia, la despersonalización fue medida con calificativos mayoritariamente regulares, dada una media de 4.51.

Este factor es indicador que los colaboradores, en ocasiones, indican perder entusiasmo por su trabajo, además de sentir que se han ido perdiendo a raíz de su labor.

Así mismo, consideran haberse, en algunos casos, vuelto más inseguros, y sentirse hastiados de la labor que realizan, dudando del valor de la labor que realizan.

Este resultado se presenta a continuación:

Tabla 8

Resultados de medición de la Despersonalización

DIMENSIÓN	ITEM	MEDIA
	Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi.	4.51
	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	4.38
Despersonalización	Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo.	4.58
	Me siento "quemado(a)", "hastiado(a)" de mi trabajo.	4.48
	Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.	4.58
	Media de Despersonalización	4.51

Nota. Elaboración propia

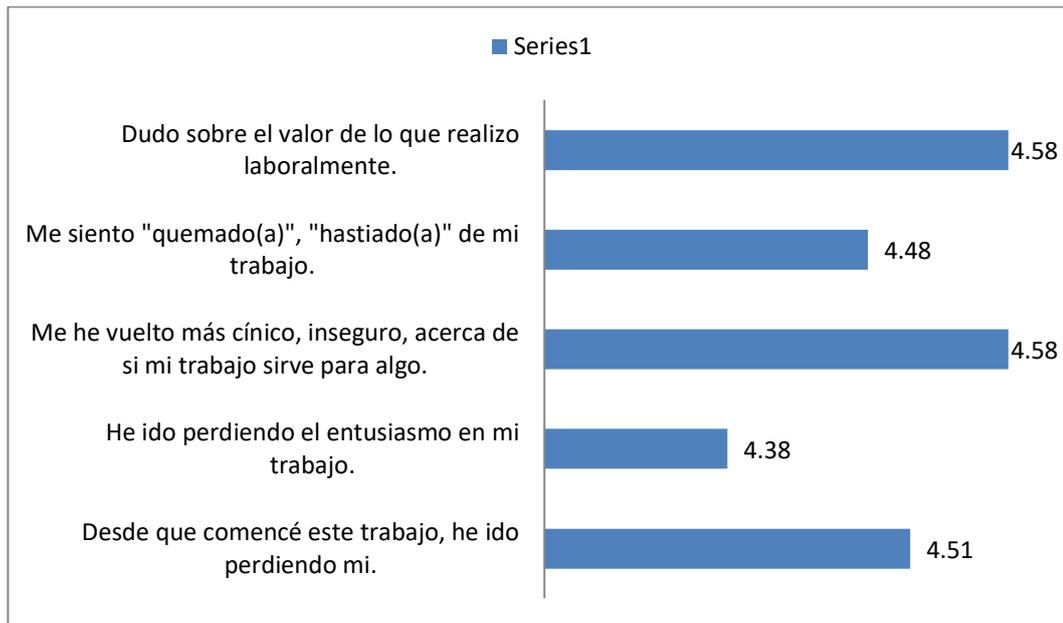


Figura 8. Resultados de medición de la Despersonalización

5.3.2.3. Realización personal

La realización personal fue evaluada por medio de seis ítems, con una media de 4.5 que explica calificaciones regulares.

El resultado es indicador que los colaboradores, en un grado regular, perciben que son capaces de resolver los problemas del trabajo, como también realizar muchas cosas que valen la pena en la labor que realizan.

Entre tanto, los colaboradores también indicaron sentir que hacen una buena contribución a la empresa, además de sentirse buenos en lo que hacen y sobretodo realizados.

Además, se precisa que también se percibe en grado regular que los colaboradores se sienten realizados y eficaces con la labor desempeñada.

Tabla 9

Resultados de medición de la Realización personal

DIMENSIÓN	ITEM	MEDIA
Realización personal	Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.	4.54
	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	4.45
	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.	4.43
	En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago.	4.54
	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	4.54
	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	4.48
	Media de Realización personal	4.50

Nota. Elaboración propia

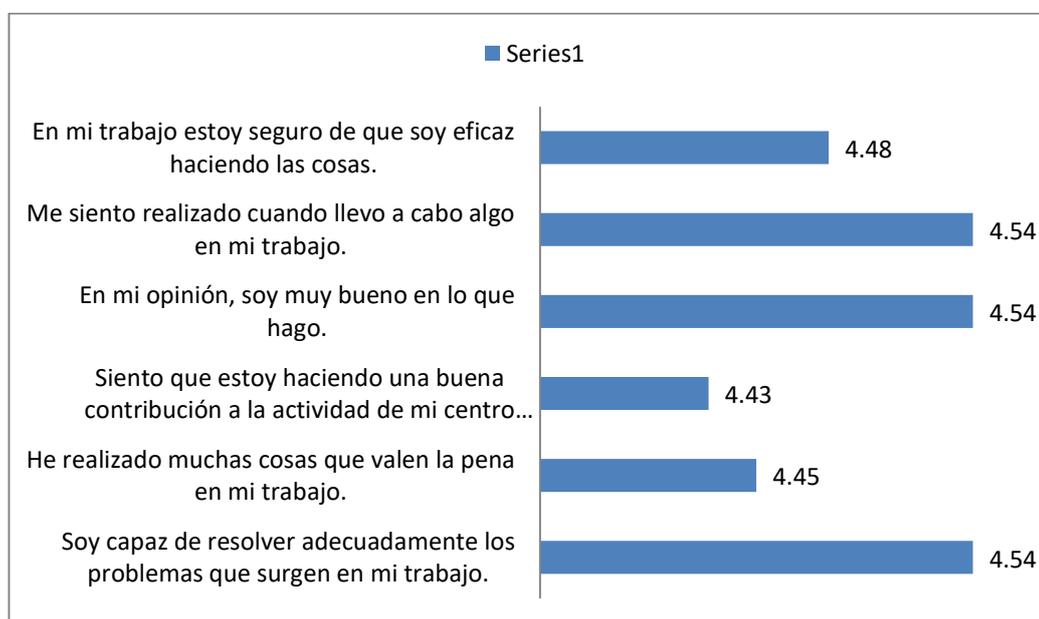


Figura 9. Resultados de medición de la Realización personal

5.3.3. Resumen de resultados

5.3.3.1. Riesgos psicosociales

La evaluación de la variable Riesgos psicosociales fue medido por medio de 6 apartados, las cuales permiten calcular una media de valoración de 2.98 que es indicador un regular grado de riesgo psicosocial presente en los trabajadores de la empresa.

Estos resultados tienen como valoración más alta al Apartado 3: Control sobre el trabajo, cuya valoración media fue de 3.03 y que indica un grado regular, es decir, que los trabajadores de la empresa encuentran niveles de cumplimiento regulares en función de la influencia, posibilidad de desarrollo, y sentido del trabajo en la organización.

Por otro lado, la valoración más baja corresponde al Apartado 6: Estima, cuya media calculada fue de 2.89 y que indica calificativos regulares. Este resultado refleja percepciones de calificación media respecto a la justicia y confianza vertical en la organización.

El resumen de resultados se presenta en la siguiente tabla y figura:

Tabla 10

Resumen de evaluación de los riesgos psicosociales

VARIABLE	APARTADO	MEDIA	VALORACIÓN
Riesgos psicosociales	Media de APARTADO 1: Exigencias psicológicas en el trabajo	2.99	Regular
	Media de APARTADO 2: Doble presencia	3.02	Regular
	Media de APARTADO 3: Control sobre el trabajo	3.03	Regular
	Media de APARTADO 4: Apoyo social y calidad de liderazgo	2.96	Regular
	Media de APARTADO 5: Inseguridad	2.93	Regular
	Media de APARTADO 6: Estima	2.89	Regular
	Media de Riesgos Psicosociales	2.98	Regular

Nota. Elaboración propia

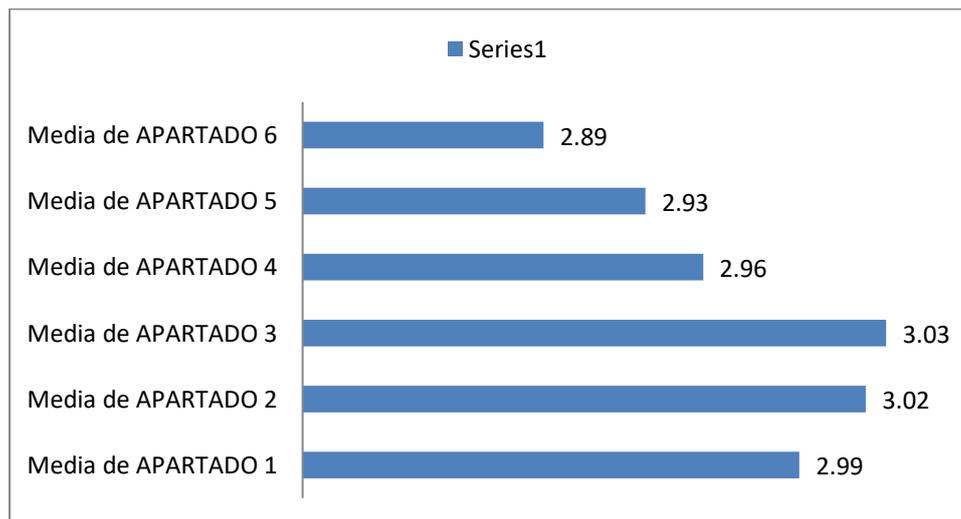


Figura 10. Resumen de evaluación de los riesgos psicosociales

5.3.3.2. Síndrome de burnout

El síndrome de burnout fue evaluado por medio de tres dimensiones, obteniendo calificaciones regulares que indican presencia del síndrome en los trabajadores a partir de una media calculada de 4.46.

Estos resultados tienen a la dimensión despersonalización con los calificativos más altos, dada una media de 4.51 que corresponde a una valoración regular. Ello indica que en ocasiones los trabajadores, respecto a su trabajo, suelen encontrar pérdida de interés, entusiasmo, encontrar molestas en el trabajo, dudar del valor del mismo y generar presencia de cinismo.

Por otro lado, la dimensión con la calificación más baja, pero que también refleja calificativos regulares corresponde al cansancio emocional, con una media de 4.37 puntos. Ello es indicador que los trabajadores de la organización enfrentan en ocasiones agotamiento a partir del trabajo desarrollado y ello se refleja al final de la jornada. También existe presencia de fatiga para levantarse y estrés por el trabajo realizado durante el día.

A continuación se presentan los resultados de forma resumida y representada en forma gráfica:

Tabla 11

Resumen de evaluación del síndrome de burnout

VARIABLE	DIMENSIÓN	MEDIA	VALORACIÓN
Síndrome de burnout	Media de Cansancio emocional	4.37	Regular
	Media de Despersonalización	4.51	Regular
	Media de Realización personal	4.50	Regular
Media de Síndrome de Burnout		4.46	Regular

Nota. Elaboración propia

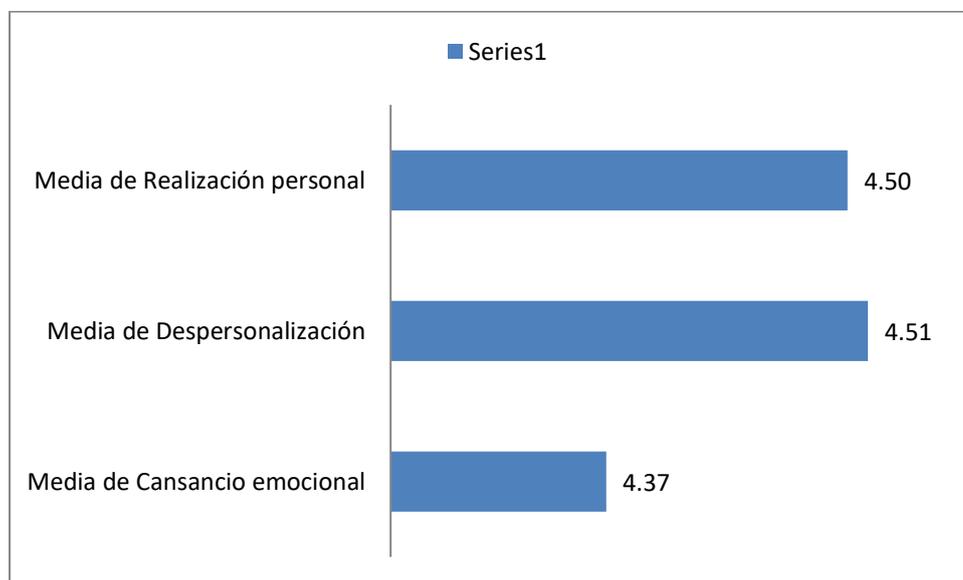


Figura 11. Resumen de evaluación del síndrome de burnout

5.4. Comprobación de las hipótesis

5.4.1. Comprobación de la Hipótesis General

El planteamiento indica:

H0: Los riesgos psicosociales no se relacionan significativamente con el síndrome de burnout en los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018

H1: Los riesgos psicosociales se relacionan significativamente con el síndrome de burnout en los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018

La prueba de correlación se realiza calculando el coeficiente Rho Spearman, cuyos resultados son:

			Riesgos psicosociales	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Riesgos psicosociales	Coeficiente de correlación	1.000	.997(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	121	121
Síndrome de Burnout	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	.997(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	121	121

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

Dado que el valor de significancia de Rho Spearman es menor de 0.05 se determina que existe relación entre las variables, permitiendo aceptar la hipótesis alterna formulada.

5.4.2. Comprobación de las Hipótesis Específicas

5.4.2.1. Hipótesis específica 1

Se plantea:

H0: El nivel de riesgos psicosociales de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018 no es elevado.

H1: El nivel de riesgos psicosociales de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018 es elevado.

Para comprobar la hipótesis se ejecuta la prueba de T-student, donde:

Valor de significancia > 0.05 : Se rechaza la hipótesis alterna

Valor de significancia < 0.05 : Se acepta la hipótesis alterna

Los hallazgos muestran:

Los estadísticos descriptivos calculado son:

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Riesgos psicosociales	121	4.4612	.50424	.04584

Los resultados de la prueba T-Student:

	Valor de prueba = 4					
	t		Sig. (bilateral)		95% Intervalo de confianza para la diferencia	
	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Riesgos psicosociales	10.060	120	.000	.46116	.3704	.5519

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se aprueba la hipótesis alterna, es decir, que el nivel de riesgos psicosociales de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018 es elevado.

5.4.2.2. Hipótesis específica 2

Se plantea que:

H0: El nivel de síndrome de burnout de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018 no es elevado.

H1: El nivel de síndrome de burnout de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018 es elevado.

Para contrastar la hipótesis se ejecuta la prueba de T-student, donde:

Valor de significancia > 0.05 : Se rechaza la hipótesis alterna

Valor de significancia < 0.05 : Se acepta la hipótesis alterna

Los hallazgos muestran:

Los estadísticos descriptivos calculado son:

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Síndrome de burnout	121	2.9775	.24161	.02196

Los resultados de la prueba T-Student:

	Valor de prueba = 6						
	t		Sig. (bilateral)	Diferencia de medias		95% Intervalo de confianza para la diferencia	
	Inferior	Superior		Inferior	Superior	Inferior	Superior
Síndrome laboral	-137.609	120	.000	-3.02248	-3.0660	-2.9790	

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se aprueba la hipótesis alterna, es decir, que el nivel de síndrome de burnout de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018 es elevado.

5.4.2.3. Hipótesis específica 3

Se plantea que:

H0: Los riesgos psicosociales no se relacionan significativamente con el cansancio emocional de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018

H1: Los riesgos psicosociales se relacionan significativamente con el cansancio emocional de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018

Para medir la relación, se ejecuta la prueba de correlación de Rho Spearman, donde:

			Riesgos psicosociales	Cansancio emocional
Rho de Spearman	Riesgos psicosociales	Coefficiente de correlación	1.000	.994(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	121	120
	Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	.994(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	120	120

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

El criterio de decisión es:

Valor de significancia > 0.05: Se rechaza la hipótesis alterna

Valor de significancia < 0.05: Se acepta la hipótesis alterna

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05, se determina por aprobar la hipótesis alterna planteada, demostrando que si existe relación entre variables.

5.4.2.4. Hipótesis específica 4

Se formula que:

H0: Los riesgos psicosociales no se relacionan significativamente con la despersonalización de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018

H1: Los riesgos psicosociales se relacionan significativamente con la despersonalización de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018

Se ejecuta la prueba de Correlación de Rho Spearman para determinar la relación:

			Riesgos psicosociales	Despersonalización
Rho de Spearman	Riesgos psicosociales	Coeficiente de correlación	1.000	.996(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
	N	121	120	
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	.996(**)	1.000
Sig. (bilateral)		.000	.	
N		120	120	

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

El criterio de decisión es:

Valor de significancia > 0.05 : Se rechaza la hipótesis alterna

Valor de significancia < 0.05 : Se acepta la hipótesis alterna

El valor de significancia calculado es menor de 0.05, determinando que si existe una relación entre las variables, y que conduce a dar por aprobada la hipótesis alterna planteada.

5.4.2.5. Hipótesis específica 5

Se plantea que:

H0: Los riesgos psicosociales no se relacionan significativamente con la realización personal de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018

H1: Los riesgos psicosociales se relacionan significativamente con la realización personal de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018

Para medir la correlación se ejecuta la prueba de correlación Rho Spearman, donde:

			Riesgos psicosociales	Realización personal
Rho de Spearman	Riesgos psicosociales	Coeficiente de correlación	1.000	.996(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	121	120
	Realización personal	Coeficiente de correlación	.996(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	120	120

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

El criterio de decisión es:

Valor de significancia > 0.05 : Se rechaza la hipótesis alterna

Valor de significancia < 0.05 : Se acepta la hipótesis alterna

Como se aprecia el valor de significancia calculado es menor de 0.05, por lo cual se puede dar por aprobada la hipótesis alterna dado que se determina que si existe relación entre las variables.

5.5. Discusión

Habiendo obtenido ya los resultados de la presente investigación, podemos contrastarlos con los estudios realizados por los autores mencionados en los antecedentes de la misma.

Los autores Murillo, Martín y Velasco, realizaron la investigación “*Factores psicosociales asociados al síndrome de burnout en empleados del área administrativa de la empresa C.I. Sunshine Bouquet Ltda.*”. Llegaron a la conclusión que sí existía correlación entre los factores psicociales y síndrome de burnout, dando un mayor % al desgaste ocupacional con un 47.5%. De acuerdo a los resultados de la presente tesis, la media de cansancio emocional obtenida fue 4.37 (regular).

En el estudio de Vélez y Mayorga, denominado “*Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012*”, se concluyó que hay un mayor riesgo para agotamiento emocional en aquellos docentes donde la carga de trabajo, el papel académico y desarrollo de la carrera están afectados. Según los resultados de la presente investigación, la media de cansancio emocional fue predominante (4.37, regular), pero fue la que alcanzó menor valor.

Puchuri realizó la investigación denominada “*Factores de riesgo psicosocial y burnout en personal de superficie de una empresa minera*”. . Sus resultados revelaron que el factor Trabajo activo y posibilidades de desarrollo se correlaciona de manera significativa y negativa con el Burnout y el agotamiento emocional. Es importante mencionar que la dimensión “posibilidades de desarrollo”, obtuvo para el presente estudio la segunda media mayor; es decir, 4.50 (realización personal). Eso quiere decir que, existe congruencia entre ambos estudios en contraste.

El autor Castañeda realizó una investigación denominada “*Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno en Chiclayo*”, de la cual sus resultados arrojaron que sí existe una correlación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales en colaboradores de la organización. El síndrome de Burnout representa un estrés laboral como se detalló en el marco teórico, por lo que la correlación existente con el presente estudio, guarda relación.

Asimismo, en la investigación titulada “*Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo 2015*”, desarrollada por Guerrero, se concluyó que sí existe relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales, destacando la sobrecarga de trabajo, cohesión de grupo y hostigamiento. En esta presente tesis, la despersonalización, la cual obtuvo una media de 4.51 (regular), tiene relación a los factores mencionados.

A nivel local, Portales, realizó la investigación “*Los Riesgos psicosociales laborales y su influencia en la motivación laboral en el personal del ministerio público de Tacna, año 2009*”. Los resultados de su estudio, en contraste con los obtenidos, difieren. El autor encontró la no existencia de injerencia de los riesgos psicosociales laborales en la estimulación laboral en su trabajo. El 56,9% de su muestra encuestada exhibió un grado medio o regular de motivación laboral, mientras que el 30,8% presentó un grado alto. Eso quiere decir que, su primera variable no influye en la segunda, mientras que en la presente tesis ambas guardan una relación significativa en todas sus dimensiones e indicadores.

Finalmente, Chávez realizó la tesis titulada “*El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los colaboradores administrativos del Área de Gestión Comercial de ElectroSur S.A.*”. Apoyado en sus resultados, el autor obtuvo una influencia significativa y recomendó implementar un manual preventivo de estrés en la organización laboral, con la finalidad de brindar una herramienta de mejora del desempeño para el colaborador. En contraste con nuestro estudio y en base a los

resultados obtenidos, también se recomienda dicha implementación para los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” 2018.

CAPÍTULO VI: Conclusiones y sugerencias

6.1. Conclusiones

1. La investigación permitió determinar que existe relación entre los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” 2018. Ello es indicador que las exigencias psicológicas en el trabajo, la Doble presencia, el Control sobre el trabajo, el Apoyo social y calidad de liderazgo, la Inseguridad y la Estima son dimensiones que tienden a afectar a los colaboradores en relación al síndrome de burnout generado por la labor en la empresa. El resultado se determina a partir del coeficiente Rho Spearman, cuyo valor de significancia fue menor de 0.05.
2. Se determinó que el nivel de riesgos psicosociales de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018 es elevado, de acuerdo a la prueba estadística de T-Student, cuyo valor de significancia calculado determina tal afirmación. Dado ello es posible establecer que en la empresa existen falencias en cuanto a la gestión de las exigencias laborales en el trabajo, el equilibrio de la doble presencia laboral y familiar, el control sobre el trabajo, el apoyo y calidad de liderazgo, y problemas de inseguridad y estima, las cuales no están cumpliendo con condiciones adecuadas que favorezcan a la creación de un ámbito laboral que permita al trabajador sentirse seguro.
3. A partir de la investigación se determina que el nivel de síndrome de burnout de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018 es elevado, de acuerdo a los hallazgos de la prueba de T-Student, cuyo valor de significancia al ser menor de 0.05 determina esta decisión. De este modo, se estima que en un gran número de trabajadores existen un diagnóstico de síndrome de burnout, detectándose trabajadores con cansancio emocional, riesgos de despersonalización y problemas de realización personal, los cuales al no ser

tratados de forma adecuada significan un riesgo para la misma organización, dado que ello compromete el desempeño y productividad del trabajador.

4. Se logró determinar que existe relación entre riesgos psicosociales y el cansancio emocional en los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” 2018. Con ello se puede lograr determinar que el agotamiento del trabajo, al final de la jornada, la fatiga al levantarse y el estrés de la jornada laboral, se ven relacionadas con los riesgos psicosociales a los que se exponen los colaboradores, y es demostrado en función del coeficiente Rho Spearman, cuyo valor de significancia es menor de 0.05.
5. Se determina que existe relación de los riesgos psicosociales y la despersonalización en los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” 2018, dado un valor de significancia menor de 0.05, según el Rho Spearman, y que demuestra que la pérdida de interés, de entusiasmo, la molestia para realizar el trabajo, la duda del valor y el cinismo son resultados a partir de los riesgos psicosociales presentes en la empresa.
6. Se determina que existe relación de los riesgos psicosociales y la realización personal de los colaboradores de la “Ladrillera Maxx S.A.C.” 2018, en función del valor de significancia Rho Spearman menor de 0.00, y que es indicador que los colaboradores encuentran que el burnout, el hecho que sean buenos haciendo su trabajo, la realización y su seguridad se encuentran relacionados de forma directa con los riesgos psicosociales presentes en la organización.

6.2. Sugerencia

1. En base a la presente investigación se desarrolló la siguiente propuesta. Con el objetivo de lograr mitigar y/o reducir los efectos de los riesgos psicosociales sobre la generación de síndrome de burnout; se sugiere al área de recursos humanos de la ladrillera Maxx que modifique su metodología operaria, por medio de iniciativa de su Gerencia General, una guía de trabajo que incluya actividades lúdicas para los colaboradores operarios como también asesoría e instrucción psicológica. Estos programas deberán estar relacionados a temas de seguridad y salud ocupacional.
2. En primer lugar, es necesario implementar un espacio para realizar actividades lúdicas que promueva la confraternización entre los colaboradores de modo que se puedan reducir los niveles de cansancio emocional. Esta propuesta tiene como objetivo mejorar el contexto laboral en el que se desarrollan los colaboradores, permitiendo a su vez generar un ambiente laboral en el que se fomente la comunicación y trabajo en equipo, a partir de un clima colaborativo en el que las metas organizacionales sean compartidas y los esfuerzos logren una sinergia que permita lograrlas.
3. Así mismo, los colaboradores cuentan con una hora de tiempo para el almuerzo, no siendo aprovechado en su totalidad, de este modo con la finalidad de facilitar la confraternización de los colaboradores, implementar un espacio para realizar actividades, tales como, juegos de mesa o juegos de salón, de modo que se puedan reducir los niveles del cansancio emocional.
4. Además, se recomienda que el comité de seguridad y salud de la empresa aplique un plan de motivación al personal, con el fin de aumentar su entusiasmo y de reducir la fatiga laboral, implementando pausas activas en el trabajo, aplicando un horario de descanso de 15 minutos, dos veces al día. Asimismo,

durante estos tiempos de receso se pueden realizar actividades de relajación como estiramientos físicos o actividades cardiovasculares, de este modo hacer frente a la fatiga de los trabajadores, permitiendo que estos encuentren espacios para poder recargar energías, mejoren su desempeño y eficiencia en el trabajo como también a reducir, riesgos psicosociales, trastornos osteomusculares y prevenir el estrés, permitiendo a su vez generar un ambiente laboral en el que se fomente la comunicación y trabajo en equipo.

5. Por otro lado, con la finalidad de reducir la falta de interés, promover medidas que contribuyan al sentimiento de integración e identidad organizacional de sus colaboradores, como por ejemplo, el reconocimiento laboral, haciendo uso de los medios de comunicación de la empresa para hacer de conocimiento general, las metas conseguidas por las distintas áreas de trabajo, logrando que el personal presente mayor compromiso e interés por ejecutar sus funciones, encontrando que estas son importantes tanto para la empresa como para sus fines personales, ya que si la Ladrillera se torna más rentable el trabajador se vera directamente beneficiado. Con esto, se sugiere lograr que los colaboradores desarrollen niveles de identidad hacia la institución en los que estén dispuestos a entregarse al máximo con tal de lograr los objetivos organizacionales.

6. Por último, con la finalidad de brindar asesoría psicológica, la asistente social evaluará el rendimiento mensual de los trabajadores otorgándoles una hora libre por jornada quincenal para que puedan cumplir con sus labores domésticas. Ello se sugiere con el objetivo de mejorar el rendimiento del personal y con ello los indicadores de la organización en términos de desempeño y productividad, mejorando de este modo, de forma directa, los indicadores financieros de la empresa.

Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2007). *Previsión de expertos sobre riesgos psicosociales emergentes relacionados con la seguridad y salud en el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Castañeda, M. (2017). *Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno en Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Castaño, G., Fernández, A., & García, Y. (2007). La relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 41-47.
- Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud. (2010). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- Chavez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Cox, T. (1993). *Stress Research and Stress Management: Poniendo en práctica la teoría*. Sudbury: HSE Books.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzalez, E. (2000). *Investigación sobre estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Freudenberger, H. (1974). *Burnout: La quemadura interna*.
- Gil-Monte, P. (2006). *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- González. (2007). *Instrumentos de Evaluación Psicológica*. La Habana, Cuba: Ciencias Médicas.

- Guerrero, M. (2015). *Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Halpem, J. (1993). *From Detached Concern to Empathy: Humanizing Medical Practice*.
- Huarachi, Y., & Lluen, S. (2014). *Burnout y Engagement en estudiantes universitarios*.
- Johnson, J., & Hall, E. (1996). Dialéctica entre la investigación conceptual y causal en la investigación psicosocial del entorno laboral. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Marmot, M., & Wilkinson, R. (2006). *Determinantes sociales de la salud*. Oxford: Oxford University Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory (2a.ed.)*. . California, EEUU: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). MBI: El Maslach Burnout Inventory: Manual. *Psicólogos Press*, 23-25.
- Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Thomas Learning Editores/Paraninfo.
- Murillo, C., Martín, F., & Velasco, K. (2015). *Factores psicosociales asociados al síndrome del burnout en empleados del área administrativa de la empresa C.I. Sunshine Bouquet Ltda.* . Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Peiro. (2009). *Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis de riesgos psicosociales*. España: Lección magistral.
- Pérez, J., & Merino, M. (2017). *Definición de Estima*. Obtenido de: <https://definicion.de/estima/>. Obtenido de <https://definicion.de/estima/>
- Portales, E. (2011). *Los Riesgos psicosociales laborales y su influencia en la motivación laboral en el personal del ministerio público de Tacna, año 2009*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

- Puchuri, J. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y burnout en personal de superficie de una empresa minera* . Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Rojas, J., & Rodríguez, J. (2010). Factores de riesgo psicosociales en el profesorado de Enfermería Geriátrica de universidades españolas . *Gerokomos*, 158-166.
- Vélez, P., & Mayorga, L. (2013). *Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012*. Colombia: Revista Ciencia y Cuidado, Universidad Francisco de Paula Santander.
- Villacrés, A. (2013). *Inseguridad Emocional*. Obtenido de <http://www.larevista.ec/orientacion/psicologia/inseguridad-emocional>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario Maslach Burnout Inventory

Elaborado por Maslach y Jackson (1981) y traducido por Oramas, González y Vergara (2007)

NOMBRE _____

Edad _____ **Instrucción** _____ **Sexo** _____ **Fecha**

Área _____

A continuación ponemos a su disposición un conjunto de preguntas que están destinados a conocer cómo se relaciona Ud. con su trabajo y el efecto que esto tiene en su salud y bienestar. Los resultados sólo serán utilizados para uso estrictamente profesional y se ajustarán al manejo confidencial que éticamente esto implica.

Por favor, lea despacio las orientaciones y responda con sinceridad; recuerde que de su respuesta dependen nuestras acciones. Al finalizar, cerciórese de que no dejó preguntas sin contestar. Si tiene alguna duda, no de-more en preguntar.

Para comenzar, complete los datos siguientes, que servirán para identificarlo. En las preguntas donde aparecen varias opciones, rodee con un círculo la respuesta deseada.

Para finalizar, conteste con sinceridad, como en las ocasiones anteriores, las siguientes frases indicando la frecuencia con que Ud. ha experimentado ese sentimiento. Escriba en cada cuadrícula el número correspondiente. Recuerde que sus respuestas son confidenciales.

1: Nunca

5: Una vez a la semana

2: Algunas veces al año o menos

6: Algunas veces a la semana

3: Una vez al mes

7: Todos los días

4: Algunas veces al mes

Frases	1	2	3	4	5	6	7
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo							
2. Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo							
3. Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él							
4. Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí							
5. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
6. Me siento acabado(a) al final de la jornada							
7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral							
8. Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo							
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo							
10. En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago							
11. Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de sí mi trabajo sirve para algo							
12. Me siento 'quemado(a)', 'hastiado(a)' de mi trabajo							
13. Sólo quiero hacer lo mío y que no me molesten							
14. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo							
15. Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente							
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas							

Anexo 2. Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo PSQ CAT21 COPSOQ (version 1.5)

NOMBRE _____

Edad _____ **Instrucción** _____ **Sexo** _____ **Fecha** _____

INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario CONFIDENCIAL y ANÓNIMO. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es INDIVIDUAL. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca"). En otras preguntas no se trata de marcar una opción, sino de responder con un número. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

	PREGUNTA	RESPUESTA				
	Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo Algunas veces	Nunca
APARTADO 1	1. ¿Tienes que trabajar muy rápido?					
	2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
	3. ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?					
	4. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
	5. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					

	PREGUNTA	RESPUESTA				
	Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo Algunas veces	Nunca
APARTADO 2	6. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					
	7. ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asigna las tareas?					
	8. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?					
	9. ¿Puedes decidir cuando haces un descanso?					
	10. Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu lugar de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					
	11. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
	12. Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas					
	13. ¿Te sientes comprometida(o) con tu profesión?					
	14. ¿Tienen sentido tus tareas?					
	15. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?					

PREGUNTA		RESPUESTA				
En estos momentos ¿estás preocupado por...		Siempre	Muchas veces	A veces	Solo Alguna vez	Nunca
APARTADO 3	16. ...lo difícil que sería encontrar otro empleo en el caso de que te quedaras desempleado?					
	17. ...si te cambian las tareas contra tu voluntad?					
	18. ...si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que te paguen en especie, etc.)?					
	19. ...si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad?					

PREGUNTA		RESPUESTA				
Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:		Siempre	Muchas veces	A veces	Solo Alguna vez	Nunca
APARTADO 4	20. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
	21. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
	22. En tu empresa, ¿se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?					
	23. ¿Recibes toda la información que necesitas para hacer bien tu trabajo?					
	24. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros o compañeras?					
	25. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu superior inmediato/a?					
	26. ¿Tu lugar de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros o compañeras?					
	27. En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?					
	28. ¿Tus jefes inmediatos planifican bien el trabajo?					
29. ¿Tus jefes inmediatos se comunican bien con los colaboradores y trabajadoras?						

PREGUNTA		RESPUESTA				
Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:		Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
APARTADO 5	30. Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?					
	31. Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?					
	32. ¿Hay momentos en que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?					

PREGUNTA		RESPUESTA				
Por favor, elige UNA SOLA OPCIÓN para la siguiente pregunta:		Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
APARTADO 6	33. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.					
	34. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo apoyo necesario.					
	35. En el trabajo me tratan justamente.					
	36. Si pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.					

Tacna, 22 de mayo del 2020

Informe N° 018-2020-I-JBVV/D.FAEDCOH/UPT

Señor

Mgr. PATRICIA NUE CABALLERO

DECANO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES.

PRESENTE

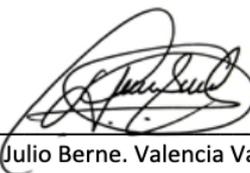
ASUNTO: Culminación de Asesoramiento de Investigación de Tesis.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento sobre la culminación del asesoramiento de investigación de Tesis, la cual ha sido designada a mi persona, el 20 de noviembre del 2019 con Resolución N° 314-D-2019-UPT/FAEDCOH, que lleva por Título **“Los Riesgos psicosociales y el Síndrome Burnout en los empleados de Ladrillera Maxx S.A.C. en Tacna, 2018”**, presentado por el Bachiller en Psicología **MARTORELL VILLEGAS, Mauricio Mario**, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología.

Habiéndose realizado las sesiones correspondientes y las correcciones necesarias durante su ejecución, es que informo que se culminó de forma satisfactoria con dicha tesis.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial deferencia.

Atentamente. -



Psic. Julio Berne. Valencia Valencia
DNI 29674269



"Año De la Universalización de la Salud"

INFORME N° 04-2020-EH-CP-BC-FAEDCOH
(Semestre 2020-I)

A : Mag. Patricia Rosa María Nué Caballero
Decana de la Facultad de Educación CCO y Humanidades

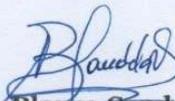
DE : Psic. BLANCA B. CANDELA NAJAR.
Docente de la carrera de Psicología.

ASUNTO : Informe de Dictamen Resolución N°117-D-2020-UPT/FAEDCOH

FECHA : 19/08/2020

Por medio del presente me dirijo a Ud. para saludarla y al mismo tiempo informarle que de acuerdo a la resolución N°117-D-2020-UPT/FAEDCOH, de fecha 07 de Julio del 2020, en la que se me designa como Jurado Dictaminador del trabajo de investigación: "LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE "LADRILLERA MAXX S.A.C." EN EL AÑO 2018", presentada por el Bachiller en Psicología, **Martorell Villegas Mauricio Mario**, para obtener el Título de Licenciado en Psicología. Se ha culminado la revisión de la tesis, no teniendo correcciones que observar por lo el mencionado Bachiller se encuentra apto para realizar el siguiente paso que le corresponde.

Por el momento es todo cuanto tengo que comunicar.


Psic. Blanca Candela Najjar
DOCENTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA

Cc./arch.
BCN

Tacna 16 de noviembre del 2020

Señora: Mag.

PATRICIA NÚE CABALLERO

Decana de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA.

ASUNTO: Informe de culminación Dictamen de Tesis.

REFERENCIA: Resolución Nº 117-D-2020-UPT/FAEDCOH

Me es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y esperando se encuentre bien de salud así como la familia, paso a informarle que se ha culminado con la revisión de la tesis encargada como Jurado Dictaminador de la tesis titulada “ LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE “LADRILLERA MAXX S.A.C.” EN EL AÑO 2018”, del señor Bachiller en Psicología MARTORELL VILLEGAS, MAURICIO MARIO, para obtener el Título profesional de Licenciado en Psicología.

Al respecto debo señalar que el Bachiller en mención ha superado las observaciones y puede proseguir con la tramitación pertinente para la sustentación correspondiente.

Se adjunta trabajo de tesis con observaciones planteadas.

Esperando la atención al presente es todo cuanto informo a usted para los fines pertinentes, aprovecho la oportunidad para reiterar los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente.

Firmado por

NAY RUTH MADELEYNE VILLACORTA CASTRO

CN = NAY RUTH MADELEYNE VILLACORTA CASTRO
O = UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
OU = Issued by SALMON CORP S.A.C. [PE1]
SerialNumber = DNI:00487960
C = PE
Date: 17/11/2020 21:37