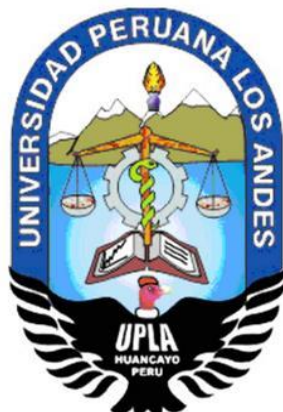


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Psicología



TESIS

Título	SÍNDROME DE BURNOUT Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA MINERA DEL PERÚ, 2018
Autores	Bach. Evelyn Cecilia Soto Pastrana Bach. Jakeline Angela Benites Bejarano
Asesor	Mg. Annabella Llanos Villadoma
Línea de Investigación institucional	Salud y gestión de la salud
Fecha de inicio y culminación	De octubre del 2016 a noviembre del 2018

Huancayo - Perú

2018

DEDICATORIA

A nuestros queridos padres,
que gracias a su apoyo incondicional podemos
lograr más metas en bien de nuestra formación
profesional y personal.

LAS AUTORAS

AGRADECIMIENTO

A Dios, nuestro creador.

A los directivos y trabajadores de la Empresa Minera, por facilitarnos el trabajo de
campo.

Evelyn Cecilia y Jakeline Ángela

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: Síndrome de Burnout y Riesgos Psicosociales en los Trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018, se elaboró con la finalidad de optar el Título Profesional de Psicología.

Esta investigación se enfoca básicamente en determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú; en ese sentido se entiende que la temática de estudio va centrada a lo que es el síndrome de burnout como factor de incidencia en la evaluación de riesgos psicosociales en los trabajadores de una compañía minera; a nivel nacional Sánchez (2014) manifiesta, que el Psicólogo Enrique Roig indica que, “Este síndrome afecta a nivel físico y psicológico, desde un incremento de estrés hasta un problema disfuncional. El caso más severo es el ‘burnout’, porque se crea un patrón difícil de llevar por sí mismo, pierde recursos y desarrolla comportamientos de adaptación negativos (como las adicciones), así mismo García (2011) concluyó, sobre los riesgos psicosociales, que es perjudicial para la salud de los trabajadores causando estrés y a largo plazo enfermedades físicas y mentales.

El método de investigación utilizado en el presente estudio fue el descriptivo, el cual se preocupa primordialmente en describir las características fundamentales de los fenómenos estudiados; el tipo de investigación es básica porque persigue acrecentar el caudal de conocimientos sobre la relación entre síndrome de burnout y los riesgos psicosociales en una compañía minera de la región central de país; el nivel de investigación fue correlacional, porque se orienta a la determinación del grado de relación que existe entre dos variables de interés; el diseño de investigación fue el no experimental descriptivo correlacional porque se orientó a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos; la muestra estuvo conformada por 449 trabajadores de una empresa minera, el tipo de muestreo fue el no

probabilístico intencional; los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario del Síndrome de Burnout de Maslach y el Cuestionario para la Evaluación de Riesgo Psicosocial en el Trabajo.

Teniendo en cuenta dichos sustentos, para su mayor comprensión, la presente investigación se ha estructurado en los siguientes capítulos:

El primer capítulo considera el planteamiento y formulación del problema, objetivos, la justificación, limitación de la investigación.

El segundo capítulo del marco teórico, contiene los antecedentes, las bases teóricas que rigen la investigación, incluye la definición de términos básicos, se ubica el tema en la estructura de la ciencia, en su avance a nivel de investigación y se revisan los planteamientos referentes a la variable de estudio. También incluye la hipótesis y variables de la investigación.

El tercer capítulo abarca el marco metodológico donde se considera el tipo, nivel, método, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos.

El cuarto capítulo considera la presentación, análisis y discusión de resultados.

Finalmente se incluye las conclusiones y sugerencias. Asimismo, las referencias bibliográficas y anexos.

Las autoras.

CONTENIDO

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO.....	III
INTRODUCCIÓN.....	IV
CONTENIDO	VI
CONTENIDO DE TABLAS.....	IX
CONTENIDO DE FIGURAS.....	XIII
RESUMEN	XV
ABSTRAC	XVI

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	17
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.3.1. <i>Problema general.</i>	21
1.3.2. <i>Problemas específicos.</i>	21
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	22
1.4.1. <i>Justificación Teórica o Científica.</i>	22
1.4.2. <i>Justificación social o práctica.</i>	22
1.4.3. <i>Justificación metodológica.</i>	23
1.5 OBJETIVOS.....	23
1.5.1. <i>Objetivo general.</i>	23
1.5.2. <i>Objetivos específicos.</i>	23

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 ANTECEDENTES	24
2.1.1. <i>Antecedentes internacionales.</i>	24
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales.</i>	28
2.1.3. <i>Antecedentes locales.</i>	33
2.2 BASES TEÓRICAS:.....	37
2.2.1. <i>Síndrome de Burnout.</i>	37
2.2.2. <i>Riesgos Psicosociales:</i>	53
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	63

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS.....	66
3.1 HIPÓTESIS GENERAL	66
3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	66
3.3 VARIABLES	66
3.3.1. <i>Definición conceptual</i>	67
3.3.2. <i>Definición operacional</i>	67

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA.....	69
4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	69
4.1.1. <i>Método general</i>	69
4.1.2. <i>Método específico</i>	69
4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	70
4.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	70
4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	70
4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	71
4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	71
4.6.1. <i>Técnica</i>	71

4.6.2. <i>Instrumento</i>	71
4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	74
4.8 ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	75

CAPÍTULO V

RESULTADOS	76
5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	76
5.1.1. <i>Síndrome de Burnout</i>	76
5.1.2. <i>Riesgos Psicosociales</i>	80
5.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	116
5.3.1. <i>Contrastación de la hipótesis general</i>	116
5.3.2. <i>Contrastación de las hipótesis específicas</i>	118
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	125
CONCLUSIONES	128
RECOMENDACIONES	131
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	134
ANEXOS	141
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	142
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	143
ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	146
ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	150
ANEXO 5: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE INSTRUMENTOS	164
ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO	167
ANEXO 7: EVIDENCIAS DEL TRABAJO REALIZADO.....	168

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 01	
<i>Una taxonomía de los riesgos psicosociales</i>	58
Tabla 02	
<i>Dimensiones psicosociales del CoPsoQ</i>	73
Tabla 03	
<i>Descripción general de resultados de la variable Síndrome de Burnout</i>	76
Tabla 04	
<i>Dimensión - Cansancio emocional</i>	77
Tabla 05	
<i>Dimensión – Despersonalización</i>	78
Tabla 06	
<i>Dimensión – Realización personal en el trabajo</i>	79
Tabla 07	
<i>Descripción general de resultados de la variable Riesgos.</i>	80
Tabla 08	
<i>Sub- Dimensión – Exigencias cuantitativas (Exigencias psicológicas)</i>	82
Tabla 09	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las exigencias cuantitativas.</i>	83
Tabla 10	
<i>Sub- Dimensión – Ritmo de trabajo (Exigencias psicológicas)</i>	83
Tabla 11	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a ritmo de trabajo.</i>	84
Tabla 12	
<i>Sub- Dimensión – Exigencias emocionales (Exigencias psicológicas).</i>	85
Tabla 13	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las exigencias emocionales.</i>	86
Tabla 14	
<i>Sub- Dimensión – Exigencias a esconder emociones (Exigencias psicológicas)</i>	87
Tabla 15	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las exigencias de esconder emociones.</i>	88
Tabla 16	
<i>Sub- Dimensión – Doble presencia (Conflicto trabajo familia)</i>	89

Tabla 17	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la doble presencia</i>	90
Tabla 18	
<i>Sub- Dimensión – Influencia (Control sobre el trabajo)</i>	91
Tabla 19	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la influencia.</i>	92
Tabla 20	
<i>Sub- Dimensión – Posibilidad de desarrollo (Control sobre el Trabajo)</i>	92
Tabla 21	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las posibilidades de desarrollo</i>	93
Tabla 22	
<i>Sub- Dimensión – Sentido del trabajo (Control sobre el trabajo)</i>	94
Tabla 23	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al sentido del trabajo.</i>	95
Tabla 24	
<i>Sub- Dimensión – Apoyo social de compañeros (Apoyo social y calidad de liderazgo)</i>	95
Tabla 25	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al apoyo social de compañeros.</i>	96
Tabla 26	
<i>Sub- Dimensión – Apoyo social de superiores (Apoyo social y calidad de liderazgo)</i>	97
Tabla 27	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al apoyo social de superiores.</i>	98
Tabla 28	
<i>Sub- Dimensión – Doble Presencia (Conflicto trabajo familia)</i>	98
Tabla 29	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Calidad de liderazgo.</i>	99
Tabla 30	
<i>Sub- Dimensión – Sentimiento de grupo (Apoyo social y calidad de liderazgo)</i>	100
Tabla 31	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentimiento de grupo.</i>	101
Tabla 32	
<i>Sub- Dimensión – Previsibilidad (Apoyo social y calidad de liderazgo)</i>	101

Tabla 33	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Previsibilidad.</i>	102
Tabla 34	
<i>Sub- Dimensión – Claridad de rol (Apoyo social y calidad de liderazgo).</i>	103
Tabla 35	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Claridad de rol.</i>	104
Tabla 36	
<i>Sub- Dimensión – Conflicto de rol (Apoyo social y calidad de liderazgo)</i>	105
Tabla 37	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Claridad de rol.</i>	106
Tabla 38	
<i>Sub- Dimensión – Reconocimiento (Compensaciones del trabajo)</i>	106
Tabla 39	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Reconocimiento.</i>	107
Tabla 40	
<i>Sub- Dimensión – Inseguridad sobre el empleo (Compensaciones del trabajo)</i>	108
Tabla 41	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre el empleo.</i>	109
Tabla 42	
<i>Sub- Dimensión – Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (Compensaciones del trabajo)</i>	109
Tabla 43	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.</i>	110
Tabla 44	
<i>Sub- Dimensión – Justicia (Capital social)</i>	111
Tabla 45	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Justicia.</i>	112
Tabla 46	
<i>Sub- Dimensión – Confianza vertical (Capital social)</i>	113
Tabla 47	
<i>Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Confianza vertical</i>	113
Tabla 48	
<i>Descripción de resultados generales de la evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	114
Tabla 49	
<i>Coefficiente de correlación hipótesis general</i>	117

Tabla 50	
<i>Coefficiente de correlación hipótesis específica N° 01</i>	118
Tabla 51	
<i>Coefficiente de correlación hipótesis específica N° 02</i>	120
Tabla 52	
<i>Coefficiente de correlación hipótesis específica N° 03</i>	122

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 01	
<i>Resultados del Síndrome de Burnout - Evaluación MASLASCH.</i>	77
Figura 02	
<i>Resultados de la dimensión Cansancio Emocional - Evaluación MASLASCH.</i>	78
Figura 03	
<i>Resultados de la dimensión Despersonalización - Evaluación MASLASCH.</i>	79
Figura 04	
<i>Resultados de la dimensión Baja Realización Personal - Evaluación MASLASCH.</i>	80
Figura 05	
<i>Resultados los de Riesgos Psicosociales - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	81
Figura 06	
<i>Resultados de la sub- dimensión Exigencias cuantitativas - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	82
Figura 07	
<i>Resultados de la sub- dimensión Ritmo de trabajo - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	84
Figura 08	
<i>Resultados de la sub- dimensión Exigencias emocionales - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	85
Figura 09	
<i>Resultados de la sub- dimensión Exigencias a esconder emociones - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	87
Figura 10	
<i>Resultados de la sub- dimensión Doble presencia - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	89
Figura 11	
<i>Resultados de la sub- dimensión Influencia - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	91
Figura 12	
<i>Resultados de la sub- dimensión Posibilidad de desarrollo - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	93
Figura 13	
<i>Resultados de la sub- dimensión Sentido del trabajo - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	94
Figura 14	
<i>Resultados de la sub- dimensión Apoyo social de compañeros - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	96
Figura 15	
<i>Resultados de la sub- dimensión Apoyo social de superiores - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	97
Figura 16	
<i>Resultados de la sub- dimensión Calidad de liderazgo - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	99

Figura 17	
<i>Resultados de la sub- dimensión Sentimiento de grupo - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	100
Figura 18.	
<i>Resultados de la sub- dimensión Previsibilidad - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	102
Figura 19	
<i>Resultados de la sub- dimensión Claridad de rol - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	103
Figura 20	
<i>Resultados de la sub- dimensión Conflicto de rol - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	105
Figura 21	
<i>Resultados de la sub- dimensión Reconocimiento - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	107
Figura 22	
<i>Resultados de la sub- dimensión Inseguridad sobre el empleo - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	108
Figura 23	
<i>Resultados de la sub- dimensión Inseguridad sobre las condiciones - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	110
Figura 24	
<i>Resultados de la sub- dimensión Justicia - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	111
Figura 25	
<i>Resultados de la sub- dimensión Confianza vertical - Evaluación CoPsoQ-istas21.</i>	113

RESUMEN

Uno de los síndromes con mayor prevalencia y frecuencia en esta nueva era, es el estrés, la llamada “enfermedad del siglo XXI”, por ello la preocupación de investigar este síndrome y su relación con los riesgos psicosociales; el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú, la muestra estuvo compuesta por 449 colaboradores de ambos sexos, con un tipo de muestreo no probabilístico intencional. Se utilizó el método descriptivo, tipo de investigación pura o básica; de nivel correlacional y con un diseño no experimental descriptivo- correlacional. Para la recolección de información se administró el cuestionario de Maslach (1997) para el síndrome de burnout y el cuestionario CoPsoQ- istas 21 (2014) para los riesgos psicosociales. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación directa y significativa entre el síndrome burnout y los riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú. Finalmente, con un margen de significancia del 5%, un coeficiente de correlación igual a 0,825 y un p-valor de 0,000, se concluyó que existe una relación directa y significativa entre el síndrome de burnout y los riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú - 2018. Al finalizar el estudio se recomienda implementar y diseñar programas de capacitación dirigido a minimizar los factores de riesgos psicosociales y por lo tanto el síndrome de burnout.

Palabras clave: Síndrome de Burnout; Riesgos Psicosociales; Agotamiento emocional; Despersonalización; Baja realización personal.

ABSTRAC

One of the syndromes with the highest prevalence and frequency in this new era is stress, the so-called “21st century disease”, hence the concern to investigate this syndrome and its relationship with psychosocial risks; The objective of the research was to determine the relationship between burnout syndrome and psychosocial risks in workers of a mining company in Peru, the sample consisted of 449 collaborators of both sexes, with a type of intentional non-probabilistic sampling. The descriptive method was used, type of pure or basic research; correlational level and with a descriptive-correlational not-experimental design. To collect information, the Maslach (1997) questionnaire for burnout syndrome and the CoPsoQistas 21 (2014) questionnaire for psychosocial risks were administered. The results showed the existence of a direct and significant relationship between burnout syndrome and psychosocial risks in the workers of a mining company in Peru. Finally, with a margin of significance of 5%, a correlation coefficient equal to 0.825 and a p-value of 0.000, it was concluded that there is a direct and significant relationship between burnout syndrome and psychosocial risks in workers of a company Minera del Perú - 2018. At the end of the study, it is recommended to implement and design training programs aimed at minimizing psychosocial risk factors and therefore the burnout syndrome.

Keywords: Burnout syndrome; Psychosocial Risks; Emotional exhaustion; Depersonalization; Low personal fulfillment.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Uno de los síndromes con mayor prevalencia y frecuencia en esta nueva era, es el estrés, la llamada “enfermedad del siglo XXI” (García & Gil, 2016). La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) menciona que anualmente alrededor de 2 millones de mujeres y varones fallecen como consecuencia de accidentes, lesiones o enfermedades relacionadas directamente con el trabajo. Además, la existencia de accidentes de trabajo no fatales asciende a 160 millones de nuevos casos y esto genera un promedio de 3 días de ausentismo por enfermedad laboral. De la misma manera, cerca del 8% o 10% de los trastornos depresivos están relacionados con factores de riesgo ocupacional (Muñoz, Orellano, & Hernández, 2018). La salud ocupacional deficiente y la capacidad de trabajo reducida de los trabajadores pueden causar pérdidas económicas de hasta el 10 o 20% del Producto Nacional Bruto (PNB) de un país. A nivel mundial, las muertes, enfermedades y enfermedades ocupacionales pueden representar una pérdida estimada del 4% del PNB (Carod & Vásquez, 2013). Y en cifras monetarias, la presencia de depresión y ansiedad en las empresas e

instituciones cuestan anualmente a la economía mundial cerca de 1 billón de dólares en pérdida de productividad (OMS, 2017).

En la Unión Europea (UE) las cifras dicen que cerca de 56 millones (28%) de los trabajadores están constantemente expuestos a riesgos psicosociales que atentan contra el bienestar de su salud mental, el 14% de los afectados afirmaron haber sufrido conductas violentas producto del estrés, siendo este último el segundo mayor problema (55% de los trabajadores) de salud laboral en Europa. En términos monetarios, los problemas relacionados al riesgo psicosocial representan un costo de 20 millones de euros para la sociedad y las empresas de la UE (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2015).

En América Latina, la encuesta sobre Condiciones de Trabajo reveló que entre el 12% y 16% de los participantes manifestaron sentirse con tensión o estrés (Organización Mundial del Trabajo, 2016). En países como Argentina, el 26% de los trabajadores manifestaron sufrir de carga mental. En Brasil reportó que el 14% de las prestaciones de salud eran debido a enfermedades mentales producto del agotamiento laboral. En Colombia, cerca del 25% de varones y el 28% de mujeres afirmaron tener un nivel de estrés de 7 puntos en una escala del 1 al 10. En Chile, el 28% de los trabajadores reportaron que la depresión y el estrés formaban parte de su día a día laboral (Smart Coach, 2018).

Sánchez (2014) manifiesta, que el psicólogo psicoanalista Enrique Roig, Director General de Humana Perú indica que, “Este síndrome afecta a nivel físico y psicológico, desde un incremento de estrés hasta un problema disfuncional. El caso más severo es el ‘burnout’, porque se crea un patrón difícil de llevar por sí mismo, pierde recursos y desarrolla comportamientos de adaptación negativos (como las adicciones). Sin embargo, sí se puede tratar con una atención especializada”.

Las enfermedades relacionadas con el agotamiento laboral son muchas, incluso un estudio hecho en Europa y Latinoamérica reveló que trabajar por largas jornadas laborales aumentan el riesgo a desarrollar problemas en el corazón (Bakalar, 2017). Muchos son los factores de riesgo para que se produzcan estas enfermedades, y en casi todas las profesiones los números de casos de malestar por estrés sigue aumentando; alta demanda de tareas, ambientes tóxicos, lugares inseguros, trabajo a presión, monotonía laboral, clima laboral inadecuado y acumulación de trabajo son solo algunas de las razones que en el corto y mediano plazo causan enfermedades laborales (García & Gil, 2016). Como se mencionó al inicio de este apartado, el estrés es uno de ellos, sin embargo, uno de mayor cobertura y el que, en general, engloba a muchas más enfermedades es el Síndrome de Burnout, este síndrome esencialmente se refiere al hecho de perder lentamente el interés y el compromiso de realizar alguna labor, y usualmente este es causado por el estrés, el cansancio laboral, la falta de diversidad en los trabajos, entre otros (Moreno, González, & Garrosa, 2001). Este síndrome se caracteriza por tener tres sentimientos claramente observables, el primero es el cansancio emocional, el segundo la despersonalización, y el tercero, realización personal, que en lo común es baja. (Nakandakari, y otros, 2015).

Sobre este síndrome, los estudios realizados, revelaron que en estudiantes el 40,2% presentaba el síndrome de burnout, otros estudios particulares y de caso, revelaron que los profesionales de salud presentaban el síndrome a un nivel crítico del 20% y del 50% a un nivel medio (Nakandakari, y otros, 2015). Otro estudio realizado a educadores en la ciudad de Arequipa reveló que el 93,7% y el 6,3% de los educadores poseían un nivel moderado y severo respectivamente sobre el síndrome de burnout (Arias & Jim, 2013). Así mismo, un estudio más generalizado estimó que el 60% de los trabajadores peruanos padecen de estrés y que ellos están propensos a desarrollar

el síndrome de burnout (El Economista, 2018). Como es posible detallar, las consecuencias de los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout representan problemas mayores en varias áreas profesionales y en todo sector laboral, es por ello que el presente estudio encuentra motivo para brindar un aporte más ante esta realidad. Por ellos es esencial evaluar el desarrollo del síndrome de burnout y hacer una Evaluación de Riesgos Psicosociales, con la meta de brindar mejor calidad en el ambiente laboral.

García (2011) presenta en sus conclusiones: 1. Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales. 2. Se llaman “psico” porque nos afectan a través de la psique y “sociales” porque su origen es social, a causa de determinadas características de la organización del trabajo. 3. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras. 4. La evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas (principio de prevención en el origen), es decir, a las características de la organización del trabajo - y no a las características de las personas.

1.2 Delimitación del Problema

No se tiene cifras exactas sobre la cantidad de trabajadores afectados por el síndrome de burnout y riesgos psicosociales.

En el contexto actual; en la Empresa Minera del Perú, los trabajadores, laboran en horarios diversos para mejorar cada vez la productividad en la empresa, estos presentan diversos problemas de salud o riesgo, los cuales muchas veces los mantiene

en zozobra, con el consiguiente estrés y hasta llegar al agotamiento o síndrome de burnout.

La empresa, se centra en el campo de la Minería y la Metalurgia, que fusiona experiencia internacional con talento peruano a través de operaciones de exploración, extracción, tratamiento y venta de concentrados, priorizando la calidad, el bienestar de los colaboradores y el desarrollo sostenible, con especial énfasis en el respeto al medio ambiente, responsabilidad con las comunidades, seguridad y salud laboral.

En esa línea la investigación espacialmente se delimita en la Empresa Minera del Perú, ubicada en la localidad de Yauricocha, distrito de Alis, provincia de Yauyos, del departamento de Lima y en el aspecto temporal abarcada desde noviembre del 2016 a noviembre del 2018.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú en el 2018?

1.3.2. Problemas específicos.

1. ¿Qué relación existe entre el Cansancio Emocional y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú en el 2018?
2. ¿Qué relación existe entre la Despersonalización y los Riesgos psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú en el 2018?
3. ¿Qué relación existe entre la Realización Personal en el trabajo y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú en el 2018?

1.4 Justificación

La justificación de la presente investigación se enmarca:

1.4.1. Justificación Teórica o Científica.

Específicamente la justificación teórica se fundamenta en que la investigación servirá para conocer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales, la misma que servirá de base para posteriores investigaciones similares o afines; además, conocidos los resultados del presente trabajo, podremos confrontar nuestros hallazgos con los antecedentes que se tomó en consideración ya sea para contrastar las coincidencias o quizá discrepar con los resultados de los mismo, así también podremos comparar con la teoría propuesta por los diversos autores en relación a las variables estudiadas.

Además, se va a considera a los aspectos legales tales como:

- Constitución Política del Perú de 1993. Establece en su artículo 18 sobre la Educación Universitaria; la educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica.
- La Ley Universitaria N° 30220. Artículo 2 inciso b, indica que uno de los fines de las universidades; es realizar investigación en las humanidades, las ciencias, las tecnologías y fomentar la creación intelectual y artística.
- El reglamento de grados y títulos de la UPLA.

1.4.2. Justificación social o práctica.

Se describe esta justificación porque las variables abordadas son problemas eminentemente sociales que influyen directamente en el desenvolvimiento de los

trabajadores; si las actividades que desempeñan o el ambiente donde laboran no fueran las óptimas nos encontraríamos con afecciones que podrían causar daño en relación a su salud tanto física como psicológica, es por ello necesario hallar y describir los problemas y/o conflictos existentes en nuestras empresas públicas y privadas. Al mismo tiempo son prácticas, porque la investigación no solo describirá los niveles de las variables de estudio, ya que mediante el coeficiente de correlación se evaluará el tipo de asociación existente entre ellas.

1.4.3. Justificación metodológica.

De acuerdo al uso correcto del método científico en el proceso teórico – práctico de la investigación científica, nos permitirá descubrir la verdad y la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales.

1.5 Objetivos

1.5.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú en el 2018.

1.5.2. Objetivos específicos.

1. Determinar la relación que existe entre el Cansancio Emocional y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú en el 2018.
2. Determinar la relación que existe entre la Despersonalización y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú en el 2018.
3. Determinar la relación que existe entre la Realización Personal en el trabajo y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú en el 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales.

En el marco de desarrollo de la presente investigación, el síndrome de Burnout, está relacionado directamente con la evaluación de los riesgos psicosociales en virtud a ello se hará la siguiente revisión de antecedentes internacionales:

En Uruguay, Tortora (2016) desarrolló una investigación titulada “Burnout y factores de riesgo psicosocial en Call Centers”. La aspiración del informe fue evaluar la relación entre el síndrome de burnout y los factores de riesgos psicosociales a los que fueron expuestos los trabajadores que operan las llamadas de un Call Center. La metodología asistió a un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI -GS) para medir el síndrome de burnout y el cuestionario CoPsoQ -istas 21 versión 2 para la evaluación de riesgos psicosociales. Los resultados mostraron que existe un nivel alto y riesgoso del síndrome de burnout entre los trabajadores, siendo un 60% con niveles altos, el

25% con nivel medio y solo el 15% con nivel bajo, casualmente, aquellos que llevan más tiempo laborando entre 4 y 5 años representan dicho 60% y los que llevan menos de un año presentan niveles bajos. En la evaluación de riesgos psicosociales se evidenció que el 75% posee problemas de salud derivados del estrés laboral, el 64% se siente satisfecho con el trabajo, pero esperan un mejor reconocimiento, el 80% dice que la paga podría ser mejor, el 76% mencionó que el trabajo que realizan es demandante en lo mental y que uno de los requisitos para no “tirar la toalla” es ser paciente, tolerante y carismático. Finalmente, el autor concluyó diciendo que en dicho Call Center, se evidenció una relación directa y positiva entre los factores de riesgo psicosocial y el síndrome de burnout.

En Colombia, Alzate y Parra (2016) desarrollaron una investigación titulada “Factores psicosociales, estrés y síndrome de Burnout en el colegio San Luis Gonzaga de la Ciudad de Manizales”. La aspiración del estudio fue evaluar la correlación los factores de Riesgo Psicosocial y el Síndrome de Burnout. Se empleó una metodología a nivel correlacional y de diseño expos facto y no experimental. La población fueron los colaboradores de la institución educativa “San Luis Gonzaga”. Para la obtención de la data se hizo del Maslach Burnout Inventory y del cuestionario de Riesgo Psicosocial y estrés propuesto por el Ministerio de Trabajo de México. Los resultados en porcentajes señalaron que, el 43% percibió como protectores a los factores de Riesgos Psicosociales intralaborales, el 27% lo vieron como un riesgo medio, mientras que el 30% lo clasificaron como verdadero factor de riesgo. Además, el 60% dijo que la oportunidad para desarrollar el uso de conocimientos y habilidades fue valorada como una condición protectora. También, el 46% de los colaboradores

experimentan un nivel alto de estrés, los coordinadores y directivos fueron el 51% y el personal de apoyo y auxiliares fueron un 41% y el 60% del total de encuestados dijeron que experimentaron agotamiento físico y mental con el trabajo, finalmente se señaló que todas las dimensiones asociadas a los Riesgos Psicosociales y al Síndrome de Burnout mostraron relaciones positivas, sin embargo fueron los elementos, influencia del trabajo en el ámbito fuera del mismo y las demandas cuantitativas las cuales mostraron un mayor nivel correlativo y significativo con el Síndrome de Burnout y al mismo tiempo con el estrés.

En Bogotá, Colombia los autores Jiménez, Caicedo, Joven, y Pulido (2015) desarrollaron un artículo científico titulado " Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C.". El objetivo del artículo fue caracterizar el síndrome burnout y los factores de riesgos psicosociales en dicho grupo descrito en el título. Se empleó un enfoque cuali-cuantitativo. La muestra se compuso de 72 trabajadores, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) y el cuestionario de factores de riesgo extra e intra laboral. Los resultados señalaron que el 56% percibió un alto y muy alto nivel de riesgo intralaboral, mientras que un 71% fue de riesgo extralaboral. En el test para evaluar el CESQT, 16 personas estuvieron con un nivel de riesgo crítico y alto. Para finalizar, se concluyó diciendo que los niveles de riesgos psicosociales extra e intra laboral altos se correlacionan con niveles críticos y altos del CESQT a un 29% y el 33% respectivamente.

En México, Preciado, Pozos, Plascencia, y Colunga (2016) elaboraron un artículo titulado “La Asociación de Factores de Riesgo Psicosocial con el Síndrome de Burnout en Dentistas en Guadalajara, Jalisco, México”. El fin de dicho estudio fue determinar el nexo de los factores de riesgos psicosociales con el síndrome de burnout en 144 dentistas. Se realizaron entrevistas semiestructuradas y se implementaron el MBI y el Cuestionario de factores de riesgos psicosociales. Los resultados determinaron una relación directa entre la dimensión Conmutación al trabajo de los factores de riesgos psicosociales y el síndrome de burnout ($r_p = 0.21$, $r_p = 0.23$; y $r_p = -0.23$; $p < 5\%$). Los datos clasificaron el 10% de los participantes en un nivel grave de Realización Personal baja en combinación con Situaciones Sociales y Conmutación de los factores de riesgo psicosocial. Finalmente, la conclusión dijo que el porcentaje de dentistas con alto nivel del síndrome de burnout fue similar al reportado en otros estudios y mostró una relación significativa con las situaciones de viaje como factor de riesgos psicosociales.

En Bogotá, Colombia, Carlotto y Gonçalve (2017) elaboraron un artículo titulado “Riesgos psicosociales asociados con el síndrome de burnout en profesores universitarios”. El objetivo del artículo fue evaluar y detallar aquellos estresores ocupacionales psicosociales, como probables predictores para determinar las dimensiones del síndrome de burnout. Se empleó un estudio de nivel correlacional y descriptivo. Se utilizaron el CESQT y la batería de riesgos psicosociales, los cuales fueron aplicados a 250 docentes universitarios. Los resultados señalaron que las variables “conflicto de papel”, “autonomía”, “conflictos interpersonales” y “apoyo social” se comportaron como los principales elementos predictores del síndrome de burnout con un poder de

efecto entre medio ($R^2 = 0,148$) y elevado ($R^2 = 0,405$), de acuerdo con los parámetros recomendados.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

En Lima, Silva (2017) concretaron su investigación cuyo título es “Factores laborales estresores y síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia Lima – Perú, 2017”. El objetivo del trabajo fue determinar la relación que existe entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en personal de enfermería del hospital Cayetano Heredia. La metodología del informe respondió a un tipo correlacional, haciendo uso del método cuantitativo transversal y del diseño no experimental correlacional. Se aplicó dos cuestionarios tipo Likert, uno para evaluar los factores laborales estresores, validado a un alfa de Cronbach de 0.91 y para evaluar el síndrome de burnout se usó un cuestionario de 22 ítems, los cuales fueron aplicados a un grupo de 47 enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del hospital Cayetano Heredia. Finalmente, se concluyó que existe una correlación directa alta entre los factores laborales estresores y el síndrome de burnout, con un coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0,759.

En Puno, Machicado (2016) realizó una investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno – 2016”. El objetivo de este estudio fue determinar los factores de riesgo psicosocial que se relacionan con el estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia (EMG) y Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno.

En el diseño metodológico se empleó el tipo de investigación descriptiva, con diseño correlacional - comparativo, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y se aplicó 2 cuestionarios (factores de riesgo psicosocial intralaboral y la evaluación del estrés) a una población y muestra de 17 profesionales de Enfermería de los servicios de EMG y UCI. A través de la estadística descriptiva los resultados según los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral muestran: En el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el 42% de profesionales de Enfermería del servicio EMG presentan riesgo alto y muy alto y el 80% de UCI riesgo muy alto; respecto al dominio control sobre el trabajo, el 67% del servicio de EMG presentan riesgo muy alto y el 40% de UCI riesgo alto y muy alto; en relación al dominio demandas del trabajo, el 83.3% del servicio de EMG y el 80% de UCI presentan riesgo muy alto; y referente al dominio recompensas, el 50% del servicio de EMG presentan riesgo muy alto y el 40% de UCI riesgo alto. Respecto al nivel de estrés el 50% de profesionales de Enfermería de EMG y el 40% de UCI presentan un nivel de estrés alto. Según prueba estadística “Regresión categórica”, los coeficientes de correlación, entre los dominios de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral de las enfermeras, evidencian que existe una relación significativa en los dominios liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas del servicio de EMG; y en UCI solo en los dominios control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas, se concluye que existe diferencias según áreas de trabajo, pues solo en las enfermeras del servicio de EMG existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral.

En Piura, Gonzales (2017), desarrollo el trabajo de investigación denominada “Factores del riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto Talara” Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar: Factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara. Así mismo la investigación fue de naturaleza cuantitativa, no experimental - transaccional. Por lo tanto, dicho estudio es de tipo descriptivo ya que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, así mismo es de tipo correlacional, lo que implica que el estudio tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Por otro lado, el tipo de muestreo fue no probabilística intencional, constituida por 200 colaboradores del sexo masculino con edades de entre 25 a 60 años, pertenecientes a una empresa privada del Alto - Talara. Mediante el coeficiente de gamma se dio como resultados que frente al objetivo general planteado que tiene como fin determinar la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara, se pudo encontrar que las correlaciones entre dichos factores y el estrés laboral son muy bajos y los niveles de significación estadística son mayores a 0,05. Esto demuestra que no existen relaciones significativas entre ambas variables. Por lo tanto, los resultados rechazan la hipótesis alternativa general y aceptan la nula, la cual refiere que No existe relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

En Tarapoto, Pérez (2018), desarrollo la tesis de Maestría titulado “Evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral de los docentes de la facultad de ingeniería y arquitectura de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017”. El objetivo de la investigación es determinar si existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en los docentes de la facultad de ingeniería y arquitectura de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, 2017. Para esta investigación se ha utilizado el cuestionario de ISTAS 21, este estudio es de tipo teórico y diseño correlacional, de corte trasversal; es de tipo no experimental se han obtenidos los siguiente resultados la relación entre el riesgo psicosocial y el estrés laboral es positiva, directa y altamente significativa ($r = 0.653$, $p < 0.05$), lo que significa que si el riesgo psicosocial se incrementará, el estrés laboral también aumentará, sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos, con respecto a la dimensión de exigencias psicológicas se incrementará, el estrés laboral también aumentará, sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos esto se debe a que es positiva, directa y altamente significativa ($r = 0.365$, $p < 0.05$), la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral es negativa, inversa y altamente significativa ($r = -0.409$, $p < 0.05$), si el trabajo activo y desarrollo de habilidades se incrementará, el estrés laboral disminuirá, sin embargo, puede pasar lo contrario, la tercera dimensión de apoyo social en la empresa - calidad de liderazgo y el estrés laboral es negativa, inversa, pero sin embargo no es significativa ($r = -0.245$, $p > 0.05$), lo cual se traduce como una relación inversa si el Apoyo social se incrementará, el estrés laboral disminuirá, sin embargo, puede pasar lo contrario y la relación entre la compensación y el estrés laboral es positiva, directa, pero no significativa ($r = 0.202$, $p > 0.05$), lo cual se traduce

como una relación directa en el sentido de que, ambas variables se incrementen o disminuyan sin embargo por no ser significativa esto no será frecuente la ocurrencia en la muestra analizada y por último la relación entre la doble presencia y el estrés laboral es positiva, directa y significativa ($r = 0.304$, $p < 0.05$), lo cual se traduce como una relación directa en el sentido de que, si la doble presencia se incrementará, el estrés laboral también aumentará, sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos, de acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda lo siguiente: entregar información de prevención orientado a la salud laboral con el propósito de reducir los riesgos psicosociales, realizar entrenamiento, capacitaciones sobre pausa activa y temas relacionado a la salud laboral de manera constante para mejorar el estrés laboral de los docentes.

En Moquegua, Marallano (2017) realizó la investigación titulada “Relación de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua”. El objetivo es evaluar la relación de los riesgos psicosociales y el estrés laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, basándose en la hipótesis de la relación de que los riesgos psicosociales pueden producir efectos en los trabajadores a través de dos mecanismos: el proceso bioquímico – fisiológico y el proceso psicofisiológico. Seguidamente, se presenta la base teórica de la investigación efectuada capaz de provocar el estrés laboral. Asimismo, se usó la metodología de investigación no experimental, en función a variables asociadas, es decir se describirán, predicción identificación de los datos y el impacto en el contexto profesional de los trabajadores, el grado de relación existente entre ambas variables de estudio se estableció con la

aplicación de la prueba estadística χ^2 cuadrada (X^2). Posteriormente, el resultado se presenta mediante gráficas y el análisis mediante la interpretación de estas, conjuntamente con la comprobación de la hipótesis. Finalmente, se resume, con las conclusiones y recomendaciones de la investigación que se desarrolló. Dentro de este se plantea diferentes propuestas preventivas en beneficio del trabajador de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

2.1.3. Antecedentes locales.

En Lima, Puchuri (2018), realizó el trabajo de investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial y burnout en personal de superficie de una empresa minera”. El estudio tuvo como 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 del tipo correlacional, no experimental se conformó por trabajadores de ambos sexos ($N=133$); en su mayoría con edades que oscilan entre los 31 y 40 años (50%), que laboran entre 01 y 04 años (50,4%) en la organización. La medición de los Factores de Riesgo Psicosocial se realizó 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 son significativas con el factor Doble Presencia donde

la población femenina presenta mayor tendencia al desarrollo de dicho factor, la Antigüedad laboral es significativa en vinculación al factor Exigencias Psicológicas, donde se presenta 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.

En la ciudad de Lima, Paucar (2017), desarrolló el trabajo de investigación denominado “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017”, donde se tiene como objetivo determinar la relación que existe entre los Factores de Riesgo Psicosocial y el Estrés Laboral en operarios en una empresa manufacturera del Distrito de Los Olivos, la muestra estuvo compuesta por 200 operarios de ambos sexos. El estudio presenta un diseño no experimental transversal de tipo correlacional. Para la recolección de información se administró el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 para los Factores de Riesgos Psicosociales y para el Estrés Laboral, la Escala de Estrés Laboral de la OIT –OMS. Los resultados evidenciaron, que los Factores de Riesgo Psicosocial en el operario es promedio y en el Estrés Laboral se obtiene el mismo nivel, finalmente las mujeres presentan un rango más elevado que los hombres a nivel de la estructura organizacional ($p < 0.05$). Se comprobó que, si existe relación muy significativa, positiva y moderada baja entre los Factores de Riesgo recomienda implementar y diseñar programas de capacitación dirigido al manejo del estrés laboral, estilos adecuados de liderazgo e identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial.

En Lima Graneros (2018), desarrolló una investigación denominada “Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una

empresa de ingeniería – Lima, 2017”. Tiene como objetivo identificar la relación entre los factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería de Lima. La orientación de la metodología es correlacional. Los participantes fueron 289 colaboradores de ambos sexos, que ocupan distintos puestos en la organización. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo y el cuestionario de Estrés Laboral. Los resultados indican que existe una relación moderada entre las variables Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral. Del mismo modo, indican que existe una relación moderada entre cada una de las dimensiones de los factores psicosociales: carga de trabajo, contenido y características de la tarea, desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, y el estrés laboral. Se concluye que la presencia de factores psicosociales en los espacios laborales, afecta a los colaboradores, ocasionando un posible riesgo de presentar efectos adversos en su salud.

En Lima Díaz (2017), realizó la investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral de las enfermeras del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi de la ciudad de Lima. 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en un centro hospitalario de salud mental. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño correlacional. La población estuvo conformada por 77 enfermeras que laboraron en el Instituto de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, durante el año 2017. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el

resultado 0.836, en el Cuestionario valoración de los factores de riesgo psicosocial y 0.849 en el Cuestionario de estrés laboral. Los resultados hacen concluir que existe una correlación positiva, regular ($r=0.715$), entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral según la percepción de las enfermeras del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi. De acuerdo a estos resultados, se puede referir que a mayor nivel de factores de riesgo psicosocial mayor estrés laboral.

En Lima Abanto (2018), desarrolló la investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018”. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. La investigación fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 50 enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.857 en el cuestionario de factores de riesgo psicosocial y 0.8470 en el cuestionario de estrés laboral. Los resultados hacen concluir que existe relación positiva y débil ($Rho=0,317$; $p<0,05$), entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral según la percepción de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia. De acuerdo a estos resultados, se puede señalar que a mayor presencia de factores de riesgo psicosocial mayor estrés laboral.

2.2 Bases Teóricas:

2.2.1. Síndrome de Burnout.

2.2.1.1. Definición.

Herbert Freudenberger dice que el burnout, es desgastarse, fallar y sentirse exhausto producto de la excesiva demanda de fuerza, energía o recursos. Y “esto es lo que ocurre cuando algún miembro de una organización por diferentes razones y tras muchos intentos termina siendo inoperante” (Carlín & Garcés, 2010).

El Síndrome de Burnout es una constelación de síntomas relacionados con el trabajo que generalmente se presenta en individuos sin antecedentes de trastornos psicológicos o psiquiátricos. El Síndrome de Burnout se desencadena por diferencias entre los ideales, las expectativas del empleado, los requisitos y perfil real de su posición. En las etapas iniciales del Síndrome Burnout, las personas sienten estrés emocional y aumentan la desilusión relacionada con el trabajo (American Thoracic Society, 2012).

Jackson y Maslach en el año 1981, dijeron que el Síndrome de Burnout representa una “manera inadecuada de confrontar el estrés crónico emocional, cuyas principales características son la despersonalización, el agotamiento o cansancio emocional y la disminución de la productividad o desempeño personal” (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2006).

El Síndrome de Burnout es tanto un riesgo laboral como un fenómeno inducido por la angustia. Generalmente se caracteriza por:

- Cierta grado de agotamiento físico y emocional.

- Comportamiento socialmente disfuncional, en particular un distanciamiento y aislamiento de las personas con las que se está trabajando.
- Deterioro psicológico, especialmente sentimientos fuertes y negativos hacia uno mismo.
- La ineficiencia organizacional a través de la disminución de la producción y la mala moral (Cedoline, 1982).

Polikandrioti (2009) menciona que el Síndrome de Burnout es un fenómeno complejo creciente relacionado con un entorno laboral estresante. Durante la última década, se han sugerido varios términos para explicar el Síndrome de Burnout, pero la definición más aceptable es la que escribió Maslach, según la cual el Síndrome de Burnout está caracterizado según tres dimensiones:

- **El cansancio emocional** (es decir, el agotamiento de los recursos emocionales), que está relacionado con contactar con otras personas.
- **La despersonalización** (sentimientos negativos y actitudes cínicas hacia el destinatario de sus servicios o cuidados).
- **Realización personal en el trabajo** (es una evaluación negativa, particularmente relacionado con el trabajo).

El impacto más visible del Síndrome de Burnout es la disminución en el desempeño laboral y en la calidad de cómo se presta algún servicio. Estas personas vulnerables han perdido el significado de trabajo debido a la respuesta prolongada al agotamiento emocional, físico y mental que experimentan. Por lo tanto, son incapaces de cumplir con las demandas de trabajo. El síndrome está altamente asociado con el absentismo

excesivo, el uso excesivo de las bajas por enfermedad, el deseo de abandonar el trabajo y la disminución del bienestar general.

El síndrome de Burnout es más frecuente en ciertas categorías profesionales específicas, que exigen la interacción con personas o el trabajo con receptores humanos de servicios, como maestros, profesionales de la salud, trabajadores sociales, policías y jueces. Además del trabajo con el público, los individuos que trabajan en cualquier otro entorno que implique una responsabilidad extrema o peligrosa (como en el caso de trabajadores de mina), la precisión en el cumplimiento del deber, las consecuencias graves, el trabajo por turnos o las tareas y responsabilidades que no son de su agrado, corren un riesgo distinto para el desarrollo del agotamiento.

2.2.1.1. Dimensiones que se contempla en el Síndrome de Burnout.

Si bien Freudenberger define solo la dimensión emocional del cansancio, a Maslach y Jackson se les conoce como académicos que presentan las tres dimensiones del Síndrome de Burnout. Estos académicos proponen el Síndrome de Burnout, como un síndrome tridimensional que convencionalmente son aceptados y contemplados para evaluar el Síndrome de Burnout (Aksu & Temeloglu, 2015), estas dimensiones son: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal (baja). Estos tres aspectos se desarrollan consiguientemente:

- a) Cansancio emocional: es la fatiga generalizada que puede estar relacionada con dedicar tiempo y esfuerzos excesivos a una tarea o proyecto que no se considera beneficioso. El Cansancio emocional es

el punto de partida del Síndrome de Burnout, su centro y el componente más importante. Este componente está asociado principalmente con el estrés laboral. Las personas con un ritmo de trabajo emocionalmente intenso se imponen y se sienten abrumadas por las demandas emocionales de otras personas. El cansancio emocional surge como respuesta a esta situación. Las personas experimentan un agotamiento emocional, pierden su sentido de responsabilidad y, como resultado, terminan sin ir a trabajar o llegan tarde a su trabajo (Turner, 2010).

Además, el cansancio emocional se refiere a la situación que surge del agotamiento extremo causado por las demandas psicológicas y emocionales de otras personas mientras se les ayuda. Las personas asocian el cansancio emocional a los altos niveles de las demandas de un trabajo, culpando que la carga de trabajo afecta el rendimiento y que, después de algún tiempo, causa agotamiento. Por ejemplo, una persona que trabaja en un lugar de trabajo de comidas y bebidas que ayuda a sus amigos constantemente, eventualmente se cansará. Otros ejemplos de una sensación de agotamiento, puede deberse a la atención continua que se le da a una maquinaria que continúa fallando, a un proyecto que no sale como el esperado, a la atención constante de un paciente que tiene muy pocas posibilidades de recuperación, etc. Este cansancio se mostrará como estrés, enojo o malestar en el hogar (Aksu & Temeloglu, 2015).

- b) Despersonalización: es una actitud distante o indiferente hacia el trabajo. La despersonalización se manifiesta como conductas

negativas, insensibles y cínicas; o interactuar con colegas, pacientes, clientes, colegas, etc. de manera impersonal. La despersonalización puede expresarse como comentarios no profesionales dirigidos a compañeros de trabajo, culpar a los pacientes por sus problemas médicos o la incapacidad de expresar empatía o pena cuando un paciente muere (Turner, 2010).

Dicho de otra forma, las despersonalizaciones se describen como la actitud indiferente del empleado hacia los clientes, del cuidador al paciente, del investigador a un proyecto, del obrero hacia la obra, del administrador hacia sus colaboradores, etc., así mismo, trabajadores despersonalizados, muestran un comportamiento negativo hacia sus colegas en el trabajo. Además, ven a las personas a las que sirven como objetos y exhiben una actitud negligente y cínica. En realidad, el sentimiento de alienación y los mecanismos de defensa se encuentran debajo de estos comportamientos. Algunos síntomas expresados en el lugar de trabajo cuando el individuo es percibido con esta dimensión, es siendo grosero e impersonal (Mendoza, 2018). Por ejemplo, el empleado que trabaja en el lugar de trabajo de alimentos y bebidas se vuelve indiferente hacia sus clientes y colegas. El empleado comienza a burlarse de sus colegas y muestra una actitud cínica.

- c) Realización personal en el trabajo: se refiere a la tendencia para evaluar negativamente el valor de un trabajo, sentirse insuficiente con respecto a la capacidad para desempeñar su trabajo y una baja autoestima profesional generalizada. En otras palabras, es el estado

de sentirse fracasado e insuficiente. Gradualmente, surge un sentimiento de fracaso e insuficiencia en relación con el trabajo como resultado de las cosas encontradas en el lugar de trabajo. El esfuerzo perdido y el sentimiento de culpa disminuyen la satisfacción laboral de los empleados (Aksu & Temeloglu, 2015).

Los empleados no pueden realizar los comportamientos necesarios para el éxito. Y esta sensación de caer en el éxito comienza cuando una persona comienza a evaluarse a sí misma negativamente. El sentimiento de caer en el éxito y los sentimientos hacia los colegas y el trabajo están conectados (Organización Mundial de la Salud, 1994). Por ejemplo, la persona que trabaja en un lugar de trabajo de alimentos y bebidas ahora se siente alejada de su trabajo y pierde la sensación de éxito. Como resultado, los empleados se ven insuficientes y fracasan.

Las personas con Síndrome de Burnout también pueden desarrollar síntomas no específicos, como sentirse frustrados, enojados, temerosos o ansiosos. También pueden expresar una incapacidad para sentir felicidad, alegría, placer o satisfacción. El Síndrome de Burnout puede estar asociado con síntomas físicos, como insomnio, tensión muscular, dolores de cabeza y problemas gastrointestinales (Organización Mundial de la Salud, 1994).

Los empleados que experimentan agotamiento no pueden cumplir los requisitos de sus trabajos. El agotamiento da como resultado condiciones negativas no solo en individuos sino también en organizaciones. La mejor manera de lidiar con el agotamiento es

aceptarlo primero. Después de eso es posible enfrentarlo mediante aplicaciones de gestión y organizativas. Es especialmente importante que las personas en puestos gerenciales se den cuenta del agotamiento experimentado por los empleados y administren las regulaciones y aplicaciones necesarias para eliminar el agotamiento. Si los gerentes tienen el nivel necesario de conocimiento sobre el problema, será más fácil resolverlo (Aksu & Temeloglu, 2015).

2.2.1.3. Importancia del estudiar y evaluar el Síndrome de Burnout.

El estudio y evaluación del Síndrome de Burnout es de gran importancia dado que afecta a los trabajadores en su salud mental y calidad de vida; consecuentemente afecta directa e indirectamente a su entorno laboral, a la empresa, la familia y en términos mayores al desarrollo de una sociedad. En las dos últimas décadas, la frecuencia del Síndrome de Burnout se ha elevado, motivo por el cual la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el 2000 lo ha calificado como un riesgo laboral (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2006).

Es importante comprender las razones que causan el Síndrome de Burnout para su proceso de curación y tratamiento. A continuación, se muestra un breve resumen por razones por el cual importante identificar la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores (Aksu & Temeloglu, 2015):

- Para la protección y cuidado de su salud mental.
- Para mejorar el desempeño laboral.
- Para no establecer metas irrazonables para los individuos.
- Para dejar de tener una gran carga de trabajo durante mucho tiempo.

- Para no llevar el trabajo a casa.
- Excluir el trabajo conjunto con personas poco motivadas.
- Aumentar el apoyo social.
- Sentirse satisfecho con el trabajo.
- Regularizar las malas condiciones de trabajo.
- Aumentar los niveles de comunicación y amistad entre colegas.
- Dejar de percibir la sensación de que las personas pagan menos de lo que merecen.
- Dejar de sentir que hay falta de recompensa.
- Para que el trabajo deje de ser monótono.
- Permita el desarrollo personal del individuo.

2.2.1.4. Factores de riesgo que causan el Síndrome de Burnout.

Dentro del entorno laboral, existen muchos elementos que podrían perjudicar la labor, el desempeño y la salud del colaborador. En cuanto al Síndrome de Burnout, los factores de riesgo según Carod y Vásquez (2013) son:

- Características negativas del trabajo:
 - ✓ Carga de trabajo: exceso de trabajo y carga de trabajo pesada, aburrimento.
 - ✓ Conflictos de trabajo.
 - ✓ Recursos disminuidos.
 - ✓ Falta de entrada o retroalimentación.
 - ✓ Inseguridad laboral.
 - ✓ Desequilibrio esfuerzo-recompensa.
 - ✓ Duración del entrenamiento y gratificación diferida.

- Factores ocupacionales:
 - ✓ Paso jerarquía.
 - ✓ Falta de personal.
 - ✓ Altas exigencias para los empleados.
 - ✓ Número de años en la profesión actual y número total de años
- Factores organizacionales:
 - ✓ Continuando rápidos cambios organizacionales.
- Variables demográficas:
 - ✓ Adultos más jóvenes.
 - ✓ Solteros / mujeres que cuidan niños.
- Rasgos de personalidad:
 - ✓ Baja resistencia.
 - ✓ Pobre autoestima.
- Actitudes de trabajo:
 - ✓ Expectativas irrealmente altas.
 - ✓ Cuestiones financieras (sueldo).

La American Thoracic Society (2012) señala algunos factores de riesgo individuales y organizacionales son:

- Factores individuales:
 - ✓ Tener poca autoestima.
 - ✓ Mecanismos de adaptación inadaptados.
 - ✓ Adultos más jóvenes con una.
 - ✓ Cosmovisión idealista.
 - ✓ Esperanzas de heredar.
 - ✓ Tener problemas financieros.

- Factores tipo organizacional:
 - ✓ Pesada carga de trabajo.
 - ✓ Conflictos con compañeros de trabajo.
 - ✓ Recursos disminuidos.
 - ✓ Falta de control o entrada.
 - ✓ Desequilibrio esfuerzo-recompensa.
 - ✓ Falta de personal.
 - ✓ Rápidos cambios institucionales.

2.2.1.5. Signos de alarma o síntomas.

Los autores Carlín y Garcés (2010, p. 172) mencionan que “el Síndrome de Burnout, es fácilmente ocultado o negado por los trabajadores en su etapa inicial, sin embargo, si este no es tratado a tiempo y llega hasta tener niveles altos o crónicos representarán un asegurado malestar laboral, personal, familiar, de salud y organizacional. Algunos síntomas que se pueden identificar son:”

a) Síntomas emocionales:

Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes/pacientes, supresión de sentimientos.

b) Síntomas cognitivos:

Perdida del significado, pérdida de valores, modificación de autoconcepto, pérdida de autoestima, pérdida de la creatividad.

c) Síntomas conductuales:

Evitación de responsabilidades, absentismo laboral e intenciones de abandonar la organización, evitación de decisiones, desconsideración sobre el propio trabajo.

d) Síntomas sociales:

Aislamiento y sentimiento de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, mal humor familiar, formación de grupos críticos.

e) Síntomas psicósomáticos:

Cefaleas, dolores osteomusculares, pérdida del apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, aumento de ciertas determinaciones analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.).

Otros autores como Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, y Suárez (2006, p. 307) manifiestan que “es posible considerar ciertos signos de alarma:”

- a) Negación: la persona afectada es la última en aceptar que tiene el problema.
- b) Aislamiento: es frecuente que la persona afectada se retire de la familia, sus colegas y amigos.
- c) Depresión: este es uno de los problemas cada vez más comunes en médicos y estudiantes de medicina; siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y por supuesto uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio.

- d) Miedo o temor: una sensación poderosa de temor de acudir al trabajo.
- e) Ansiedad: es la sensación persistente que tiene el médico de que algo malo va a suceder.
- f) Ira: las manifestaciones de esto incluyen perder la calma y el control, manifestando un enojo exagerado en relación a la causa que es motivo del disgusto al tratar con compañeros, resto del personal o con los pacientes.
- g) Fuga o anulación: llegar tarde o mostrar desinterés en el trabajo
- h) Cambios de personalidad: hay una incapacidad de poder confiar en el individuo.
- i) Culpabilidad y autoinmulación: sienten que lo que desarrollan es prácticamente un castigo o bien tienen un sentimiento exagerado de ser indispensables en el trabajo.
- j) Cargas excesivas de trabajo: el aceptar varios turnos o pasar mucho tiempo en el hospital para comprobar que todo ésta bien es otra manifestación de autonegación.
- k) Comportamiento riesgoso: comportamiento no característico de la persona, el cual puede ir desde simplemente embarazoso, inapropiado e impulsivo; hasta peligroso en diversos ámbitos de la vida, incluyendo el sexual con conductas de riesgo.
- l) Sensación de estar desbordado y con desilusión: se percibe la sensación de ya no poder seguir trabajando con el mismo ritmo ni entusiasmo que al principio, tiene sensación de fatiga crónica.

- m) Abandono de sí mismo: se presenta un cambio en la pulcritud, higiene y arreglo personal. Hay cambios en el hábito alimenticio, con pérdida o ganancia de peso exagerada.
- n) Pérdida de la memoria y desorganización: existe dificultad para concentrarse y aprender. No se puede recordar eventos importantes familiares y laborales. Puede haber trastornos del sueño.

2.2.1.6. Diagnóstico del Síndrome de Burnout.

Como ya se ha mencionado el concepto del Síndrome de Burnout “implica tres aspectos esenciales que son: el agotamiento emocional, la despersonalización y realización personal en el trabajo”. Ante estos factores el individuo que tiene el riesgo a desarrollar el Síndrome de Burnout presenta cuatro estadios o etapas, que conllevan la siguiente secuencia: (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2006, p. 307).

a) Etapa 1:

Se percibe desequilibrio entre demandas laborales y entre recursos materiales y humanos de forma que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.

b) Etapa 2:

El individuo realiza un sobre esfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente (hasta aquí el cuadro es reversible).

c) Etapa 3:

Aparece el Síndrome de Burnout con los componentes descritos.

d) Etapa 4:

El individuo deteriorado psicofísicamente se convierte en un peligro. Por lo que deja de ser una ayuda para los destinatarios que requieren de los servicios.

Hacer el diagnóstico del Síndrome de Burnout es crucial tanto para el empleado como para el empleador, por consiguiente, para evaluar y cuantificar este síndrome Cristina Maslach en el año 1986 creó un cuestionario validado ya en estas dos décadas. Este cuestionario es denominado el MBI y es el de más concurrencia para a la evaluación del Síndrome de Burnout.

2.2.1.7. Consecuencias de desarrollar el Síndrome de Burnout.

Los efectos del desarrollar el Síndrome de Burnout, presentan múltiples problemas, tanto en el aspecto personal como en el ámbito organizacional, a groso modo, la presencia del Síndrome de Burnout conlleva a encontrarse con mayores riesgos de adquirir enfermedades psiquiátricas, posible adicción a drogas (pastillas, alcohol, productos alucinógenos, etc.), alto nivel de movilidad laboral, ausentismo laboral, problemas con el trabajo en equipo. Bajos niveles de rendimiento laboral, alteraciones en la memoria, incremento de las posibilidades de cometer de errores, aprendizaje lento e inclusive llegando a verificar casos con trastornos sexuales (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2006). Los autores Carod y Vásquez (2013) detallan otras consecuencias con respecto a la salud y los costos financieros producto de sufrir el Síndrome de Burnout.

a) Costos físicos, mentales y de comportamiento.

El estrés laboral excesivo y el agotamiento tienen graves efectos para la salud. El cansancio puede afectar la salud fisiológica y psicológica, la cognición y el comportamiento. Como resultado, pueden producirse licencia por enfermedad y discapacidad laboral debido a problemas de salud mental (depresión, ansiedad) o físicos (cardiovasculares: presión arterial alta, angina). Los trastornos musculoesqueléticos (dolor de espalda) y un ambiente laboral estresante también son causas importantes de baja laboral por enfermedad, y la baja latitud de decisión se ha relacionado con un alto nivel de baja por enfermedad.

La angustia profesional puede tener manifestaciones serias de enfermedades mentales, como ansiedad, depresión, que llevan al divorcio o relaciones rotas, alcoholismo, abuso de sustancias y suicidio. El exceso de trabajo, la sobrecarga y el trabajo demasiado duro pueden llevar a un comportamiento contraproducente, poco saludable o incluso autodestructivo.

La angustia crónica en el trabajo puede tener repercusiones negativas para los empleados, sus familiares y los destinatarios o sus cuidados. Un gran estudio prospectivo de 1,118 médicos casados encontró que la incidencia acumulada de divorcio después de 30 años de matrimonio era del 29%, y las tasas más altas de divorcio se encontraban entre los psiquiatras (50% después de 30 años).

El rendimiento y la calidad de las actividades en el trabajo pueden verse seriamente afectados. Se ha evidenciado un aumento

en síntomas depresivos significativos en profesionales de diferentes áreas que mostraron niveles más altos de agotamiento, estrés percibido y síntomas depresivos que un grupo de control. Las causas informadas de estrés entre los que sufren el Síndrome de Burnout incluyen dificultades financieras, cargas de trabajo opresivas, habilidades de capacitación inadecuadas, falta de claridad sobre lo que se espera que haga el cuidador y falta de mecanismos de referencia.

b) Costos financieros.

Se reconoce que entre las principales causas de la jubilación anticipada y temprana del trabajo son los problemas de salud mental y muchos otros trastornos que se relación con el estrés como las altas tasas de ausencias, el deterioro general de la salud y la baja productividad de la organización. Las personas en riesgo de agotamiento y depresión laboral pueden contribuir a empeorar el desempeño laboral, aumentar el ausentismo y la rotación laboral, disminuir la productividad y pueden tener un efecto negativo en los compañeros de trabajo. El Síndrome de Burnout puede provocar elevados costos directos e indirectos.

- Aquellos costos directos están representados por los costos de vacantes, la pérdida de productividad, los costos de contratación y administración, y los costos de capacitación y puesta en marcha de los nuevos aprendices.
- Los costos indirectos incluyen la inestabilidad de la fuerza laboral, la reducción de la productividad, el aumento del estrés y

el riesgo de agotamiento entre los empleados restantes y la disminución del compromiso con el trabajo.

2.2.1.8. Prevención del Síndrome de Burnout.

Carod y Vásquez (2013), dicen que, entre los profesionales, estos cada vez están más familiarizados con el cansancio, el estrés y por ende el Síndrome de Burnout, aunque el estigma puede persistir en algunas situaciones, como el cuidado, en muchos países en desarrollo los trabajadores pueden carecer de conocimiento sobre este tema y por ello, no son conscientes de la importancia de lidiar con el estrés relacionado con el trabajo y los síntomas del Síndrome de Burnout. Los enfoques preventivos incluyen tanto la modificación en el entorno laboral como la mejora en la capacidad del individuo para sobrellevar el estrés. Los niveles de prevención se pueden dividir en medidas preventivas primarias (evitar o eliminar los factores de agotamiento), medidas secundarias (reconocimiento o intervención temprana) y medidas terciarias (hacer frente a las consecuencias, rehabilitación y profilaxis de recaída).

2.2.2. Riesgos Psicosociales:

Según García (2011) los riesgos psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. En la actualidad, los riesgos psicosociales son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales.

En prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar.

García (2011), las causas que originan los riesgos psicosociales son muchas y están mediadas por las percepciones, experiencias y personalidad del trabajador. Algunas de las más importantes pueden ser:

- **Características de la tarea** (monotonía, repetitividad, excesiva o escasa responsabilidad, falta de desarrollo de aptitudes, ritmo excesivo de trabajo, etc.).
- **Estructura de la organización** (falta de definición o conflicto de competencias, comunicación e información escasa o distorsionada, pocas o conflictivas relaciones personales, estilo de mando autoritario, etc.).
- **Características del empleo** (mal diseño del puesto, malas condiciones ergonómicas, de seguridad o higiene, salario inadecuado, etc.).

- **Organización del trabajo** (trabajo a turnos, trabajo nocturno o en fines de semana, etc.).
- **Factores externos a la empresa** (calidad de vida de la persona, problemas sociales, problemas familiares y todo tipo de problemática de índole social, etc.).

Según García (2011), los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales. Algunos de los efectos más documentados son:

- Problemas y enfermedades cardiovasculares.
- Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental,
- El dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos,
- Trastornos médicos de diverso tipo (respiratorios, gastrointestinales, etc).
- Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social, etc).
- Absentismo laboral.

La Organización Internacional de Trabajo define a los riesgos psicosociales como tales interacciones entre las condiciones organizativas y las competencias de los empleados que demuestran tener una influencia peligrosa en la salud de los trabajadores a través de sus experiencias y percepciones. Es evidente que un entorno de trabajo psicosocial deficiente debido a los peligros psicosociales puede tener un impacto en la salud mental y física de los trabajadores, y de igual manera repercute en la salud de la organización. Tal impacto psicosocial representa un enorme costo en la salud y la productividad de los trabajadores y, por lo tanto, se considera como determinantes sociales importantes de la salud mundial. Estos peligros están muy subestimados en la

mayoría de los lugares de trabajo del mundo debido a las dificultades que implica su detección y manejo. Además, faltan políticas, acciones voluntarias e investigación en organizaciones que abordan los Riesgos Psicosociales y el estrés relacionado al trabajo. Disminuir esta carga enorme de los lugares de trabajo poco saludables es un desafío formidable para los gobiernos nacionales, los encargados de formular políticas de salud y los profesionales (Juan Bautista Salud Ocupacional, 2005).

Los riesgos psicosociales, el estrés anexado al trabajo, la violencia y el acoso (mafia, hostigamiento psicológico o acoso) representan ahora los principales desafíos reconocidos para la salud y seguridad en el trabajo. Las estadísticas informan que uno de cada tres trabajadores y más de 40 millones de trabajadores dicen que son afectados por el estrés en el trabajo. Los riesgos psicosociales pueden tener un impacto negativo en términos de costos humanos, sociales y financieros. Los resultados negativos a nivel individual incluyen mala salud y bienestar, y problemas con las relaciones interpersonales, tanto en el lugar de trabajo como en la vida privada (British Standards Institution, 2011).

La Organización Mundial de la Salud define la salud como un estado bienestar total en el aspecto mental, físico y social y no simplemente por la ausencia de alguna enfermedad. Una buena salud se define no solo por la ausencia de enfermedad o enfermedades, sino también por la abundancia de condiciones que promueven la salud. Una de esas condiciones que promueven la salud es un entorno de trabajo psicosocial destinado a influir en el comportamiento y el desarrollo de los trabajadores en el lugar de trabajo. En otras palabras, el entorno psicosocial está relacionado con las interacciones interpersonales y sociales y se define por el conjunto de fenómenos

psicológicos, cognitivos y conductuales del entorno laboral que influyen en el comportamiento, los sentimientos y los pensamientos de los trabajadores. Hoy en día, la globalización ha agregado presiones como la alta carga de trabajo a los trabajadores para competir con empresas de todo el mundo. Tales ambientes de trabajo de alta presión producen factores de estrés que ejercen efectos adversos que inciden sobre la salud de los trabajadores. Los llamados "estresantes" que crean nuevos desafíos y amenazas emergentes en el lugar de trabajo, son los "factores de riesgo" o "peligros". Los peligros en el lugar de trabajo están relacionados con la forma en que se diseña, organiza y gestiona el trabajo, como las diferencias entre el contenido del trabajo, la carga de trabajo, el horario de trabajo y el lugar de trabajo, el entorno y el equipo, el control en el trabajo y los diferentes contextos de trabajo económico y social. La creciente carga de los peligros psicosociales en el lugar de trabajo ha guiado a revisar el alcance de los problemas psicosociales en el lugar de trabajo y optar por una estrategia de intervención adecuada para manejar estos peligros (Gyawali, 2015).

2.2.2.1. Taxonomía de los riesgos psicosociales.

De acuerdo con la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2012), algunos riesgos identificados en el trabajo son:

Tabla 1*Una taxonomía de los riesgos psicosociales*

Características del trabajo	Ejemplos de condiciones Definiendo peligros
Contenido del trabajo	
Contenido de trabajo	Falta de variedad, trabajo fragmentado o sin sentido, bajo uso de habilidades.
Carga y ritmo de trabajo	Altos niveles de presión de tiempo, sobrecarga de trabajo o bajo carga, ritmo de la máquina, continuamente sujeto a plazos.
Horario de trabajo	Trabajo por turnos, turnos nocturnos, horarios de trabajo inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o insociables
Medio ambiente y equipo	Disponibilidad inadecuada, idoneidad o mantenimiento de los equipos, condiciones ambientales deficientes como falta de espacio, poca iluminación, ruido excesivo
Contexto de trabajo	
Controlar	Poca participación en la toma de decisiones, trabajo por turnos, ausencia de control sobre la sobrecarga, ritmo, etc.
Cultura organizacional y función.	Mala comunicación, falta de definición o acuerdo de objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales en el trabajo	Conflicto interpersonal, intimidación, aislamiento físico o social, falta de apoyo social, malas relaciones con los superiores, violencia, acoso.
Papel en la organización.	Ambigüedad de roles, conflicto de roles y responsabilidad de las personas.
Desarrollo de carrera	Estancamiento e incertidumbre de la carrera, inseguridad laboral, en promoción o promoción excesiva, mala o pésima remuneración, bajo valor social para trabajar.
Interfaz hogar y trabajo	Conflictivas demandas en el trabajo y hogar, problemas de carrera doble, escaso apoyo en el hogar.

Adaptado de "Management of psychosocial risks at work", Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, Bélgica, 2012.

2.2.2.2. Causas, efectos y prevención de los factores que causan los Riesgos

Psicosociales.

Los riesgos psicosociales pueden tener diversos orígenes y a la vez sus principales causas se relacionan con problemas en el estado físico y mental. (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales, 2010).

a) Características de las labores (tareas)

Se refiere al conjunto de actividades o cantidad de trabajo, la repetitividad, la monotonía, precisión, autonomía, responsabilidad, formación requerida, ritmo de trabajo, aprendizaje de la labor, prestigio de la empresa, carga de trabajo, que puede ser física, cuando se exige de la actividad muscular, o mental, cuando se trabaja con la mente.

- Consecuencias:

- ✓ Fatiga.
- ✓ Bajo rendimiento.
- ✓ Creciente insatisfacción.
- ✓ Disminución de la atención.
- ✓ Lento pensamiento.
- ✓ Motivación disminuida.

- Prevención:

- ✓ Adecuados descansos.
- ✓ Puestos de trabajo rotativos.

b) Estructura organizativa.

En este rubro se agrupa todo lo concerniente a la estructura jerárquica, el desarrollo profesional, las relaciones personales, comunicación, información, estilo de mando y ayudas sociales.

- Consecuencias:
 - ✓ Largas jornadas laborales
 - ✓ Alto nivel de intensidad laboral.
 - ✓ Niveles de control bajo.
 - ✓ Exposición a riesgos físicos.
- Prevención:
 - ✓ Promoción laboral.
 - ✓ Organización adecuada del trabajo.
 - ✓ Exigencias laborales acorde a las tareas.
 - ✓ Fomento de relaciones de calidad.
 - ✓ Fomento de la comunicación.

c) Características del empleo.

Hace referencia al salario, lugar de trabajo, condiciones físicas laborales y estabilidad del empleo. Situaciones que generan escasas expectativas para la promoción laboral, precariedad laboral, diferencias retributivas entre un mismo nivel, actúan como factores estresantes en los trabajadores.

- Consecuencias:
 - ✓ Alejamiento de la familia y amigos.
 - ✓ Descuido personal.
 - ✓ Sentimientos de soledad.
 - ✓ Sentimientos de desigualdad o discriminación.

- Prevención:
 - ✓ Brindar descansos programados.
 - ✓ Fomentar el cuidado personal.
 - ✓ Fomentar las expectativas de promoción.
 - ✓ Mejorar los ambientes de trabajo.

d) Organización del tiempo de trabajo.

Se refiere al tipo de jornada laboral, duración del horario laboral, trabajo por turnos, trabajo nocturno, horas extras, trabajo en días festivos.

- Consecuencias:
 - ✓ Problemas en la salud.
 - ✓ Agotamiento.
 - ✓ Cansancio laboral.
 - ✓ Sensación de sueño constante.
 - ✓ Depresión.
 - ✓ Fatiga crónica.
 - ✓ Incremento de riesgos cardiovasculares.
- Prevención:
 - ✓ Programación de turnos nocturnos cortos.
 - ✓ Adaptación adecuada al puesto de trabajo.
 - ✓ Permitir a los trabajadores que elijan su ritmo de rotación.
 - ✓ Trabajo de noche en forma grupal.
 - ✓ Reducir tareas nocturnas.
 - ✓ Limitar el tiempo de trabajo.
 - ✓ Respetar los horarios.

Ministerio de Salud (2010), de la misma forma, desarrolló las principales consecuencias de los riesgos psicosociales:

- a) Consecuencias psicológicas: presencia de actitudes negativas, preocupación, ansiedad, irritación, problemas de memoria, falta de concentración, etc.
- b) Reacciones en el comportamiento: reducción de la productividad en el trabajo, bajo rendimiento, alteraciones en la vida familiar y personal del trabajador.
- c) Problemas de salud: algunos de ellos son, dolores musculares, tensión, problemas respiratorios, depresión, agresividad, problemas cardiovasculares, disfunciones gástricas, etc.
- d) Accidentes en el trabajo: producido por la sensación de insatisfacción, el estrés laboral, carencia de formación, trabajo a destajo, mala organización en el trabajo, y otros más representas situaciones de alto riesgo para que se generen accidentes laborales.

2.2.2.3. Prevención de los Riesgos Psicosociales.

Siguiendo a lo propuesto por el Ministerio de Salud (2010), las medidas preventivas se diferenciarán de acuerdo al tipo de empresa y trabajo que se realiza, sin embargo, de manera general las medidas preventivas podrían apoyarse en:

- Mejorar la calidad sobre las relaciones en el trabajo.
- Incentivar la creatividad.
- Incrementar la capacidad de los trabajadores.
- Favorecer la cohesión de equipo.

- Incrementar la motivación personal.
- Establecer formas de resolución de conflictos.
- Incentivar las estrategias comunicativas en todos los niveles de la empresa.
- Adecuar el ritmo y carga de trabajo.

2.3. Marco Conceptual

- **Síndrome de Burnout.** Es una constelación de síntomas relacionados con el trabajo que generalmente se presenta en individuos sin antecedentes de trastornos psicológicos o psiquiátricos. El Síndrome de Burnout se desencadena por diferencias entre los ideales, las expectativas del empleado, los requisitos y perfil real de su posición. En las etapas iniciales del Síndrome de Burnout, las personas sienten estrés emocional y aumentan la desilusión relacionada con el trabajo (American Thoracic Society, 2012).
 - ✓ ***Cansancio emocional.*** Es la fatiga generalizada que puede estar relacionada con dedicar tiempo y esfuerzos excesivos a una tarea o proyecto que no se considera beneficioso.
 - ✓ ***Despersonalización.*** Es una actitud distante o indiferente hacia el trabajo. La despersonalización se manifiesta como conductas negativas, insensibles y cínicas; o interactuar con colegas, pacientes, clientes, colegas, etc. de manera impersonal.
 - ✓ ***Realización personal en el trabajo.*** Se refiere a la tendencia para evaluar negativamente el valor de un trabajo, sentirse insuficiente con respecto a la capacidad para desempeñar su trabajo y una baja autoestima profesional generalizada.

- **Riesgos psicosociales.** Son las interacciones entre las condiciones organizativas y las competencias de los empleados que demuestran tener una influencia peligrosa en la salud de los trabajadores a través de sus experiencias y percepciones (Moncada, Llorens, Navarro; & Kristensen, 2005).
 - ✓ ***Las exigencias psicológicas en el trabajo:*** estas tienen una doble presencia, desde la cuantitativa, se refiere a la cantidad de trabajo en relación al tiempo para su realización. Y de la otra presencia, del tipo de tarea, se refiere a las exigencias psicológicas que demanda si se está trabajando con otra persona, o se refiere a exigencias de tipo emocional.
 - ✓ ***Conflicto trabajo familia:*** responde a la necesidad de sobrellevar a las demandas de trabajo asalariado con los deberes domésticos y familiares, esto puede afectar perjudicialmente al bienestar y la salud. Esta relación hace aumentar las horas de trabajo y la necesidad de realizar ambos trabajos, genera también un conflicto en los tiempos.
 - ✓ ***Control sobre el trabajo:*** conocer el concepto de esta dimensión es esencial para la relación con la salud. Un elevado control en la labor, constituye la base objetiva para que la labor activa y el aprendizaje, además, es importante para darle sentido al trabajo.
 - ✓ ***Apoyo social y calidad de liderazgo:*** la labor ofrece distintas formas de relacionarse con las personas, y de una u otra manera están relacionadas con la salud de diversas formas. Antes este aspecto el apoyo social es el elemento principal en dichas relaciones, mientras que sentirse parte de un grupo es su componente emocional. Sin embargo, la presencia de jerarquías en el trabajo añade aspectos que complican dichas relaciones.

- ✓ **Compensaciones del trabajo:** el equilibrio existente entre las compensaciones y el trabajo realizado constituye el eje principal de un “modelo esfuerzo-recompensa”. Esta relación se representa en un nivel bajo, representa riesgos para la salud. Además, la estabilidad laboral, el buen salario, el reconocimiento son aspectos muy valorados por los trabajadores y sobre todo la seguridad en las condiciones de trabajo representa un factor para la buena salud laboral.
- ✓ **Capital social:** conjunto de recursos colectivos que permiten a sus miembros solucionar entre todos la tarea clave de ésta. Dado que los distintos miembros de la organización ostentan niveles de poder desiguales, la colaboración requerida entre ellos no será posible sin la confianza que se genera a partir de la existencia de justicia organizativa.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.

3.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación directa y significativa entre el Cansancio Emocional y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.
- Existe una relación directa y significativa entre la Despersonalización y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.
- Existe una relación directa y significativa, entre la Realización Personal en el trabajo y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.

3.3 Variables

Definamos que son las variables de estudio, según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.93) “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. El concepto de variable se aplica a

personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida”.

Veamos ahora la definición conceptual de las variables de estudio:

3.3.1. Definición conceptual

a) Variable 1: Síndrome de Burnout: Según Gil Monte (2012, p.2). Define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”.

b) Variable 2: Riesgos Psicosociales. Según, Gil Monte (2009). Son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. En la actualidad, los riesgos psicosociales son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales.

3.3.2. Definición operacional

- **Síndrome de Burnout:** Utilizamos el Inventario de Burnout Maslach (IBM), cuyos puntajes obtenidos en cada dimensión (Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal en el trabajo), se encuentran entre Nunca con el valor de 1 y Siempre con el valor de 3 y los cuales tienen la calificación final de favorable, intermedio y desfavorable.
- **Riesgo Psicosocial:** Usamos el CoPsoQ istas 21 versión 2., la cual en la evaluación considera 6 dimensiones (Exigencias psicológicas, Conflicto

trabajo familia, Control sobre el trabajo, Apoyo social y calidad de liderazgo, Compensaciones del trabajo, Capital social) y estas a su vez están conformadas por sub dimensiones que en suma hacen 20; en las cuales los puntajes van desde Siempre con el valor de 1 y Nunca con el valor de 5.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

Este trabajo de investigación está dentro de los trabajos descriptivos y correlacionales, por tal motivo se ha utilizado como método general al método científico y como métodos específicos al descriptivo y estadístico.

4.1.1. Método general

Se utilizó como método general, el método científico. Según Oseda, (2008), “El estudio del método científico es objeto de estudio de la epistemología. Así mismo, el significado de la palabra “método” ha variado. De acuerdo al significado actual, el método es: a) El procedimiento o plan que sigue el investigador. b) El conjunto de técnicas o procedimientos que le permite al investigador realizar sus objetivos. c) Un conjunto de normas, pero no de reglas fijas, que deberán servir de pautas a la investigación”.

4.1.2. Método específico

Se utilizó el método descriptivo. Según el mismo Oseda, (2008).” El Método descriptivo se preocupa primordialmente describir algunas características

fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza. Caracteriza un fenómeno o una situación concreta indicando sus rasgos diferenciadores”.

También se hizo uso del método estadístico. Según Ary, Donald y otros (1986): “Los métodos estadísticos describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. Este nivel de Investigación responde a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo”.

4.2 Tipo de investigación

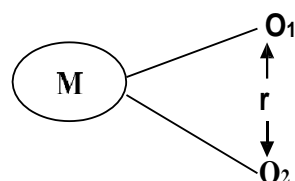
El tipo de investigación fue básica o pura. Según Oseda, (2008), “la investigación básica o pura está interesada por un objetivo crematístico, su motivación se basó en la curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos, como dicen otros, el amor de la sabiduría por la sabiduría”.

4.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional. Según Sánchez y Reyes (1998, p. 74), “La investigación correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”.

4.4 Diseño de investigación

El diseño general de investigación viene a ser el no experimental descriptivo - correlacional. Según Sánchez y Reyes (1998, p.79), “La investigación descriptivo - correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”. El esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1.

O2 = Observación de la variable 2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.5 Población y muestra

Según Oseda, (2008) “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares”.

Ahora bien, para nuestro caso, la población de estudio estuvo constituida por los 687 trabajadores de la Empresa Minera del Perú.

Muestra y tipo de muestreo:

La muestra estuvo conformada por 449 trabajadores de la Empresa Minera.

Tipo de muestreo:

Muestreo no probabilístico intencional.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. Técnica

La técnica utilizada para el proyecto de investigación fue la encuesta, con su instrumento el cuestionario.

4.6.2. Instrumento

Los instrumentos fueron: el Maslach Burnout Inventory (MBI), para la evaluación del Síndrome de Burnout; y el CoPsoQ-istas 21 versión 2 para evaluar los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de la Empresa Minera.

Maslach Burnout Inventory (MBI)

Este cuestionario de tipo autoinforme consta de 22 ítems, y se encuentra dividido por 3 aspectos o dimensiones que poseen independencia. en su calificación calificadas independientemente. Estas dimensiones son las que ya se describieron con anterioridad, el cansancio emocional, la despersonalización o cinismo y la realización personal en el trabajo.

Las preguntas del MBI evalúan los sentimientos de una persona relacionados con el entorno laboral, medidos a través de una escala de Likert de 7 puntos. La escala de agotamiento emocional incluye 9 elementos e identifica a las personas que están emocionalmente agotadas o que se sienten demasiado extendidas en el trabajo, la escala de despersonalización incluye 5 elementos e identifica a las personas que tienen una respuesta impersonal a los pacientes que cuidan y la escala de realización personal en el trabajo contiene 8 elementos y se encargan de evaluar la falta de logros y éxitos relacionados con el trabajo (Alzate & Parra, 2016). Para visualizar los ítems y el cuestionario, este se detallará en el anexo 4 de la presente.

a) Puntajes obtenidos en el MBI.

Los posibles puntajes que se pueden obtener en la realización del cuestionario se describen en el (anexo 4). Como se mencionó, cada dimensión tiene autonomía (independencia) en su calificación.

b) Validez y confiabilidad.

Este instrumento por sus más de sus dos décadas en el ámbito científico, además de evaluar el grado de intensidad del síndrome (severo, moderado o leve), también posee un alto grado de confianza (0.86) y validez interna (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2006). De la

misma forma. varios estudios apoyan la confiabilidad, como la estructura de tres factores y la confiabilidad interna. Las calificaciones logradas por el alfa de Cronbach son de 0.90, 0.76 y 0.76 para el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal respectivamente (Lani, 2010).

CoPsoQ-istas 21 versión 2

Para medir los Riesgos Psicosociales se necesita del uso de un método fiable y válido. Uno de estos métodos y el más recurrente es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) propuesto por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca. (Moncada, Llorens, Navarro, & Kristensen, 2005).

a) Características del CoPsoQ.

- Es un instrumento con prestigio internacional.
- Incorpora metodología y conocimiento científico.
- Tiene validez y confiabilidad corroborada por diversos casos empíricos a nivel mundial.
- Utiliza el método epidemiológico.
- Facilita la toma de decisiones sobre el origen de los posibles riesgos.
- Es aplicable a toda empresa.
- Incorpora requisitos legales (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014).

b) Dimensiones del CoPsoQ.

Tabla 02

Dimensiones psicosociales del CoPsoQ

Grupo	Dimensiones psicosociales
Exigencias psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cuantitativas • Ritmo de trabajo • Exigencias emocionales

	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias a esconder emociones
Conflicto trabajo familia	<ul style="list-style-type: none"> • Doble presencia
Control sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia • Posibilidad de desarrollo • Sentido del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social de los compañeros • Apoyo social de los superiores • Calidad de liderazgo • Sentimiento de grupo • Previsibilidad • Claridad de rol • Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Inseguridad sobre el empleo • Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Capital social	<ul style="list-style-type: none"> • Justicia • Confianza vertical

Adaptado de “Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales”; Moncada, Llorens, y Andrés, 2014, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), Barcelona.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el método de análisis de datos, se utilizó las técnicas de tabulación de datos, las técnicas de procesamiento de datos y finalmente las técnicas del método hipotético deductivo para la contratación de hipótesis; todos ellos haciendo uso de la herramienta SPSS v.22 para calcular los siguientes estadígrafos:

- Se trabajó con las tablas de distribución de frecuencias.
- Las figuras estadísticas.
- El coeficiente de correlación como es la rho de Spearman.

- Y finalmente se hizo uso de la prueba “t” para contrastar la hipótesis de investigación.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

Asimismo, la investigación veló por las siguientes consideraciones éticas:

Primero, para su aplicación, se tuvo la autorización de los directivos correspondientes.

Se tuvo la aceptación de los trabajadores de la empresa en plenitud para participar en la investigación de manera anónima.

Los resultados fueron divulgados, manteniendo reserva sobre datos confidencialidad que pudieran invadir la privacidad de personas o instituciones.

Finalmente, los resultados fueron analizados y discutidos luego por los directivos de la empresa y en función a ello se tomará la decisión de publicarlo.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

5.1.1. Síndrome de Burnout.

Vamos a analizar primero la variable Síndrome de Burnout, el cual se detalla a continuación.

Tabla 03

Descripción general de resultados de la variable síndrome de burnout, en los trabajadores de la empresa minera del Perú – 2018.

Dimensión	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Cansancio Emocional	69.93	29.62	0.45
Despersonalización	69.49	29.40	1.11
Realización Personal	89.53	10.02	0.45

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

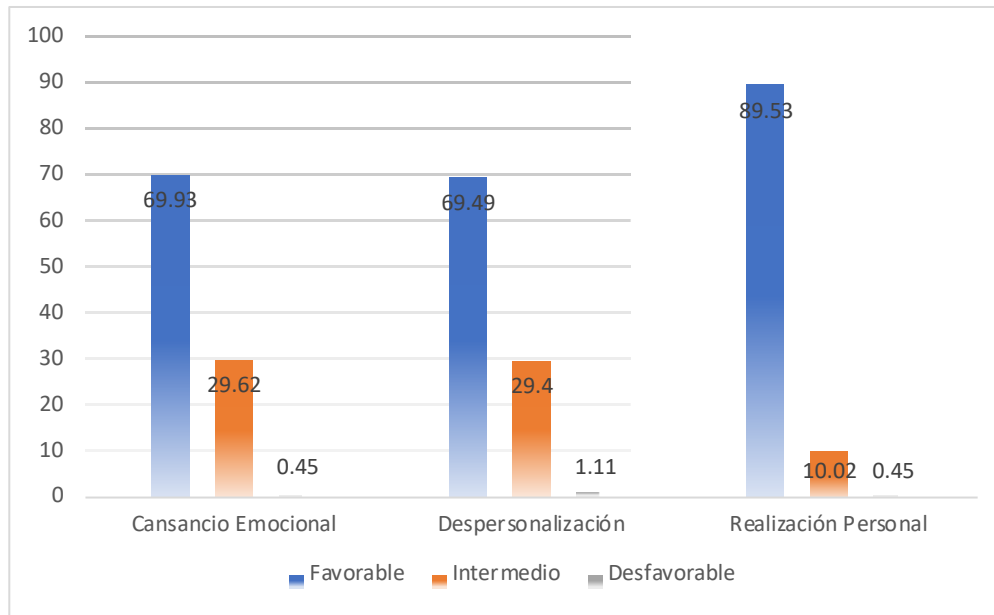


Figura 01. Resultados del síndrome de burnout de la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación MASLASCH.

Como se observa el resultado de las tres dimensiones que conforman la evaluación de Maslach (para Síndrome de Burnout) nos muestra mayor porcentaje en el nivel favorable: cansancio emocional 69.93%, despersonalización 69.49% y realización personal 89.53% concluyéndose así que los trabajadores de la empresa minera del Perú no presentan síndrome de burnout.

5.1.1.1. Cansancio emocional

Tabla 04

Dimensión - Cansancio emocional

Cansancio Emocional		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	314	69.93
Intermedio	133	29.62
Desfavorable	2	0.45
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

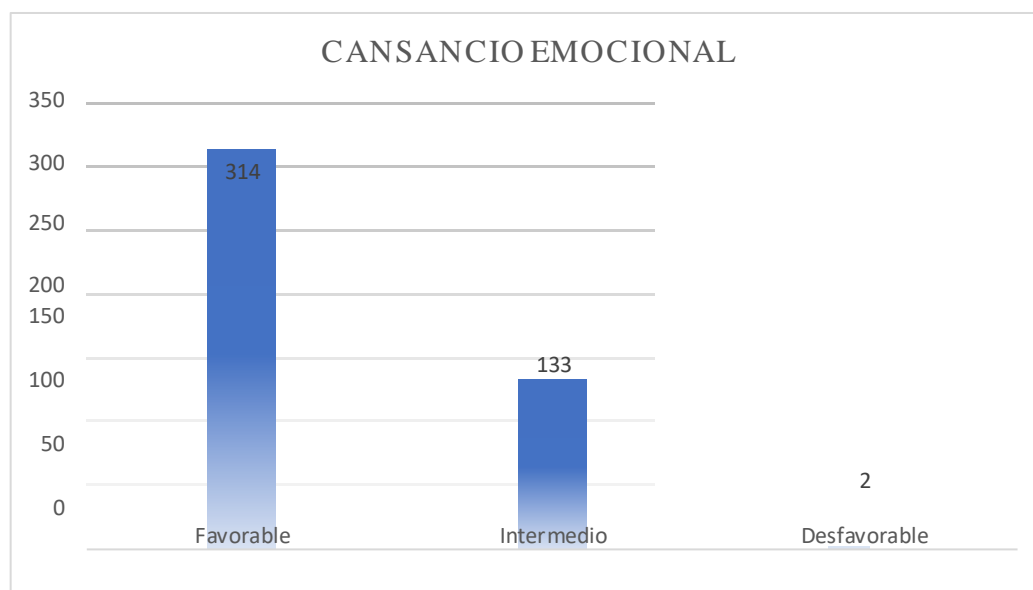


Figura 02. Resultados de la dimensión cansancio emocional de la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación MASLASCH.

El nivel predominante de la dimensión Cansancio Emocional es *favorable*, siendo éste el 69.93%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 29.62% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *desfavorable* con un 0.45%.

5.1.1.2. Despersonalización.

Tabla 05

Dimensión – Despersonalización

Despersonalización		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	312	69.49
Intermedio	132	29.4
Desfavorable	5	1.11
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

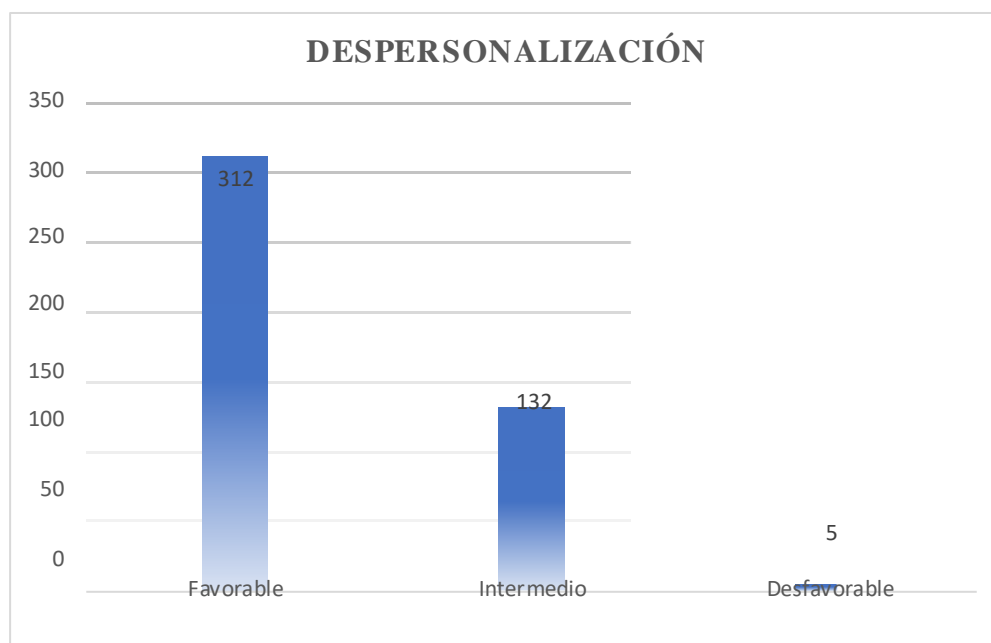


Figura 03. Resultados de la dimensión despersonalización de la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación MASLASCH.

El nivel predominante de la dimensión Despersonalización es *favorable*, siendo éste el 69.49%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 29.4% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *desfavorable* con un 1.11%.

5.1.1.3. Realización personal en el trabajo.

Tabla 06

Dimensión – Realización personal en el trabajo

Realización Personal en el trabajo		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	402	89.53
Intermedio	45	10.02
Desfavorable	2	0.45
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

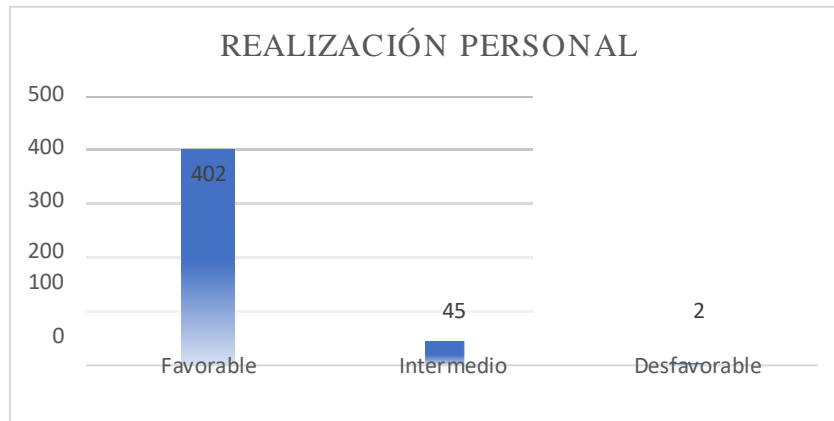


Figura 04. Resultados de la dimensión realización personal de la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación MASLASCH.

El nivel predominante de la dimensión Realización Personal es *favorable*, siendo éste el 89.53%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 10.02% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *desfavorable* con un 0.45%.

5.1.2. Riesgos Psicosociales

Veamos ahora la segunda variable Riesgos Psicosociales, que se interpretará de la siguiente manera:

En la siguiente tabla se describe el resultado general de la evaluación de Riesgos Psicosociales a los trabajadores de una minera del Perú, 2018; ubicando estos resultados en los niveles de favorable, intermedio y desfavorable con el respectivo porcentaje.

Tabla 07

Descripción general de resultados de la variable riesgos psicosociales, en los trabajadores de la empresa minera del Perú – 2018.

Dimensiones	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias Psicológicas	28.90	26	45.10
Conflicto Trabajo Familia	35.90	35.40	28.70
Control Sobre el Trabajo	67.30	22.80	9.90

Apoyo Social y de Calidad de Liderazgo	31	34	35
Compensaciones del Trabajo	46.50	21.80	31.70
Capital Social	75.40	14.30	10.30

Fuente: Investigación
Elaboración: Propia

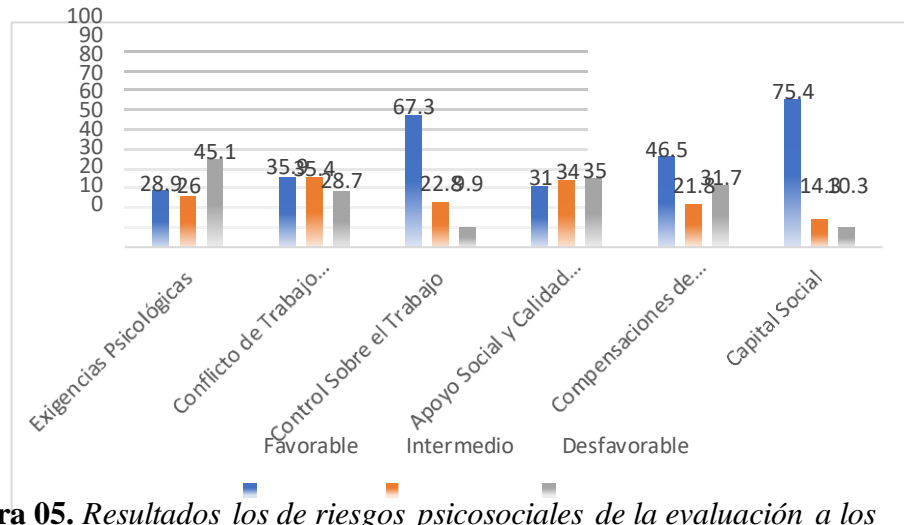


Figura 05. Resultados los de riesgos psicosociales de la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

Como se observa, los resultados de las dimensiones Conflicto de trabajo familia, Control sobre el trabajo, Compensaciones del trabajo y Capital social; nos muestran mayor porcentaje en el nivel favorable a diferencia de las dimensiones Exigencias psicológicas, Apoyo social y calidad de liderazgo donde el mayor porcentaje en el nivel desfavorable.

Ahora veamos las sub dimensiones (20) que conforman las dimensiones (6) de la evaluación de Riesgos Psicosociales.

5.1.2.1. Exigencias cuantitativas.

Hace alusión a la calidad de trabajo y al tiempo asignado para su realización.

Tabla 08

Sub- Dimensión – Exigencias cuantitativas (Exigencias psicológicas)

Exigencias Cuantitativas		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	106	23.60
Intermedio	143	31.80
Desfavorable	200	44.50
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

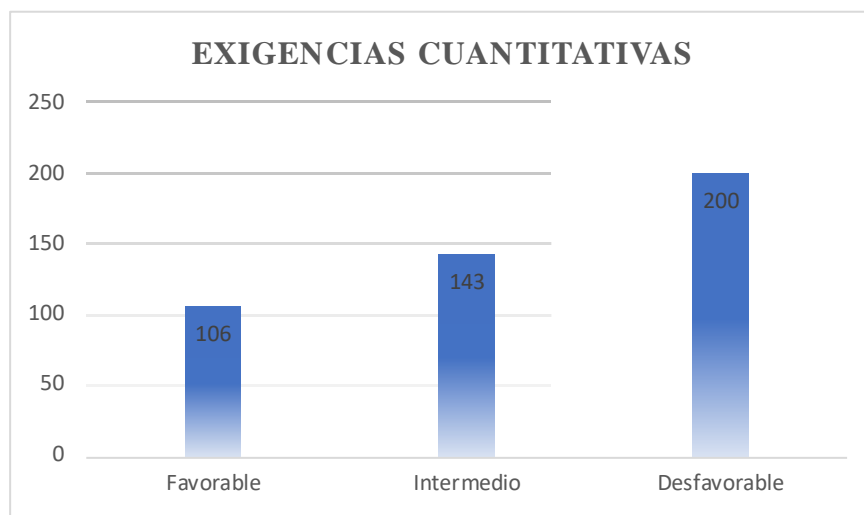


Figura 06. Resultados de la sub-dimensión exigencias cuantitativas de la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Exigencias Cuantitativas es *desfavorable*, siendo éste el 44.5%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 31.8% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *favorable* con un 23.6%.

Tabla 09

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las exigencias cuantitativas.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	19.6 [N=88]	40.3 [N=181]	40.1 [N=180]	[N=0]
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	7.6 [N=34]	20.9 [N=94]	71.5 [N=321]	[N=0]
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	4.7 [N=21]	37.4 [N=168]	57.9 [N=260]	[N=0]
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	59.5 [N=267]	28.7 [N=129]	11.8 [N=53]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.2 Ritmo de trabajo.

Referido a la intensidad del trabajo que constituye una exigencia psicológico.

Tabla 10

Sub- Dimensión – Ritmo de trabajo (Exigencias psicológicas)

Ritmo de Trabajo		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	9	2
Intermedio	47	10.5
Desfavorable	393	87.5
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

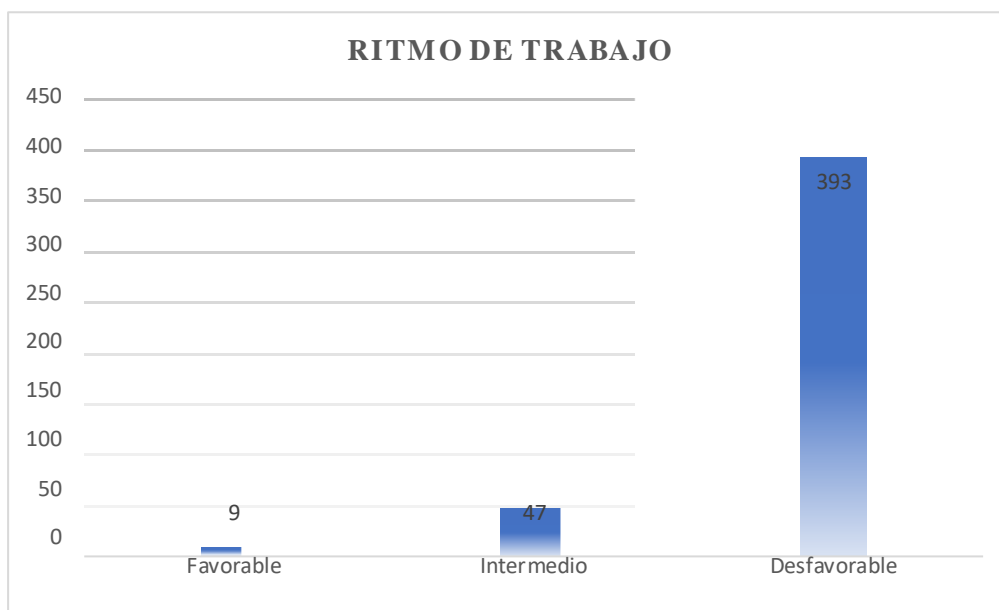


Figura 07. Resultados de la sub-dimensión ritmo de trabajo de la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Ritmo de Trabajo es *desfavorable*, siendo éste el 87.5%, siguiendole así el nivel *intermedio* con 10.5% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *favorable* con un 2%.

Tabla 11

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a ritmo de trabajo.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿tienes que trabajar muy rápido?	37.9 [N=170]	46.1 [N=207]	16.0 [N=72]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿es necesario	77.7 [N=349]	17.1	5.1 [N=23]	[N=0]

mantener un ritmo de trabajo alto?		[N=77]		
¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	60.4 [N=271]	24.7 [N=111]	14.9 [N=67]	[N=0]

Fuente: Investigación
 Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.3. Exigencias emocionales.

Exige no implicarse en situaciones emocionales derivadas de las relaciones interpersonales que involucra el trabajo, que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.

Tabla 12

Sub- Dimensión – Exigencias emocionales (Exigencias psicológicas)

Exigencias Emocionales		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	116	25.8
Intermedio	153	34.1
Desfavorable	180	40.1
Total	449	100.00

Fuente: Investigación
 Elaboración: Propia

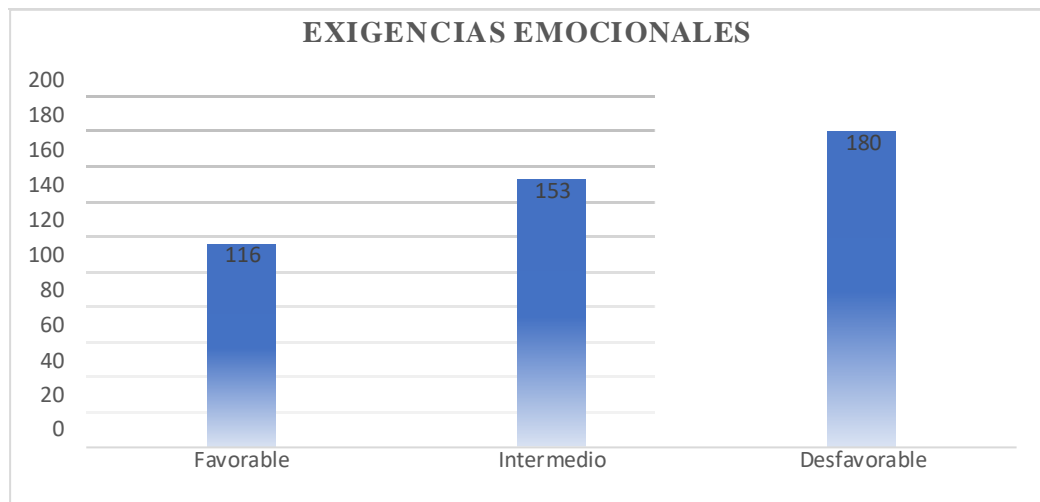


Figura 08. Resultados de la sub-dimensión Exigencias emocionales de la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Exigencias Emocionales es *desfavorable*, siendo éste el 40.1%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 34.1% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *favorable* con un 25.8%.

Tabla 13

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las exigencias emocionales.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	24.3 [N=109]	43.7 [N=196]	32.1 [N=144]	[N=0]
¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	8.9 [N=40]	22.3 [N=100]	68.8 [N=309]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo te afecta emocionalmente?	14.9 [N=67]	20.9 [N=94]	64.1 [N=288]	[N=0]
¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	19.2 [N=86]	31.6 [N=142]	49.2 [N=221]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.4. Exigencias a esconder emociones.

Exige preservar una apariencia neutral independientemente del comportamiento de todos los trabajadores de la línea de mando que fuese.

Tabla 14

Sub- Dimensión – Exigencias a esconder emociones (Exigencias psicológicas)

Exigencias a Esconder Emociones		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	288	64.1
Intermedio	124	27.6
Desfavorable	37	8.2
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

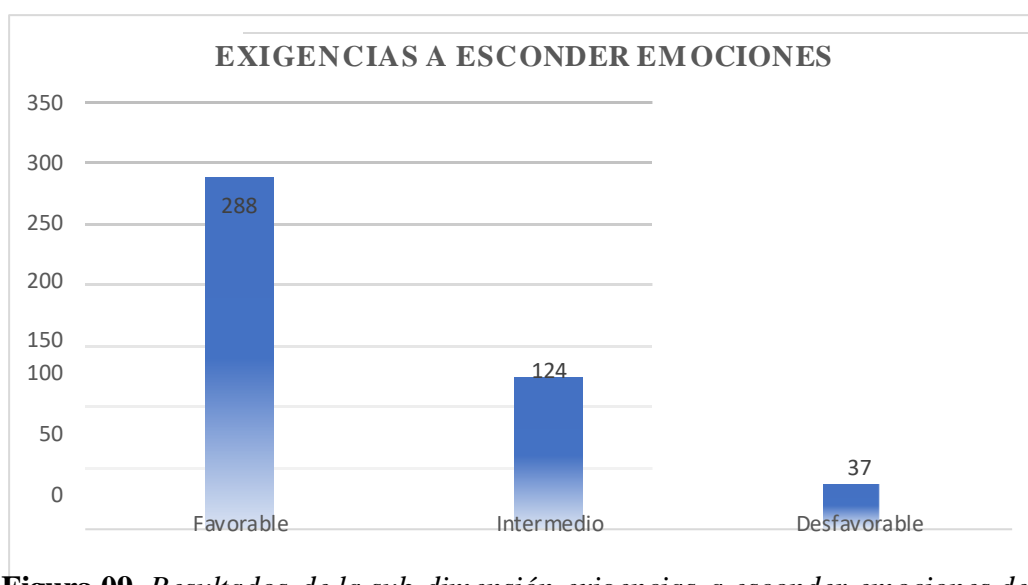


Figura 09. Resultados de la sub-dimensión exigencias a esconder emociones de la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Exigencias a Esconder Emociones es *favorable*, siendo éste el 64.1%, siguiendole así el nivel *intermedio* con 27.6% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *desfavorable* con un 8.2%.

Tabla 15

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las exigencias de esconder emociones.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	41.6 [N=187]	20.7 [N=93]	37.6 [N=169]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	35.0 [N=157]	21.6 [N=97]	43.4 [N=195]	[N=0]
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	9.8 [N=44]	25.2 [N=113]	65.0 [N=292]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	16.5 [N=74]	26.7 [N=120]	56.8 [N=255]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.5. Doble presencia.

Esta dimensión está referida a la preocupación simultánea del trabajador sobre el ámbito laboral y doméstico – familiar.

Tabla 16

Sub- Dimensión – Doble presencia (Conflicto trabajo familia)

Doble Presencia		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	161	35.9
Intermedio	159	35.4
Desfavorable	129	28.7
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

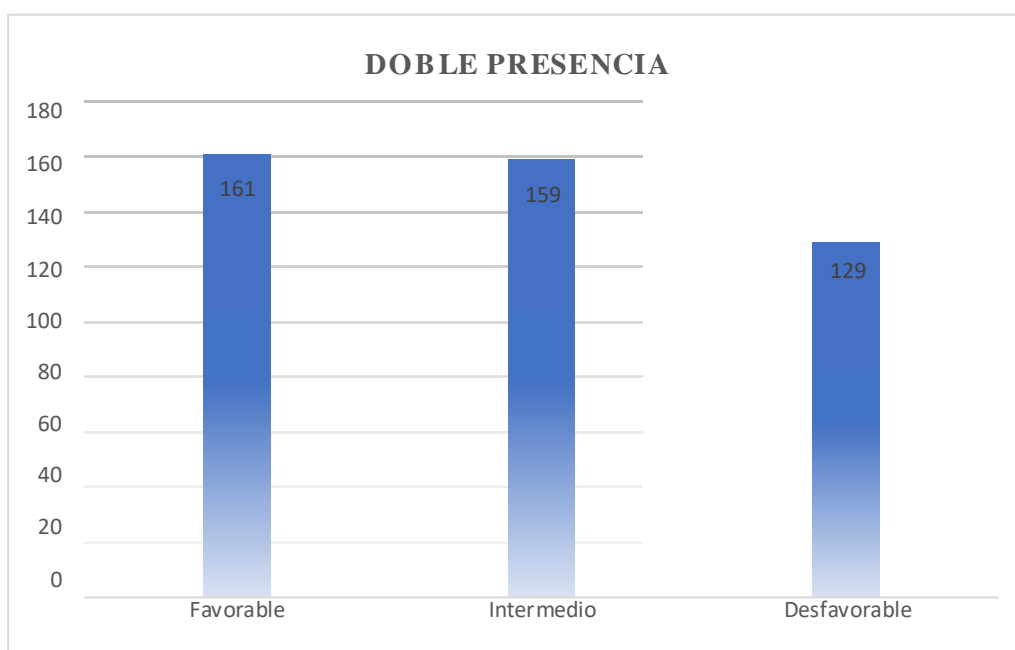


Figura 10. Resultados de la sub-dimensión doble presencia en la evaluación a los Trabajadores de una Empresa Minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Doble Presencia es *favorable*, siendo éste el 35.9%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 35.4% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *desfavorable* con un 28.7%.

Tabla 17

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la doble presencia.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	10.0 [N=45]	18.3 [N=82]	71.7 [N=322]	[N=0]
¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	15.6 [N=70]	33.3 [N=149]	51.1 [N=229]	[N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	11.4 [N=51]	28.1 [N=126]	60.6 [N=272]	[N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	11.4 [N=51]	22.3 [N=100]	66.4 [N=298]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-ista s21 (versión 2).

5.1.2.6. Influencia.

Es el margen de autonomía que tiene la persona para la realización de sus tareas en el día a día y del como hacerlas.

Tabla 18

Sub- Dimensión – Influencia (Control sobre el trabajo)

Nivel	Influencia	
	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	206	45.9
Intermedio	147	32.7
Desfavorable	96	21.4
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

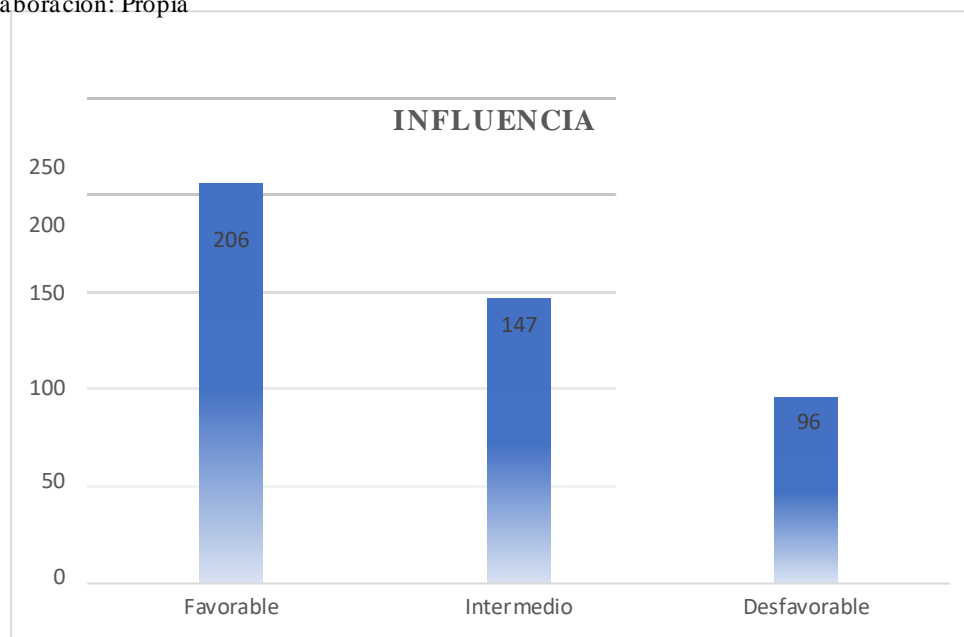


Figura 11. Resultados de la sub-dimensión influencia en la evaluación a los Trabajadores de una Empresa Minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Influencia es *favorable*, siendo éste el 45.9%, siguiendole así el nivel *intermedio* con 32.7% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *desfavorable* con un 21.4%.

Tabla 19

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la influencia.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	51.0 [N=229]	27.4 [N=123]	21.6 [N=97]	[N=0]
¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	37.9 [N=170]	31.2 [N=140]	31.0 [N=139]	[N=0]
¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	57.9 [N=260]	21.8 [N=98]	20.3 [N=91]	[N=0]
¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	54.6 [N=245]	24.5 [N=110]	20.9 [N=94]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.7. Posibilidad de desarrollo.

Se encuentra relacionado a las oportunidades que brinda el realizar la actividad/trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

Tabla 20

Sub- Dimensión – Posibilidad de desarrollo (Control sobre el Trabajo)

Posibilidad de desarrollo		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	345	76.8
Intermedio	88	19.6
Desfavorable	16	3.6
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

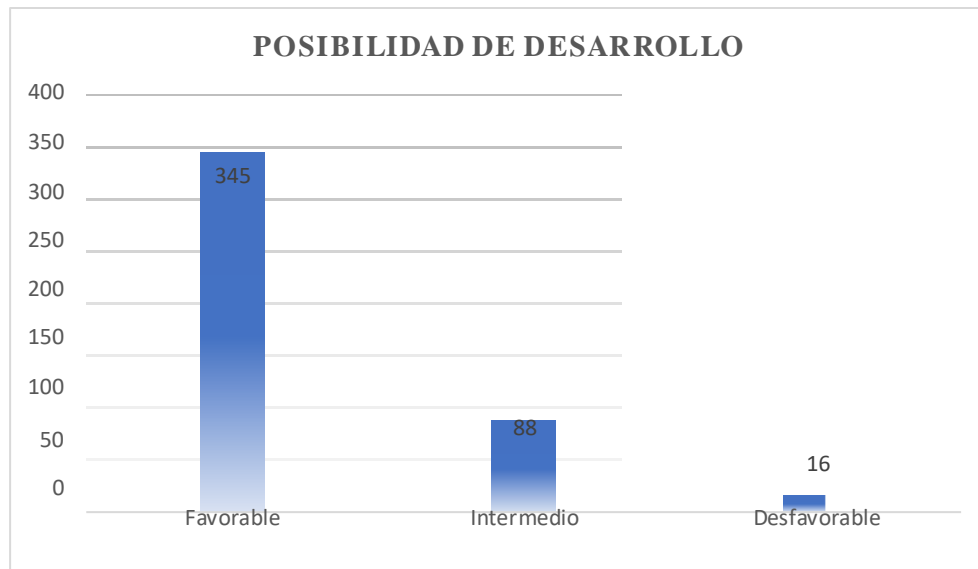


Figura 12. Resultados de la sub-dimensión posibilidad de desarrollo en la evaluación a los Trabajadores de una Empresa Minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Posibilidad de Desarrollo es *favorable*, siendo éste el 76.8%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 19.6% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *desfavorable* con un 3.6%.

Tabla 21

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las posibilidades de desarrollo.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	78.0 [N=350]	14.0 [N=63]	8.0 [N=36]	[N=0]
¿tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	79.7 [N=358]	12.2 [N=55]	8.0 [N=36]	[N=0]
¿tu trabajo te da la oportuni- dad de mejorar tus conocim- ientos y habilida des?	83.7 [N=376]	9.4 [N=42]	6.9 [N=31]	[N=0]
¿tu trabajo permite que apliques tus habilida des y	87.1 [N=391]	9.1 [N=41]	3.8 [N=17]	[N=0]

conocimientos?

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.8. Sentido de trabajo.

Referida a la relación que tiene el trabajo con otros valores que no sólo se limitan al tener un empleo u obtener ingresos; sino también a la utilidad de éste, la importancia, valor social o el aprendizaje que implica.

Tabla 22

Sub- Dimensión – Sentido del trabajo (Control sobre el trabajo)

Nivel	Sentido del Trabajo	
	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	355	79.1
Intermedio	72	16
Desfavorable	22	4.9
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

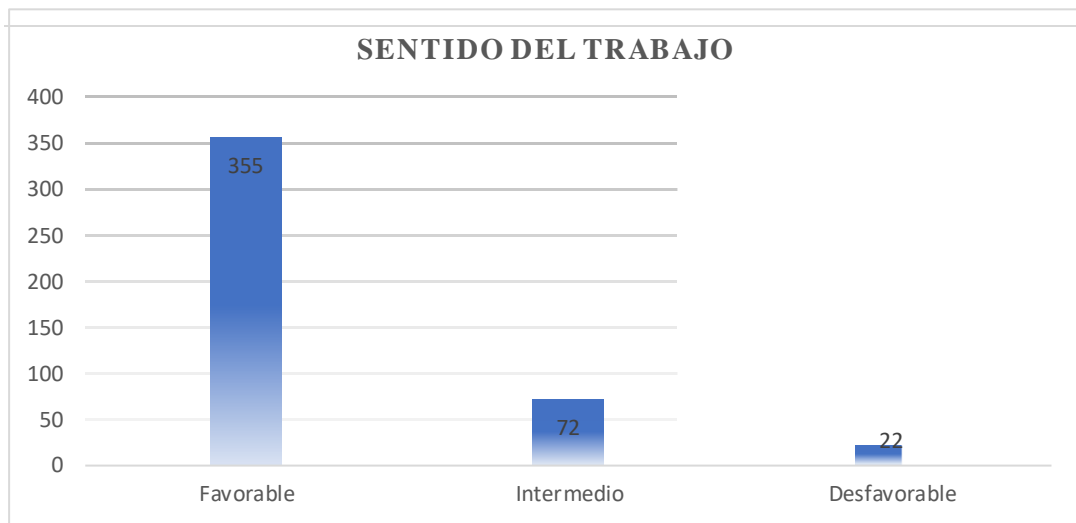


Figura 13. Resultados de la sub-dimensión sentido del trabajo en la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Sentido de Trabajo es *favorable*, siendo éste el 79.1%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 16% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *desfavorable* con un 4.9%.

Tabla 23

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al sentido del trabajo.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿tus tareas tienen sentido?	87.3 [N=392]	8.9 [N=40]	3.8 [N=17]	[N=0]
¿las tareas que haces te parecen importantes?	93.5 [N=420]	5.1 [N=23]	1.3 [N=6]	[N=0]
¿te sientes comprometido con tu profesión?	92.4 [N=415]	5.1 [N=23]	2.4 [N=11]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.9. Apoyo social de los compañeros.

Relacionado con el apoyo y/o ayuda necesaria de parte de compañeros (as) para la buena realización del trabajo.

Tabla 24

Sub- Dimensión – Apoyo social de compañeros (Apoyo social y calidad de liderazgo)

Apoyo Social de Compañeros		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	118	26.3
Intermedio	179	39.9
Desfavorable	152	33.9
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

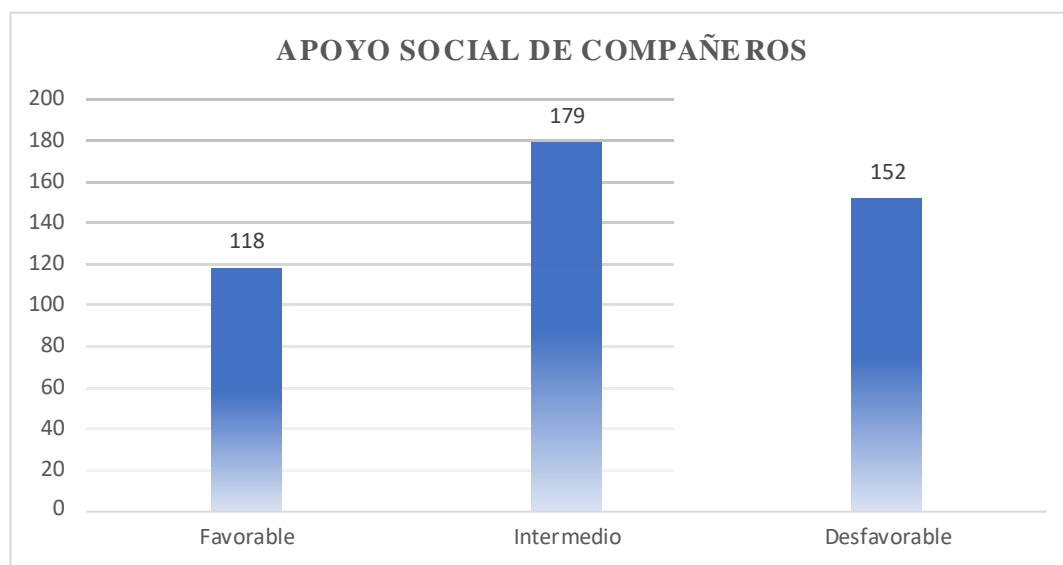


Figura 14. Resultados de la sub-dimensión apoyo social de compañeros en la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Apoyo Social de Compañeros es *intermedio*, siendo éste el 39.9%, siguiéndole así el nivel *desfavorable* con 35.4% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *favorable* con un 28.7%.

Tabla 25

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al apoyo social de compañeros.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	54.3 [N=244]	35.6 [N=160]	10.0 [N=45]	[N=0]
¿tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	43.0 [N=193]	41.9 [N=188]	15.1 [N=68]	[N=0]
¿tus compañeros hablan contigo	55.2	29.4	15.4	[N=0]

sobre cómo haces tu trabajo? [N=248] [N=132] [N=69]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.10. Apoyo social de superiores.

Concerniente a recibir la ayuda necesaria y en el momento justo, por parte de los jefes inmediatos; para así realizar bien el trabajo.

Tabla 26

Sub- Dimensión – Apoyo social de superiores (Apoyo social y calidad de liderazgo)

Apoyo Social de Superiores		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	158	35.2
Intermedio	143	31.8
Desfavorable	148	33
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

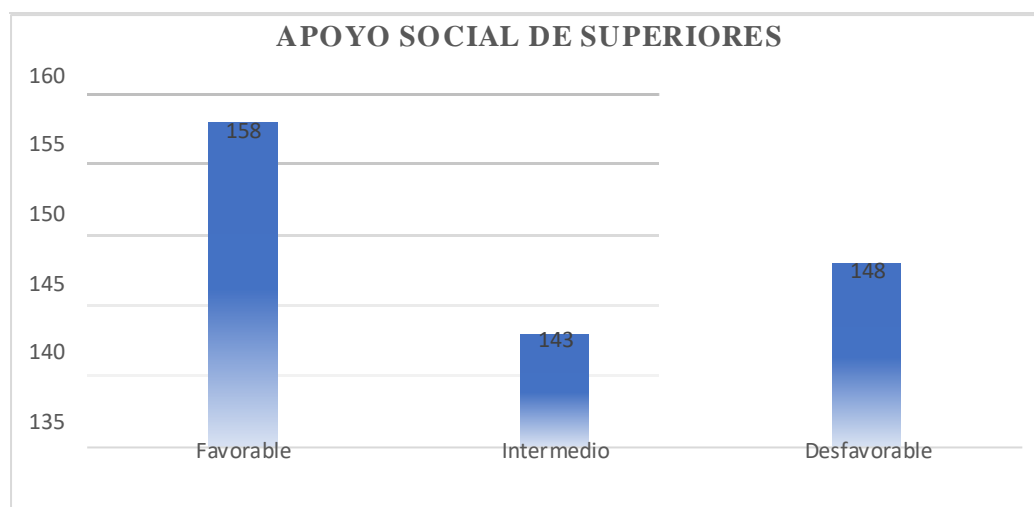


Figura 15. Resultados de la sub-dimensión apoyo social de superiores en la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Apoyo Social de Superiores es *favorable*, siendo éste el 35.2%, siguiéndole así el nivel *desfavorable* con 33% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *intermedio* con un 31.8%.

Tabla 27

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al apoyo social de superiores.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	59.2 [N=266]	25.2 [N=113]	15.6 [N=70]	[N=0]
¿recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	56.6 [N=254]	31.0 [N=139]	12.5 [N=56]	[N=0]
¿tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	56.1 [N=252]	27.8 [N=125]	16.0 [N=72]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.11. Calidad de liderazgo.

Hace referencia a la calidad de la gestión de aquellos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está estrechamente relacionada con la dimensión apoyo social de superiores.

Tabla 28

Sub- Dimensión – Calidad de liderazgo (Apoyo social y calidad de liderazgo)

Calidad de liderazgo		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	120	26.7
Intermedio	158	35.2
Desfavorable	171	38.1
Total	449	100.00

Fuente: Investigación
Elaboración: Propia

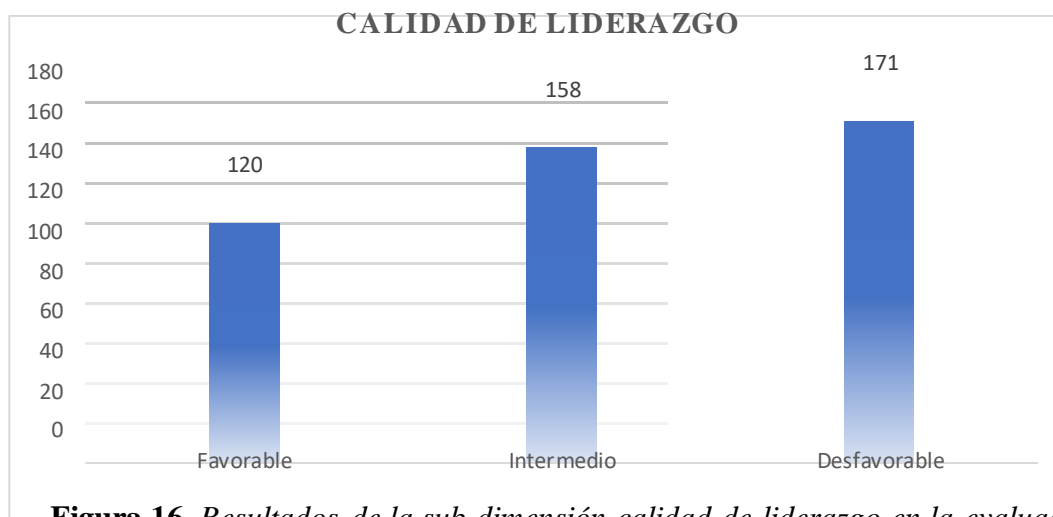


Figura 16. Resultados de la sub-dimensión calidad de liderazgo en la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Calidad de Liderazgo es *desfavorable*, siendo éste el 38.1%, siguiendole así el nivel *intermedio* con 35.2% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *favorable* con un 26.7%.

Tabla 29

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Calidad de liderazgo.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	47.9 [N=215]	25.4 [N=114]	26.7 [N=120]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	54.8 [N=246]	23.6 [N=106]	21.6 [N=97]	[N=0]

¿tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	51.2 [N=230]	29.4 [N=132]	19.4 [N=87]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	51.1 [N=229]	25.7 [N=115]	23.2 [N=104]	[N=0]

Fuente: Investigación
Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.12. Sentimiento de grupo.

Se refiere al sentimiento de pertenencia a un equipo de trabajo con el que se labora día a día.

Tabla 30

Sub- Dimensión – Sentimiento de grupo (Apoyo social y calidad de liderazgo)

Sentimiento de Grupo		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	283	63
Intermedio	120	26.7
Desfavorable	46	10.2
Total	449	100.00

Fuente: Investigación
Elaboración: Propia

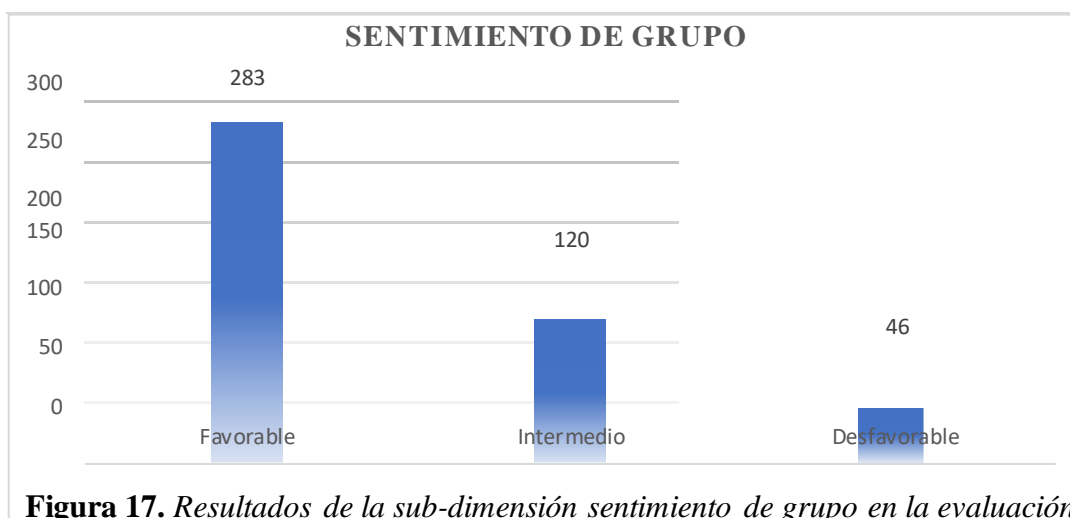


Figura 17. Resultados de la sub-dimensión sentimiento de grupo en la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Sentimiento de grupo es *favorable*, siendo éste el 63%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 26.7% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *desfavorable* con un 10.2%.

Tabla 31

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentimiento de grupo.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	84.6 [N=380]	12.2 [N=55]	3.1 [N=14]	[N=0]
¿sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	84.2 [N=378]	13.1 [N=59]	2.7 [N=12]	[N=0]
¿Tú ayudas en el trabajo entre compañeros y compañeras?	90.6 [N=407]	7.6 [N=34]	1.8 [N=8]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-ista s21 (versión 2).

5.1.2.13. Previsibilidad.

Concerniente a disponer de la información adecuada, suficiente y con tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y así lograr adaptarse a los cambios futuros.

Tabla 32

Sub- Dimensión – Previsibilidad (Apoyo social y calidad de liderazgo)

Nivel	Previsibilidad	
	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	105	23.4
Intermedio	154	34.3

Desfavorable		190	42.3
	Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

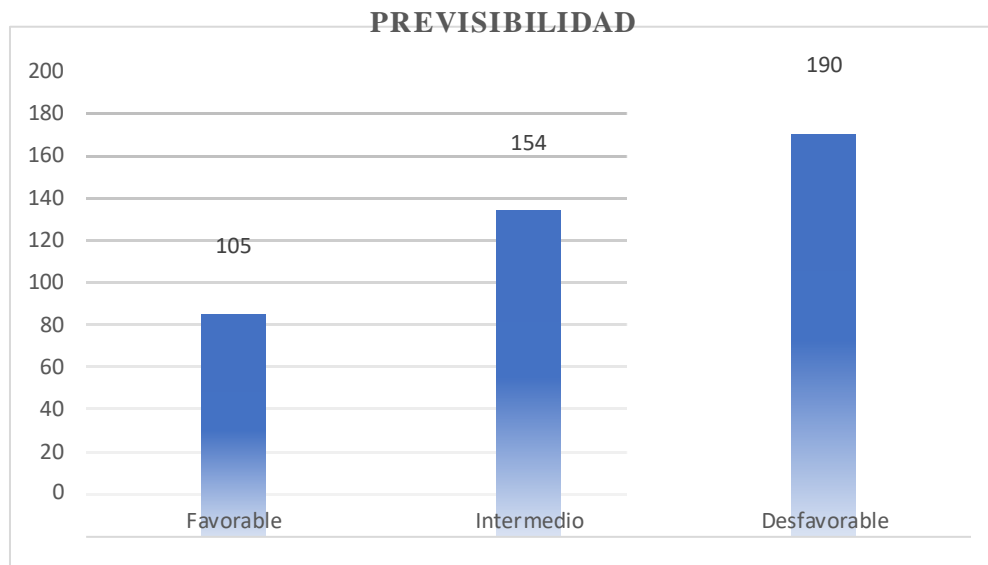


Figura 18. Resultados de la sub-dimensión previsibilidad en la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión previsibilidad es *desfavorable*, siendo éste el 42.3%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 34.3% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *favorable* con un 23.4%.

Tabla 33

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Previsibilidad.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿en tu empresa se te informa con suficiente antelación de	38.1 [N=171]	27.6 [N=124]	34.3 [N=154]	[N=0]

decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?				
¿recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	68.4 [N=307]	18.9 [N=85]	12.7 [N=57]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.14. Claridad de rol.

Es el conocimiento preciso sobre la definición de las tareas, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

Tabla 34

Sub- Dimensión – Claridad de rol (Apoyo social y calidad de liderazgo)

Claridad de Rol		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	135	30.1
Intermedio	171	38.1
Desfavorable	143	31.8
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

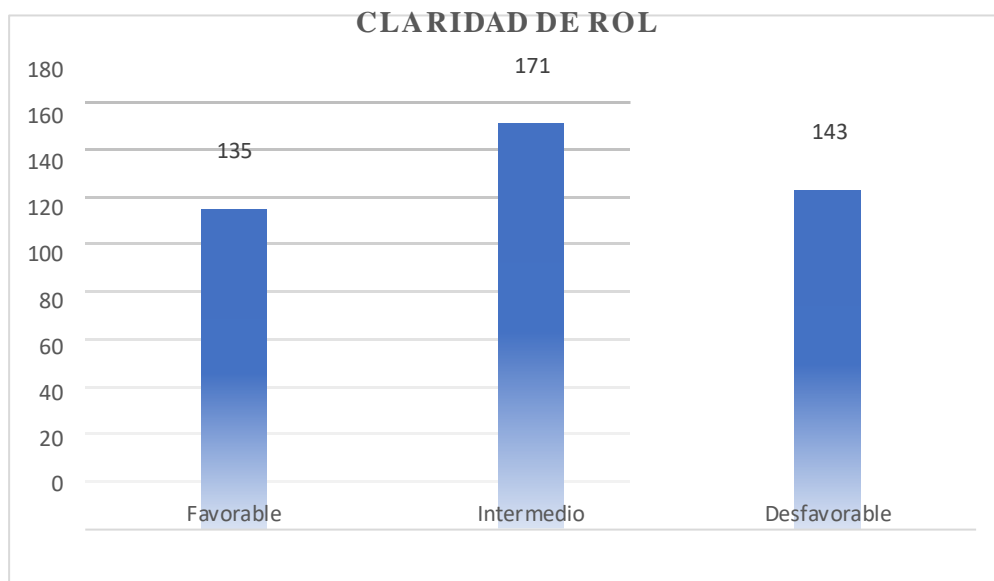


Figura 19. Resultados de la sub-dimensión claridad de rol en la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Claridad de rol es *intermedio*, siendo éste el 38.1%, siguiendole así el nivel *desfavorable* con 31.8% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *favorable* con un 30.1%.

Tabla 35

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Claridad de rol.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿tu trabajo tiene objetivos claros?	78.4 [N=352]	14.7 [N=66]	6.9 [N=31]	[N=0]
¿sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	88.4 [N=397]	9.4 [N=42]	2.2 [N=10]	[N=0]
¿sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	77.3 [N=347]	16.9 [N=76]	5.8 [N=26]	[N=0]
¿sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	64.8 [N=291]	24.1 [N=108]	11.1 [N=50]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.15. Conflicto de rol.

Referida a aquellas exigencias que se contradicen dentro del trabajo de las cuales dan como resultado conflictos de carácter profesional o ético.

Tabla 36

Sub- Dimensión – Conflicto de rol (Apoyo social y calidad de liderazgo)

Nivel	Conflicto de Rol	
	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	72	16
Intermedio	140	31.2
Desfavorable	237	52.8
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

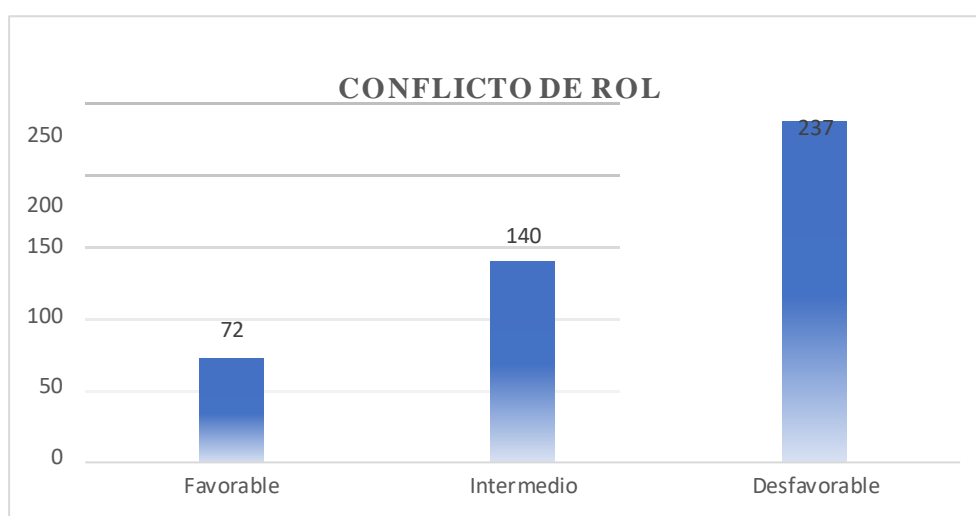


Figura 20. Resultados de la sub-dimensión conflicto de rol en la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Conflicto de Rol es *desfavorable*, siendo éste el 52.8%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 31.2% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *favorable* con un 16%.

Tabla 37

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Claridad de rol.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿tu trabajo tiene objetivos claros?	78.4 [N=352]	14.7 [N=66]	6.9 [N=31]	[N=0]
¿sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	88.4 [N=397]	9.4 [N=42]	2.2 [N=10]	[N=0]
¿sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	77.3 [N=347]	16.9 [N=76]	5.8 [N=26]	[N=0]
¿sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	64.8 [N=291]	24.1 [N=108]	11.1 [N=50]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.16. Reconocimiento.

Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección al trabajador dentro de la empresa donde labora.

Tabla 38

Sub- Dimensión – Reconocimiento (Compensaciones del trabajo)

Reconocimiento		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	356	79.3
Intermedio	44	9.8
Desfavorable	49	10.9
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

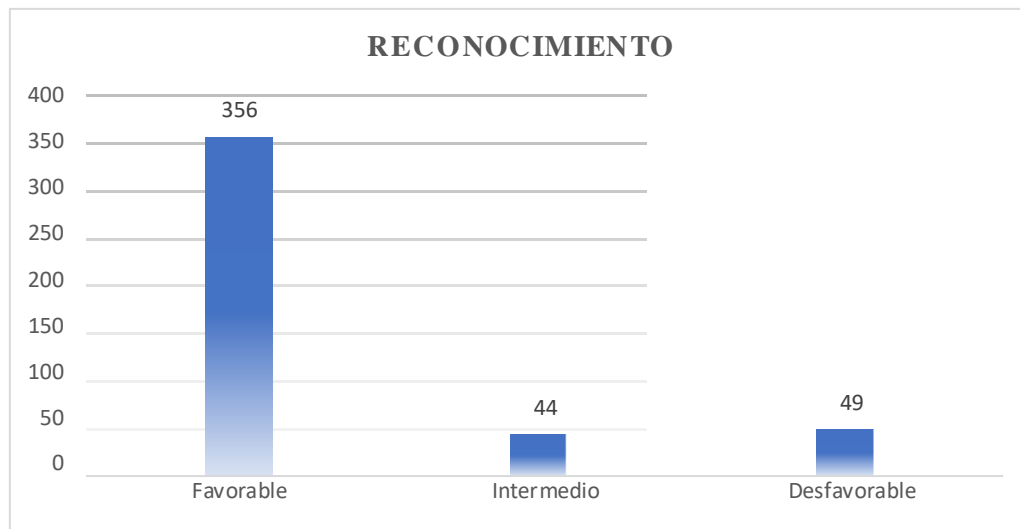


Figura 21. Resultados de la sub-dimensión reconocimiento en la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Reconocimiento es *favorable*, siendo éste el 79.3%, siguiéndole así el nivel *desfavorable* con 10.9% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *intermedio* con un 9.8%.

Tabla 39

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Reconocimiento.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿tu trabajo es valorado por la dirección?	48.8 [N=219]	25.6 [N=115]	25.6 [N=115]	[N=0]
¿la dirección te respeta en tu trabajo?	51.9 [N=233]	26.1 [N=117]	22.0 [N=99]	[N=0]
¿recibes un trato justo en tu trabajo?	48.8 [N=219]	26.5 [N=119]	24.7 [N=111]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.17. Inseguridad sobre el empleo.

Es la preocupación por el futuro en relación al empleo/ trabajo.

Tabla 40

Sub- Dimensión – Inseguridad sobre el empleo (Compensaciones del trabajo)

Inseguridad Sobre el Empleo		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	195	43.4
Intermedio	119	26.5
Desfavorable	135	30.1
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

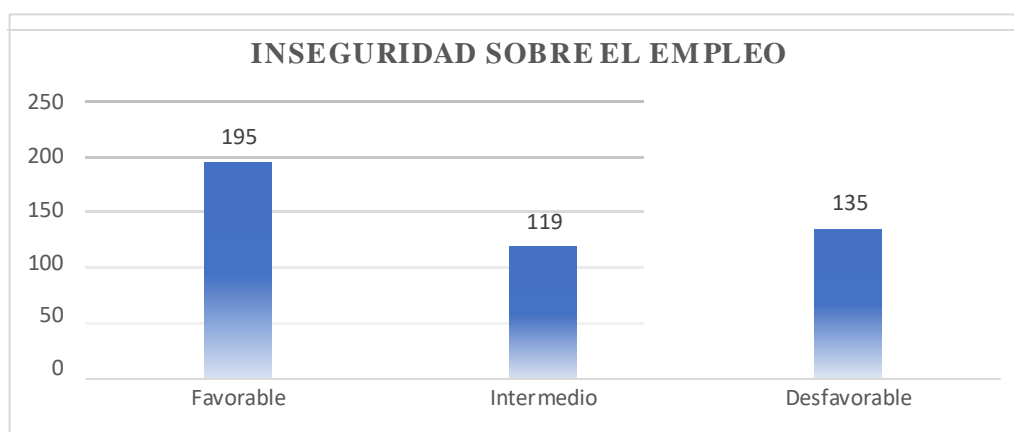


Figura 22. Resultados de la sub-dimensión inseguridad sobre el empleo en la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Inseguridad sobre el empleo es *favorable*, siendo éste el 43.4%, siguiendole así el nivel *desfavorable* con 30.1% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *intermedio* con un 26.5%.

Tabla 41

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre el empleo.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿si te despiden o no te renuevan el contrato?	42.3 [N=190]	18.9 [N=85]	38.8 [N=174]	[N=0]
¿lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	33.2 [N=149]	22.9 [N=103]	43.9 [N=197]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.18. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Relacionado a la preocupación por los cambios no deseados y las condiciones de trabajo, en el futuro.

Tabla 42

Sub- Dimensión – Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (Compensaciones del trabajo)

Inseguridad Sobre las Condicones de Trabajo		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	76	16.9
Intermedio	130	29
Desfavorable	243	54.1
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

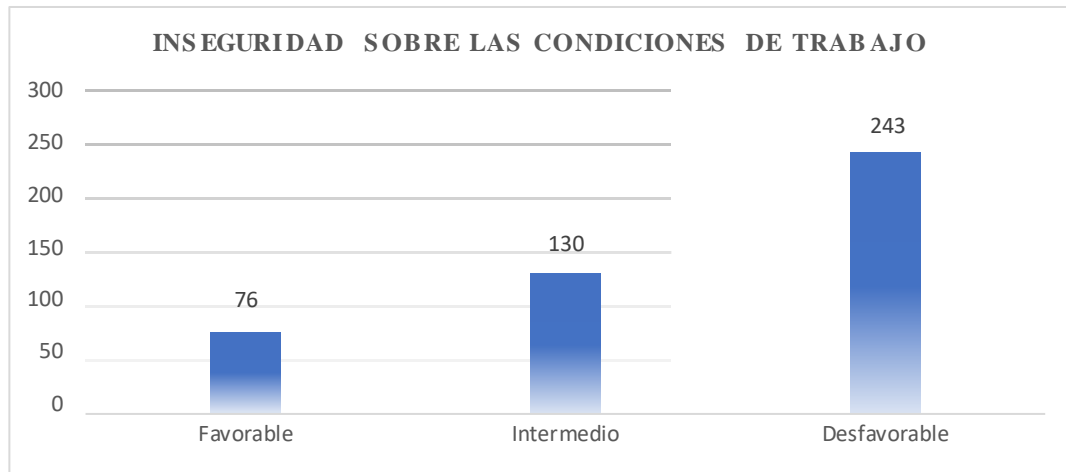


Figura 23. Resultados de la sub-dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo en la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Inseguridad Sobre las Condiciones de Trabajo es *desfavorable*, siendo éste el 54.1%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 29% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *favorable* con un 16.9%.

Tabla 43

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	23.8 [N=107]	21.2 [N=95]	55.0 [N=247]	[N=0]
¿si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	25.6 [N=115]	20.3 [N=91]	54.1 [N=243]	[N=0]
¿si te cambian de tareas contra tu voluntad?	28.5 [N=128]	23.6 [N=106]	47.9 [N=215]	[N=0]
¿si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	54.8 [N=246]	17.1 [N=77]	28.1 [N=126]	[N=0]

Fuente: Investigación
Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.19. Justicia.

Referida al trato igualitario que los colaboradores reciben dentro de la empresa donde laboran.

Tabla 44

Sub- Dimensión – Justicia (Capital social)

Justicia		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	304	67.7
Intermedio	82	18.3
Desfavorable	63	14
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

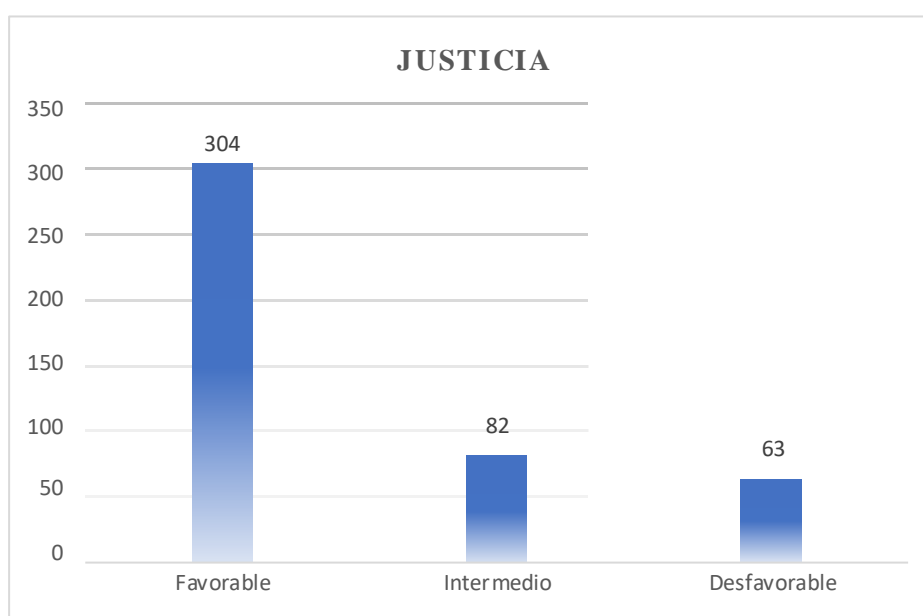


Figura 24. Resultados de la sub-dimensión justicia en la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Justicia es *favorable*, siendo éste el 67.7%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 18.3% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *desfavorable* con un 14%.

Tabla 45

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Justicia.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿se solucionan los conflictos de una manera justa?	44.5 [N=200]	25.4 [N=114]	30.1 [N=135]	[N=0]
¿se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	48.8 [N=219]	24.9 [N=112]	26.3 [N=118]	[N=0]
¿la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	39.9 [N=179]	31.6 [N=142]	28.5 [N=128]	[N=0]
¿se distribuyen las tareas de una forma justa?	51.4 [N=231]	26.3 [N=118]	22.3 [N=100]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

5.1.2.20. Confianza vertical.

Es la certeza que se tiene que tanto la dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente. La confianza implica la seguridad de que quien posee mayor poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.

Tabla 46

Sub- Dimensión – Confianza vertical (Capital social)

Confianza Vertical		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	373	83.1
Intermedio	46	10.2
Desfavorable	30	6.7
Total	449	100.00

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

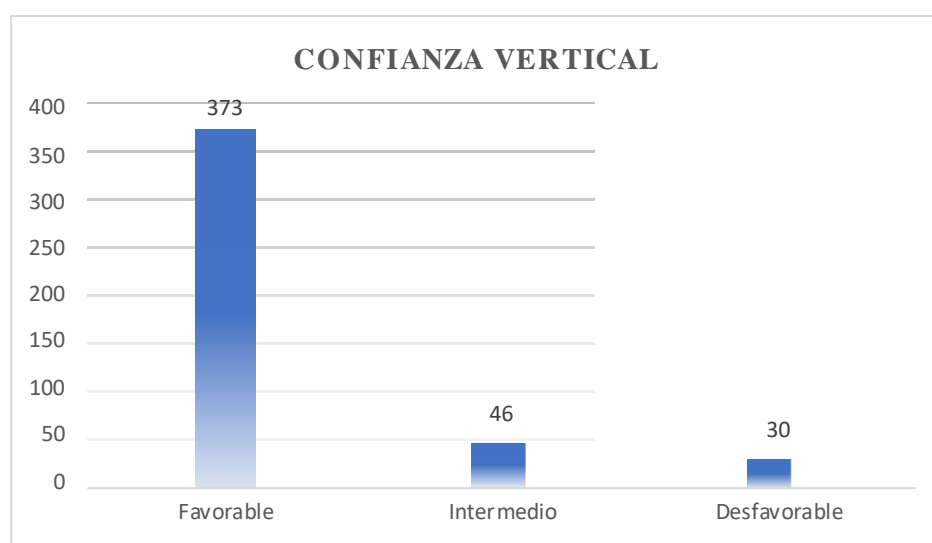


Figura 25. Resultados de la sub-dimensión confianza vertical en la evaluación a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018- Evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2).

El nivel predominante de la subdimensión Confianza vertical es *favorable*, siendo éste el 83.1%, siguiéndole así el nivel *intermedio* con 10.2% y finalmente el nivel con menor porcentaje es el *desfavorable* con un 6.7%.

Tabla 47

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Confianza vertical

	En gran	En	En alguna	No
--	---------	----	-----------	----

	medida + En buena medida	cierta medida	medida + En ninguna medida	contesta
¿confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	55.7 [N=250]	26.9 [N=121]	17.4 [N=78]	[N=0]
¿te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	43.0 [N=193]	29.0 [N=130]	28.1 [N=126]	[N=0]
¿los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	51.9 [N=233]	27.6 [N=124]	20.5 [N=92]	[N=0]

Fuente: Investigación

Elaboración: CoPsoQ-istas21 (versión 2).

Tabla 48

Descripción de resultados generales de la evaluación CoPsoQ-istas21 (versión 2) para riesgos psicosociales a los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018.

DIMENSIONES	INDICADORES	PORCENTAJE	NIVEL
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	Exigencias cuantitativas	44.50%	DESFAVORABLE
		31.80%	INTERMEDIO
		23.60%	FAVORABLE
	Ritmo de trabajo	87.50%	DESFAVORABLE
		10.50%	INTERMEDIO
		2%	FAVORABLE
		40.10%	DESFAVORABLE
	Exigencias emocionales	34.10%	INTERMEDIO
		25.80%	FAVORABLE
		8.20%	DESFAVORABLE
Exigencias a esconder emociones	27.60%	INTERMEDIO	
	64.10%	FAVORABLE	
CONFLICTO		28.70%	DESFAVORABLE
TRABAJO	Doble presencia	35.40%	INTERMEDIO
FAMILIA		35.90%	FAVORABLE
CONTROL	Influencia	21.40%	DESFAVORABLE

SOBRE EL TRABAJO		32.70%	INTERMEDIO
		45.90%	FAVORABLE
	Posibilidad de desarrollo	3.60%	DESFAVORABLE
		19.60%	INTERMEDIO
		76.80%	FAVORABLE
Sentido del trabajo	4.90%	DESFAVORABLE	
	16%	INTERMEDIO	
	79.10%	FAVORABLE	
APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO		33.90%	DESFAVORABLE
	Apoyo social de los compañeros	39.90%	INTERMEDIO
		26.30%	FAVORABLE
	Apoyo social de superiores	33%	DESFAVORABLE
		31.80%	INTERMEDIO
		35.20%	FAVORABLE
	Calidad de liderazgo	38.10%	DESFAVORABLE
		35.20%	INTERMEDIO
	Sentimiento de grupo	26.70%	FAVORABLE
		10.20%	DESFAVORABLE
		26.70%	INTERMEDIO
		63%	FAVORABLE
	Previsibilidad	42.30%	DESFAVORABLE
		34.30%	INTERMEDIO
	Claridad de rol	23.40%	FAVORABLE
31.80%		DESFAVORABLE	
38.10%		INTERMEDIO	
Conflicto de rol	30.10%	FAVORABLE	
	52.80%	DESFAVORABLE	
	31.20%	INTERMEDIO	
	16%	FAVORABLE	
COMPENSACIONES DEL TRABAJO	Reconocimiento	10.90%	DESFAVORABLE
		9.80%	INTERMEDIO
	Inseguridad sobre el empleo	30.30%	FAVORABLE
		26.50%	INTERMEDIO
		43.40%	FAVORABLE
Inseguridad sobre	54.10%	DESFAVORABLE	

	las condiciones de trabajo	29%	INTERMEDIO
		16.90%	FAVORABLE
		14%	DESFAVORABLE
	Justicia	18.30%	INTERMEDIO
CAPITAL SOCIAL		67.70%	FAVORABLE
		6.70%	DESFAVORABLE
	Confianza vertical	10.20%	INTERMEDIO
		83.10%	FAVORABLE

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia.

5.3. Contratación de Hipótesis

5.3.1. Contratación de la hipótesis general

El proceso que permite realizar el contraste de hipótesis requiere ciertos procedimientos. Se ha podido verificar los planteamientos de diversos autores y cada uno de ellos con sus respectivas características y peculiaridades, motivo por el cual era necesario decidir por uno de ellos para ser aplicado en la investigación.

Ahora bien, respecto a la prueba de hipótesis general, se utilizó el

estadígrafo “rho” de Spearman, que se define como
$$r = \frac{S_{x,y}}{S_x S_y}$$

Dónde:

r : Coeficiente de correlación entre “X” y “Y”

Sx: Desviación típica de “X”

Sy: Desviación típica de “Y”

Sx,y: Covarianza entre “X” y “Y”

Tabla 49*Coefficiente de correlación hipótesis general*

		Síndrome de burnout	Riesgos psicosociales
		Correlation Coefficient	1.000
			.825(**)
<i>Spearman</i>	Síndrome de burnout	Sig. (2-tailed)	.
		N	449
	Riesgos psicosociales	Sig. (2-tailed)	.000
		N	449

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, Fernández y Baptista, 2010) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la “rho” de Spearman es 0,825, éste es considerado como correlación positiva fuerte.

Ahora veamos la contrastación de hipótesis general.

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: Ho: No existe relación directa y significativa entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.

Hipótesis alterna: Hi: Existe relación directa y significativa entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.

b) Nivel de significancia o riesgo

0,05. (alfa medios = riesgo de margen de error)

c) Cálculo del Estadístico de Prueba

N = 449

p-valor = 0,000

d) Decisión Estadística

Puesto que (p-valor: (0,000 < 0,05), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

e) Conclusión Estadística

Se concluye que existe una relación directa y significativa fuerte entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.

5.3.2. Contrastación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 01:

Tabla 50

Coficiente de correlación hipótesis específica N° 01

		Cansancio emocional	Riesgos psicosociales
	Correlation Coefficient	1.000	.814(**)
<i>Spearman</i>	Cansancio emocional		

	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	449	449
	Correlation Coefficient	.814(**)	1.000
Riesgos psicosociales	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	449	449

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, Fernández y Baptista, 2010) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la “rho” de Spearman es 0,814, éste es considerado como correlación positiva fuerte. Ahora veamos la contrastación de la primera hipótesis específica.

a) Planteamiento de la hipótesis específica N° 01:

Hipótesis nula: Ho: No existe una relación directa y significativa entre el Cansancio Emocional y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.

Hipótesis alterna: Hi: Existe una relación directa y significativa entre el Cansancio Emocional y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.

c) Nivel de significancia o riesgo:

0,05. (alfa medios = riesgo de margen de error)

c) Cálculo del Estadístico de Prueba

N = 449

p-valor = 0,000

d) Decisión Estadística

Puesto que (p-valor: 0,000 < 0,05), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula específica 1 (Ho) y se acepta la hipótesis alterna específica 1 (Hi).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre el Cansancio Emocional y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.

Hipótesis específica N° 02:

Tabla N° 51

Coefficiente de correlación hipótesis específica N° 02

		Despersonalización	Riesgos psicosociales
<i>Spearman</i>	Despersonalización	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	449
	Riesgos psicosociales	Correlation Coefficient	.836(**)
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	449

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, et al 2010) se tiene la siguiente equivalencia:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la “rho” de Spearman es 0,836, éste es considerado como correlación positiva fuerte. Ahora veamos la contrastación de la segunda hipótesis específica.

a) Planteamiento de la Hipótesis Específica N° 02

Hipótesis nula: Ho: No existe una relación directa y significativa entre la Despersonalización y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.

Hipótesis alterna: Hi: Existe una relación directa y significativa entre la Despersonalización y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.

b) Nivel de Significancia o Riesgo

0,05. (alfa medios = riesgo de margen de error)

c) Cálculo del Estadístico de Prueba

N = 449

p-valor = 0,000

d) Decisión Estadística

Puesto que (p-valor: $0,000 < 0,05$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula específica 2 (Ho) y se acepta la hipótesis alterna específica 2 (Hi).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la Despersonalización y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.

Hipótesis específica N° 03

Tabla N° 52

Coefficiente de correlación hipótesis específica N° 03

		Realización personal	Riesgos psicosociales
Spearman	Correlation Coefficient	1.000	.754(**)
	Realización personal	Sig. (2-tailed)	.000
	N	449	449
	Riesgos psicosociales	Sig. (2-tailed)	.000
	N	449	449
	Correlation Coefficient	.754(**)	1.000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, et al 2010) se tiene la siguiente equivalencia:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09

Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la “rho” de Spearman es 0,754, éste es considerado como correlación positiva media. Ahora veamos la contrastación de la tercera hipótesis específica.

a) Planteamiento de la Hipótesis Específica N° 03

Hipótesis nula: Ho: No existe una relación directa y significativa entre la Realización Personal en el trabajo y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores en una Empresa Minera del Perú - 2018.

Hipótesis alterna: Hi: Existe una relación directa y significativa entre la Realización Personal en el trabajo y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores en una Empresa Minera del Perú - 2018.

b) Nivel de Significancia o Riesgo

0,05. (alfa medios = riesgo de margen de error)

c) Cálculo del Estadístico de prueba

$N = 449$

p-valor = 0,000

d) Decisión Estadística

Puesto que (p-valor: $0,000 < 0,05$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula específica 3 (Ho) y se acepta la hipótesis alterna específica 3 (Hi).

e) Conclusión Estadística

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la Realización Personal en el trabajo y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú en el año 2018. Los resultados han demostrado que sí existe tal relación y que ésta es directa y altamente significativa; para dicho estudio se utilizaron los instrumentos Inventario Burnout Maslach (para la evaluación de la primera variable) y el CoPsoQ-istas21 -versión 2 (para la medición de la segunda variable), los mismos que demostraron ser válidos y confiables para ser considerados en la investigación.

En el año 2016 en Uruguay, Totorá realizó una investigación denominada “Burnout y factores de riesgo psicosocial en Call Centers” y sus resultados concluyen que existe relación directa y positiva entre Burnout y Riesgo Psicosocial, por tanto, dichos resultados guardan relación con los obtenidos en el presente trabajo.

De igual modo, en Colombia, Alzate y Parra (2016) señalaron en su trabajo de investigación titulado “Factores psicosociales, estrés y síndrome de Burnout en el colegio San Luis Gonzaga de la Ciudad de Manizales”; que todas las dimensiones asociadas a los Riesgos Psicosociales y al Síndrome de Burnout mostraron relaciones positivas, sin embargo fueron los elementos, influencia del trabajo en el ámbito y fuera del mismo, junto a las demandas cuantitativas las cuales mostraron un mayor nivel correlativo y significativo con el Síndrome de Burnout y al mismo tiempo con el estrés; es así como estos resultados por el autor colombiano coinciden al nuestro al concluir que existe correlación directa entre ambas variables estudiadas Síndrome de Burnout y Riesgos Psicosociales.

También discrepamos con Gonzales (2017), quien desarrolló el trabajo de investigación denominada “Factores del riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto Talara” donde se pudo

encontrar que las correlaciones entre dichos factores y el estrés laboral son muy bajas y los niveles de significación estadística son mayores a 0,05. Esto demuestra que no existen relaciones significativas entre ambas variables. Por lo tanto, los resultados rechazan la hipótesis alternativa general y aceptan la nula, la cual refiere que No existe relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

Así mismo, según lo mencionado por Carlin & Garcés (2010), haciendo referencia a la teoría propuesta por Herbert Freudenberger quien menciona que el Burnout es: desgaste, fallar, sentirse exhausto producto de la excesiva demanda de fuerza, energía o recursos; esto demuestra los hallazgos en relación a la investigación realizada ya que confirma la relación positiva y fuerte existente entre las dos variables estudiadas; así mismo nos permite mencionar que la teoría y cuestionario utilizados para el estudio de la variable Riesgos Psicosociales dentro de sus dimensiones evalúan los factores que pueden conllevar justamente a alcanzar las características mencionadas por Herbert Freudenberger y estas dimensiones serían las de: exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo.

En relación a las limitaciones que se tuvo, consideramos que lo que más se nos dificultó es llegar a la muestra, tanto por la ubicación geográfica de la unidad minera, como también en el sistema de trabajo que tienen la mayoría de los colaboradores de la empresa evaluada que es el de 14 x 7 (trabajan 14 días dentro de la unidad y tienen 7 días para descansar fuera de ella), otra de las dificultades con las que nos encontramos fue con la de los horarios ya que estos eran muy exigentes, se tuvo que tramitar con los junto con el área de Recursos humanos con los responsables de cada área de la empresa, para acceder a los trabajadores y organizar horarios para el llenado de los cuestionarios de la recolección de datos para la investigación, de tal forma que los trabajadores no se vean

afectados en sus labores como tampoco en su descanso; además otro de los conflictos que experimentamos fue lo extenso de la evaluación de Riesgos Psicosociales y añadido a este el cuestionario de Maslach para la medición de Síndrome de Burnout, aproximadamente tomó 60 minutos en la evaluación de ambos cuestionarios, también un grupo si bien no considerable en cantidad, eran iletrados y prácticamente la evaluación era personalizada.

Una limitación más a la que nos vimos expuestos, es la relacionada a la escasa literatura donde se vinculen ambas variables, la de Síndrome de Burnout y Riesgos psicosociales en el campo de la minería, ya que la mayoría de las investigaciones e incluso en las teorías desarrolladas, los estudios fueron hechas en el campo asistencial, es por ello que estudios como el presente deberían ser considerados como motivadores para seguir investigando, ya que la muestra con tales particularidades deben de responder a muchas relaciones del medio y los trabajadores que podrían estar afectando su bienestar.

Asimismo podemos decir que los resultados de la presente investigación nos permitirá dar el inicio a muchos escenarios de estudio, con la misma muestra o población, tales como la relación entre el área de trabajo y los riesgos psicosociales con mayor incidencia en algunas de sus dimensiones, o talvez el de la relación que puede guardar el tipo de trabajo que realiza cada uno de ellos (ya sea el administrativo o el operativo), quien tiene más tendencia a desarrollar alguna de las dimensiones del Síndrome de Burnout, o quizá empezar a realizar una investigación donde se describa los diversos comportamientos y la diferencia de estos en relación a la zona de trabajo (superficie o subterráneo), ya que los riesgos tanto físicos y psicosociales en ambas zonas laborales son distintas y las probabilidades de accidentes son más posibles en una que en otra.

CONCLUSIONES

Después del proceso de recolección de datos para la presente investigación (en una muestra poblacional de 449 trabajadores), mediante el cuestionario de Maslach y la evaluación de CoPsoQ-istas 21 (2014); y del posterior análisis de los mismos, los resultados encontrados permitieron formular las siguientes conclusiones:

Se ha determinado, con respecto al objetivo general del presente estudio, la existencia de relación directa y significativa entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú – 2018 ($r=0,825$ y p -valor $0,000 < 0,05$). Es decir, a mayores riesgos psicosociales presentes en una organización, existe mayor vulnerabilidad de que los trabajadores muestren Síndrome de Burnout, en nuestro caso los resultados obtenidos en la evaluación de CoPsoQ-istas21 - versión 2 dio como resultado general favorable (ya que en su mayoría de dimensiones los resultados fueron favorables) por ende los resultados del cuestionario Maslach fueron favorables también.

Con respecto al primer objetivo específico que se planteó, se concluye que existe relación directa y significativa entre el Cansancio Emocional y los Riesgos Psicosociales ($r=0,814$ y p -valor $0,000 < 0,05$). Es decir, la fatiga generalizada, esfuerzos excesivos, que son características principales de la dimensión Cansancio Emocional que corresponde al Síndrome de Burnout están asociadas a los Riesgos Psicosociales y directamente a sus dimensiones de exigencias Psicológicas (*resultado desfavorable*) y control sobre el trabajo (*resultado desfavorable*).

En relación al segundo objetivo específico, donde se plantea determinar la relación entre la Despersonalización y los riesgos Psicosociales en una Empresa Minera del Perú en el año 2018; se concluyó que estos se encuentran asociados de manera positiva y significativa ($r=0,836$ y p -valor $0,000 < 0,05$), lo cual implica que la dimensión de

Despersonalización del Síndrome de Burnout está relacionada específicamente a las dimensiones exigencias psicológicas (*resultado desfavorable*) y apoyo social y calidad de liderazgo (*resultados desfavorable*) que pertenecen a los Riesgos Psicosociales.

Así mismo el tercer objetivo específico de la investigación que fue averiguar la relación existente entre la Realización Personal en el trabajo y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú en el año 2018 nos dio como resultado la existencia de una relación directa y significativa ($r=0,754$ y $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$). Esto hace referencia que la Realización Personal en el trabajo está ligada directamente con las dimensiones de: apoyo social y calidad de liderazgo (al resultado favorable), compensaciones del trabajo (*resultado favorable*) y capital social (*resultado favorable*) que son parte de los Riesgos Psicosociales que se han evaluado.

Las escalas de Maslach (*para la evaluación de Síndrome de Burnout*) y la de CoPsoQ-istas21 -versión 2 (*para la evaluación de Riesgos Psicosociales*) muestran adecuadas propiedades psicométricas, evidenciando su validez y confiabilidad para la medida de las variables estudiadas.

Hoy en día prácticamente todos los agentes empresariales circunscriben los riesgos laborales al ámbito de la salud física, de tal manera que, en la evaluación de los riesgos laborales las empresas apenas tienen en cuenta los factores de riesgo psicosocial. Los riesgos laborales se identifican casi únicamente con los riesgos físicos, es decir, con aquello que es «visible»; los factores de riesgos psicosociales pasan en cierto modo inadvertidos, lo que quizás viene propiciado por la existencia de una legislación poco precisa acerca de los riesgos psicosociales y por la subjetividad de los conceptos que rodean a estos ya que «no se ven» esto hace referencia a la teoría de Gywali, (2015). En definitiva, existe una mayor concienciación y actuación por parte de las empresas sobre los riesgos físicos que sobre los riesgos psicosociales. En cambio, los factores de riesgo

psicosocial están en el origen de errores humanos presentes en los accidentes de trabajo. Por tanto, un/a trabajadora que se encuentra bajo factores de riesgo psicosocial tiene más riesgo de sufrir o provocar accidentes, y a su vez también afectar a su salud física, así como lo describe en su teoría Juan Bautista, (2005). Estos resultados descritos fueron muy parecidos a los encontrados en el proceso de la investigación realizada.

RECOMENDACIONES

1. Sobre las propuestas mencionadas a continuación; se sugiere analizar los resultados con la gerencia de la empresa y la participación activa de los encargados de cada área, para enriquecer el debate interno de la organización con conceptos y puntos sobre cuál puede ser el origen de algunos problemas encontrados en los resultados de la evaluación y como abordarlos.
2. Se recomienda a la Superintendencia de la unidad minera, que junto con la Gerencia de Seguridad y RRHH; implementen un programa de sensibilización y campañas sobre las consecuencias de los riesgos psicosociales y síndrome de burnout, para así trabajar en base a la promoción y prevención.
3. Instaurar un programa de capacitación interno diseñado para el empoderamiento de los colaboradores y la optimización de la comunicación en aquellos que presentan falta de autonomía y confianza para la toma de decisiones.
4. Realizar jornadas de capacitación orientadas al personal para la prevención de la excesiva preocupación por la carga doméstica y laboral; con el objetivo de reforzar el uso adecuado del tiempo tanto en el puesto de trabajo como en sus respectivos hogares.
5. Así mismo para la prevención se recomienda: fomentar la buena atmosfera de equipo, espacios comunes (modificación del entorno laboral), objetivos comunes; limitar la agenda laboral (tiempo adecuado para cada tarea), diálogo efectivo con las autoridades, fomentar la concientización sobre la autoconfianza, la autogestión y el autocuidado.
6. Se sugiere desarrollar la prevención en tres niveles: Prevención Primaria: modificación, mejora en ergonomía y en el diseño del trabajo y sobre el entorno; mejoras en el desarrollo organizativo y de gestión. Prevención Secundaria:

reconocimiento o intervención temprana para reducir el estrés y el agotamiento incluye la capacitación y educación del personal. Prevención terciaria: Reducir el síndrome de burnout mediante un sistema de gestión más sensible con una mejor provisión de salud ocupacional.

7. Realizar campañas de difusión de información vinculada a la inteligencia emocional, reconocimiento y aceptación de las emociones esto en el personal que presentó el resultado de desfavorable en la sub dimensión Exigencias emocionales.
8. Incentivar la creatividad, sugerir ascensos, la educación y/o capacitación de los trabajadores con el área a quien corresponda para la prevención del desgaste profesional y así continuar con el resultado favorable en la dimensión Realización Personal; además mejorar en las habilidades y capacidad de afrontamiento ante riesgos psicosociales.
9. Para la Dimensión de Exigencias Psicológicas; se recomienda la redistribución de la alta carga de trabajo adecuar el ritmo y la carga. Se debe garantizar un entorno de trabajo seguro, establecer objetivos alcanzables, la instauración de pausas de trabajo, una descripción clara de las tareas, demandas; priorización de ciertas tareas y la evaluación de los riesgos físicos.
10. Además, se recomienda la realización de reuniones periódicas con los encargados de cada departamento para exponer los factores que generan los riesgos psicosociales y así establecer formas de solución.
11. Desarrollar actividades sociales con los gerentes para prevenir la carencia de apoyo social y así mejorar la calidad sobre las relaciones en el trabajo, incrementar la motivación en el personal, incentivar las estrategias comunicativas en todos los niveles de la empresa y así favorecer la cohesión del equipo.

12. Cabe mencionar que, según ley, cada año se debe realizar el monitoreo tanto de los Riesgos Psicosociales, por lo tanto, se sugiere realizar el análisis de los resultados de estos monitoreos para saber en tiempo real cuales son las deficiencias presentadas cada año y a la vez poder saber que problemas se han superado en relación al año anterior, además para evaluar si los programas de sensibilización están siendo efectivas y si es necesario diseñar y/o integrar uno de mayor impacto.
13. Realizar jornadas de concientización para que en la próxima evaluación los trabajadores entiendan que los monitoreos de riesgo psicosociales tienen un fin positivo para la prevención, el bienestar psicológico y físico de ellos mismos.
14. Es importante que los líderes de cada departamento tanto administrativos y operarios tengan una capacitación especial sobre la calidad de liderazgo y manejo de personal con el objetivo de mejorar las habilidades blandas (*relaciones interpersonales adecuadas, empatía, amabilidad, comunicación asertiva, etc.*).
15. Replicar la presente investigación en otras empresas mineras para contrastar los hallazgos; además porque existe poca información en el contexto minero con respecto a estas dos variables estudiadas; en el Perú existe la pequeña, mediana y gran minería todos de contextos totalmente diferentes lo cual enriquecería los aportes en la psicología ocupacional en el Perú y especialmente al área de minería ya que por tratarse de actividades de alto riesgo hay más probabilidad de afecciones tanto a nivel físico como psicológico.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abanto, Y. (2018). *“Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018”*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenida del repositorio de la UCV
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23993>.
- Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2012). *Management of psychosocial risks at work*. Bélgica: European Agency for Safety and Health at Work.
- Aksu, M., & Temeloglu, E. (Enero de 2015). *Effects of Burnout on Employees' Satisfaction a Research at 3, 4 and 5 Star Hotels in Canakkale City Center*. International Journal of Business and Social Science, 6(1), 219-230.
- Alzate, D. L., & Parra, V. (2016). *Factores psicosociales, estrés y síndrome de Burnout en el colegio San Luis Gonzaga de la Ciudad de Manizales*. Ciudad de Manizales: Universidad de Manizales, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Especialización en Gerencia del Talento Humano.
- American Thoracic Society. (2012). *What is Burnout Syndrome (BOS)?* Obtenido de American Thoracic Society: <https://www.thoracic.org/patients/patient-resources/resources/burnout-syndrome.pdf>.
- Arias, W. L., & Jim, N. A. (2013). *Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa*. Revista Educación, 22(42).
- Ary, D., Cheser, L., Asghar, R. Traducido por Salazar, J. (1986). *Introducción a la Investigación Pedagógica*. México: McGraw- Hill.
- Bakalar, N. (31 de Julio de 2017). *Las largas jornadas laborales podrían afectar el corazón*. La segunda.

- British Standards Institution. (2011). *Guidance on the management of psychosocial risks in the workplace*. Reino Unido: British Standards Institution.
- Carlín, M., & Garcés, E. (Enero de 2010). *El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo*. *Anales de psicología*, 26(1), 169-180.
- Carlotto, M. S., & Gonçalves, S. (2017). *Riesgos psicosociales asociados con el síndrome de burnout en profesores universitarios*. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 35(3), 447-457.
- Carod, F. J., & Vásquez, C. (2013). *Burnout Syndrome in an International Setting*. En S. Bahrer-Kohler, *Burnout for experts: Prevention in the context of living and working* (pág. 258). Springer.
- Cedoline, A. (1982). *Job burnout in public education: symptoms, causes, and survival skills*. Nueva York: Teachers College, Columbia University.
- Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. (2010). *Guía de prevención de riesgos psicosociales*. Andalucía: Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales.
- Díaz, A. (2017). *“Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral de las enfermeras del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi de la ciudad de Lima. 2017”*. Lima: Universidad Casar Vallejo. Obtenida del repositorio de la UCV <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21811>.
- El Economista. (15 de 03 de 2018). *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. Obtenido de El Economista:
<https://www.economistaamerica.pe/actualidad-eAmperu/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>

- García (2011) *Riesgos psicosociales en el sector de la construcción*. Universidad Politécnica de Valencia.
- García, M. C., & Gil, M. (2016). *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud*. *Persona* 19, 11-30.
- Gil-Monte, P. (2009). *El Síndrome de quemarse por el Trabajo (Síndrome de Burnout), aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. España, España.
- Gil-Monte, P. (2012). *El Síndrome de quemarse por el Trabajo (Síndrome de Burnout), aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. España, España. Obtenido de www.psicologiacientifica.com.
- Gonzales, E. (2017). “*Factores del riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto Talara*”. Piura: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido del repositorio de UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10645>.
- Graneros, J. (2018). “*Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería – Lima, 2017*”. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenida del repositorio de la UPCH <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/6451>.
- Gutiérrez, G. A., Celis, M. Á., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. J. (2006). *Síndrome de burnout*. *Archivo Neurociencia*, 11(54), 305-309.
- Gyawali, B. (2015). *Effective approaches to improve the psychosocial work environment*. *International Journal of Medical Science and Public Health*, 4(1), 1-6.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta Edición, México: McGraw- Hill, Interamericana Editores S.A.

- Jiménez, E., Caicedo, S., Joven, R., & Pulido, J. A. (Enero-Abril de 2015). *Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C.* Revista de la Universidad Industrial de Santander, Salud, 47(1), 47-60.
- Juan Bautista Salud Ocupacional. (2005). *Riesgo psicosocial*. Gaceta informativa (10), 1-2.
- Lani, J. (20 de 12 de 2010). *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. Obtenido de Statisticssolutions: <http://www.statisticssolutions.com/maslach-burnout-inventory-mbi/>.
- Machicado, Y. (2016) “*Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno – 2016*”. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido del repositorio de la UNAP <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3472>.
- Marallano, A. (2017). “*Relación de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua*”. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido del repositorio de UNSA <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4268>.
- Mendoza, M. (2018). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, 2017*. 2018: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Ministerio de Salud. (2010). *La salud ocupacional y la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Lima: Dirección General de Salud Ambiental, Dirección de Salud Ocupacional.

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2015). *La prevención de los riesgos psicosociales, una oportunidad para una empresa con futuro*. Madrid: Secretaría de Estado de la Seguridad Social.
- Moncada, S., Llorens, C., & Andrés, R. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. S. (2005). *ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ)*. Archivo Previo Riesgos laborales, 18-29.
- Moreno, B., González, J. L., & Garrosa, E. (2001). *Desgaste profesional (burnout)*, Empleo, estrés y salud, 59-83.
- Muñoz, D., Orellano, N., & Hernández, H. (2018). *Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones*. Psicogente, 532-544.
- Nakandakari, M., De la Rosa, D., Failoc, V., Huahuachampi, K., Nieto, W., Gutiérrez, A., . . . Aceituno, P. (2015). *Síndrome de burnout en estudiantes de medicina pertenecientes a sociedades científicas peruanas: Un estudio multicéntrico*. Revista Neuropsiquiátrica, 78(4), 203-210.
- Organización Mundial de la Salud. (1994). *Staff burnout. En O. M. Salud, Primary prevention of mental, neurological and psychosocial disorders* (págs. 1-58). Ginebra: Organización Mundial de la Salud, División de Salud Mental.
- Organización Mundial de la Salud. (Octubre de 2017). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

- Organización Mundial del Trabajo. (28 de 04 de 2016). *El estrés laboral: un enfoque latinoamericano*. Obtenido de Organización Mundial del Trabajo:
https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang--es/index.htm.
- Oseña, D. (2008) *Metodología de la investigación*, Perú: Ed. Pirámide.
- Paucar, Y. (2017). “*Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017*”. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenida del repositorio de la UCV
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11334>.
- Pérez, J. (2018). “*Evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral de los docentes de la facultad de ingeniería y arquitectura de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017*”. Universidad Peruana Unión. Obtenido del repositorio de UPEU <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1438>.
- Polikandrioti , M. (2009). *Burnout syndrome*. *Health Science Journal*, 3(4), 195-196.
- Preciado, M. d., Pozos, E., Plascencia, A. R., & Colunga, C. (2016). *The Association of Psychosocial Risk Factors with the Burnout Syndrome in Dentists in Guadalajara, Jalisco Mexico*. Scientific Research Publishing - Advances in Applied Sociology, 81-89.
- Puchuri, J. (2018). “*Factores de riesgo psicosocial y burnout en personal de superficie de una empresa minera*”. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal. Obtenido del repositorio de la UNFV <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2382>.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1998) *Métodos y diseños en la investigación científica*. 2da edición. Lima-Perú.
- Sánchez, M. (2014) *El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas*. Diario Gestión. Consultado el 10 de octubre 2014. Disponible en

<http://gestion.pe/empleo-management/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-2094572>.

Silva, G. (2017). *Factores laborales estresores y síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia Lima – Perú, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo; Lima, Perú.

Smart Coach. (05 de 01 de 2018). Reportaje especial: *¡Cifras del estrés laboral en América Latina!* Obtenido de Smart Coach:
<http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifras-del-estr%C3%A9s-laboral-en-am%C3%A9rica-latina>.

Tortora, G. (2016). *Burnout y factores de riesgo psicosocial en Call Centers*. Montevideo: Universidad de la República de Uruguay, Facultad de Psicología.

Turner, T. (2010). *The Maslach Burnout Inventory and its relationship with staff transition in and out of the intellectual disability workforce*. Presentation to the NZASID Conference (págs. 1-26). Dunedin: Donald Beasley Institute.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables / Dimensiones	Metodología
<p>General: ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018?</p> <p>Específicos: 1.- ¿Qué relación existe entre el Cansancio Emocional y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018? 2.- ¿Qué relación existe entre la Despersonalización y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018? 3.- ¿Qué relación existe entre la Realización Personal y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018?</p>	<p>General: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú – 2018.</p> <p>Específicos: 1.- Determinar la relación que existe entre el Cansancio Emocional y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú – 2018. 2.- Determinar la relación que existe entre la Despersonalización y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú – 2018. 3.- Determinar la relación que existe entre la Realización Personal y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018.</p>	<p>General: Existe relación indirecta y significativa entre el Síndrome de Burnout y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú - 2018</p> <p>Específicas: H_{e1}: Existe relación indirecta y significativa entre el Cansancio emocional y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú – 2018. H_{e2}: Existe relación indirecta y significativa entre la Despersonalización y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú – 2018. H_{e3}: Existe relación directa y significativa entre la Realización Personal y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de una Empresa Minera del Perú – 2018.</p>	<p>Variable 1 1. Síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones: 1.1. Cansancio emocional. 1.2. Despersonalización. 1.3. Realización personal</p> <p>Variable 2 2. Evaluación de riesgos psicosociales.</p> <p>Dimensiones: 2.1. Exigencias psicológicas. 2.2. Conflicto trabajo – familia. 2.3. Control sobre el trabajo. 2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo. 2.5. Compensaciones del trabajo. 2.6. Capital social.</p>	<p>Tipo investigación: Básica o pura.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental, descriptivo – Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD O1 --- M O2 --- M M --- r r --- O2 </pre> </div> <p>Población: 687 trabajadores de una Empresa Minera del Perú – 2018.</p> <p>Muestra: Probabilística conformada por 449 trabajadores.</p> <p>Técnicas e Instrumentos</p> <p><i>Encuestas:</i> - Inventario de Burnout Maslach. - Cuestionario de CoPsoQ-istas21, versión 2</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	Nº DE ITEMS	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
<i>Variable 1: SÍNDROME DE BURNOUT</i>	Definido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado” (Gil Monte (2012, p.2).	El Inventario de Burnout Maslach (IBM), cuyos puntajes obtenidos en cada dimensión (Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja realización personal), se encuentran entre Nunca con el valor de 1 y Siempre con el valor de 3 y los cuales tienen la calificación final de favorable, intermedio y desfavorable.	Cansancio Emocional	1; 2; 3; 6; 8; 13; 14; 16; 20	Es la fatiga generalizada que puede estar relacionada con dedicar tiempo y esfuerzos excesivos a una tarea o proyecto que no se considera beneficioso.	Ordinal. Índices: 1 = Nunca 2= A veces 3= Siempre
			Despersonalización	5; 10; 11; 15; 22	Es una actitud distante o indiferente hacia el trabajo. La despersonalización se manifiesta como conductas negativas, insensibles y cínicas; o interactuar con colegas, pacientes, clientes, colegas, etc. de manera impersonal.	
			Realización Personal (baja)	4; 7; 9; 12; 17; 18; 19; 21	Se refiere a la tendencia para evaluar negativamente el valor de un trabajo, sentirse insuficiente con respecto a la capacidad para desempeñar su trabajo y una baja autoestima profesional generalizada.	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB DIMENSIONES	Nº DE ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<i>Variable 2: Riesgos Psicosociales</i>	Son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. En la actualidad, los riesgos psicosociales son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales (Gil Monte, 2009).	La versión 2 del cuestionario de CoPsoQ-istas21 consta de 109 preguntas cortas (la mayoría de "tipo Likert") sobre las condiciones de empleo y trabajo (25 preguntas), la exposición a factores psicosociales (69 preguntas) y la salud y bienestar personal (15 preguntas). en las cuales los puntajes van desde Siempre con el valor de 1 y Nunca con el valor de 5.	Exigencias Psicológicas	Se trata por ejemplo de cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión o nos desgasta emocionalmente.	Exigencias cuantitativas	24c; 24e; 24g; 24p.	Ordinal. Índices: 1. Siempre 2. Muchas veces 3. Algunas veces 4. Solo alguna vez 5. Nunca
					Ritmo de trabajo	24a; 25f; 25m.	
					Exigencias emocionales	24b; 24q; 25d; 25i.	
					Exigencias a esconder emociones	24d; 24f; 25j; 25k.	
			Conflicto Trabajo – Familia	Responde a la necesidad de sobrellevar a las demandas de trabajo asalariado con los deberes domésticos y familiares.	Doble presencia	24o; 24l; 24m; 24n.	
			Control Sobre el Trabajo	Un elevado control en la labor, constituye la base objetiva para la labor activa y el aprendizaje; además, es importante para darle sentido al trabajo.	Influencia	24i; 24j; 24h; 24k.	
					Posibilidad de desarrollo	25a; 25e; 25h; 25l.	
					Sentido de trabajo	25b; 25c; 25g.	
			Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	El apoyo social es el elemento principal de las relaciones intralaborales, mientras que sentirse parte de un grupo es su componente emocional. Sin embargo, la presencia de jerarquías en el trabajo añade aspectos que complican dichas relaciones.	Apoyo social de los compañeros	27a; 27b, 27c.	
					Apoyo social de los superiores	27g; 27h; 27i.	
					Calidad de liderazgo	29k; 29l; 29m; 29n.	
					Sentimiento de grupo	27d; 27e; 27f.	
					Previsibilidad	26a; 26e.	
					Claridad de rol	26b; 26d; 26g; 26h.	
					Conflicto de rol	26c; 26f; 26i; 26j.	
Compensaciones del trabajo	Constituye el eje principal de un "modelo esfuerzo-recompensa". Además, la estabilidad laboral, el buen salario, el reconocimiento son	Reconocimiento	29a; 29b; 29c.				
		Inseguridad sobre el empleo	28d; 28f.				
		Inseguridad sobre	28a; 28b; 28c; 28e.				

				aspectos muy valorados por los trabajadores y sobre todo la seguridad en las condiciones de trabajo representa un factor para la buena salud laboral.	las condiciones de trabajo		
			Capital Social	Dado que los distintos miembros de la organización ostentan niveles de poder desiguales, la colaboración requerida entre ellos no será posible sin la confianza que se genera a partir de la existencia de justicia organizativa.	Justicia	<i>29f; 29g; 29h; 29j.</i>	
					Confianza vertical	<i>29d; 29e; 29i.</i>	

Anexo 3: Matriz de operacionalización de instrumentos

Variable	Dimensiones	Reactivos	Escala valorativa	Criterios de Validez y Confianza	Escala de medición	Instrumento
SÍNDROME DE BURNOUT	Cansancio Emocional	<p>Me siento desanimado por mi trabajo.</p> <p>Me siento cansado al final de la jornada de trabajo</p> <p>Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar</p> <p>Me cuesta adaptarme al trabajo en equipo.</p> <p>Me siento desgastado por mi trabajo</p> <p>Me siento mal cuando no termino las labores del día</p> <p>Creo que estoy trabajando demasiado</p> <p>Trabajar en equipo me produce estrés</p> <p>Me siento acabado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Algunas veces - Siempre 	<p>Validez: Validez de contenido por Criterio de Jueces.</p> <p>Confianza mediante técnica de Consistencia interna, estadístico</p>	Ordinal	Cuestionario del Síndrome de Burnout
	Despersonalización	<p>Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos.</p> <p>Me he vuelto más duro con la gente desde que realizo este trabajo</p> <p>Me preocupa el hecho de que este trabajo me vuelva insensible</p> <p>Me preocupa lo que le ocurre a la gente</p> <p>Siento que la gente me culpa por alguno de sus problemas</p>				
	Realización Personal	<p>Me doy cuenta como se sienten las personas</p> <p>Entiendo con facilidad los problemas de la gente</p> <p>Creo que apoyo positivamente con mi trabajo al crecimiento de la empresa.</p> <p>Me siento muy activo</p> <p>Puedo crear fácilmente un ambiente agradable con mis compañeros</p> <p>Me siento motivado después de trabajar con mis compañeros</p> <p>He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo</p> <p>En mi trabajo trato los problemas de mis compañeros con</p>				

		mucha calma				
Riesgos Psicosociales	Exigencia s Psicológica s	<p>¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?</p> <p>¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?</p> <p>¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</p> <p>¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?</p> <p>¿tienes que trabajar muy rápido?</p> <p>¿es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?</p> <p>¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?</p> <p>¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?</p> <p>¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?</p> <p>¿tu trabajo te afecta emocionalmente?</p> <p>¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?</p> <p>¿tu trabajo requiere que te calles tu opinión?</p> <p>¿tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual, aunque no tengas ganas?</p> <p>¿tu trabajo requiere que escondas tus emociones?</p> <p>te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?</p>	<p>- Nunca</p> <p>- Sólo alguna vez</p> <p>- Algunas veces</p> <p>- Muchas veces</p> <p>- Siempre</p>	<p>Validez: Validez de contenido por Criterio de Jueces.</p>	Ordinal	Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.
	Conflicto Trabajo – Familia	<p>¿piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?</p> <p>¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?</p> <p>¿sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</p> <p>¿sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</p>				
	Control Sobre el Trabajo	¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?				

		<p>¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo? ¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas? ¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo? ¿tu trabajo requiere que tengas iniciativa? ¿tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? ¿tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades? ¿tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos? ¿tus tareas tienen sentido? ¿las tareas que haces te parecen importantes? ¿te sientes comprometido con tu profesión?</p>				
	<p>Apoyo Social y Calidad de Liderazgo</p>	<p>¿recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo? ¿tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo? ¿tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo? ¿tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo? ¿recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo? ¿tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo? ¿tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? ¿tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo? ¿tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo? ¿tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos? ¿tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo? ¿sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo? ¿os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras? ¿en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro? ¿recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? ¿tu trabajo tiene objetivos claros?</p>				

		<p>¿sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?</p> <p>¿sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?</p> <p>¿sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?</p>				
	Compensaciones del trabajo	<p>¿tu trabajo es valorado por la dirección?</p> <p>¿la dirección te respeta en tu trabajo?</p> <p>¿recibes un trato justo en tu trabajo?</p> <p>¿si te despiden o no te renuevan el contrato?</p> <p>¿lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?</p> <p>¿si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?</p>				
	Capital Social	<p>¿se solucionan los conflictos de una manera justa?</p> <p>¿se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?</p> <p>¿la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?</p> <p>¿se distribuyen las tareas de una forma justa?</p> <p>¿confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?</p> <p>¿te puedes fiar de la información procedente de la dirección?</p> <p>¿los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?</p>				

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DEL SINDROME DE BURNOUT

A continuación, presento una lista de preguntas las cuales debes responder con sinceridad. Señala tú respuesta marcando con una X uno de los casilleros.

1) **EDAD**.....

SEXO: Femenino () Masculino ()

2) **AÑOS DE SERVICIO:** 0 a 10 años () 11-20 años () 21 a más años ()

Recuerda que tú sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

PREGUNTAS	Nunca	Algunas veces	Siempre
1. Me siento desanimado por mi trabajo.			
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.			
3. Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.			
4. Me doy cuenta como se sienten las personas			
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos.			
6. Me cuesta adaptarme al trabajo en equipo.			
7. Entiendo con facilidad los problemas de la gente.			
8. Me siento desgastado por mi trabajo.			
9. Creo que apoyo positivamente con mi trabajo al			
10. Me he vuelto más duro con la gente desde que realizo este			
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me vuelva			
12. Me siento muy activo.			
13. Me siento mal cuando no termino las labores del día.			
14. Creo que estoy trabajando demasiado.			
15. Me preocupa lo que le ocurre a la gente.			
16. Trabajar en equipo me produce estrés.			
17. Puedo crear fácilmente un ambiente agradable con mis			
18. Me siento motivado después de trabajar con mis			
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo			
20. Me siento acabado.			
21. En mi trabajo trato los problemas de mis compañeros con			
22. Siento que la gente me culpa por alguno de sus			

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**
Adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen

SEDE:

INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar **la evaluación de riesgos psicosociales**. Su objetivo es identificar, localizar 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, **ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca". **Si tienes más de un empleo**, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en la presente empresa.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

1. Eres:

1 Mujer

2 Hombre

2. ¿Qué edad tienes?

1 Menos de 31 años

2 Entre 31 y 45 años

3 Más de 45 años

Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en la empresa y tus condiciones de trabajo.

3.

a) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad.

b) Indica en qué departamento(s) ó sección(es) has trabajado durante los últimos 12 meses. Si has trabajado en dos o más departamentos señálos.

4.

a) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad.

b) Indica el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 12 meses. Si has ocupado dos o más puestos señálos.

5. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

1 Generalmente no

2 Sí, generalmente de nivel superior

3 Sí, generalmente de nivel inferior

4 Sí, generalmente de mismo nivel

5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel

6 No lo sé

6. En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

1 Siempre

2 Muchas veces

3 Algunas veces

4 Sólo alguna vez

5 Nunca

7. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

1 Sí

2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)

3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial).

4 No lo sé

8. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando?

1 Menos de 30 días

2 Entre 1 mes y hasta 6 meses

3 Más de 6 meses y hasta 2 años

4 Más de 2 años y hasta 5 años

5 Más de 5 años y hasta de 10 años

6 Más de 10 años

9. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con la empresa?

1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)

2 Soy fijo discontinuo

3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)

4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)

5 Soy funcionario

6 Soy interino

7 Soy un/una trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)

8 Soy becario/a

9 Trabajo sin contrato

10. Desde que entraste ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

1 No

2 Sí, una vez

3 Sí, dos veces

4 Sí, tres o más veces

11. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres ó más sábados al mes

12. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres ó más domingos al mes

13. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche

14. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen

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

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

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

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

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

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

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

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

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

	Siem pre	Much as veces	Algun as veces	Sólo alguna vez	Nu nca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5

21. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 900 soles o menos
- 2 Entre 901 y 1,350 soles
- 3 Entre 1,351 y 1,800 soles
- 4 Entre 1,801 y 2,250 soles
- 5 Entre 2,251 y 2,700 soles
- 6 Entre 2,701 y 3,600 soles
- 7 Entre 3,601 y 4,500 soles
- 8 Entre 4,501 y 5,400 soles
- 9 Entre 5,401 y 6,300 soles
- 10 Entre 6,301 y 7,200 soles
- 11 Entre 7,201 y 8,100 soles
- 12 Entre 8,101 y 9.000 soles
- 13 Más de 9.000 soles

23. Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable.
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión,...)

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

¿Con que frecuencia...	Siem pre	Much as veces	Algun as veces	Sólo alguna vez	Nu nca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

tus tareas domésticas y familiares?					
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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

¿En qué medida...	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) te exigen en el trabajo ser	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?					
d) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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

¿En qué medida...	En gran medida	En buena medida	En cierta media	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

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

¿Con que frecuencia...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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

¿Estas preocupado/a por...	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
----------------------------	----------------	-----------------	------------------	------------------	-------------------

a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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

¿En qué medida...	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30. En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 Mala

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

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	Siem pre	Mucha s veces	Alguna s veces	Sólo alguna vez	Nu nca
---	-------------	------------------	-------------------	--------------------	-----------

a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

33. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

1 Muy satisfecho/a 2 Satisfecho/a 3 Insatisfecho/a 4 Muy insatisfecho/a

ANEXO 5: Confiabilidad y validez de instrumentos

CRITERIO DE JUECES PARA LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

VALIDACIÓN POR EL CRITERIO DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: Síndrome de burnout y Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo en la Empresa Mota Engil Perú - 2016.

1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario del Síndrome de burnout y la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente					Deficiente					Regular					Buena				Muy buena			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X				

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena Muy buena

Nombres y Apellidos:	<i>Abel Palomino Orizano</i>	DNI N°	<i>08835700</i>
Dirección domiciliaria:	<i>Pueblo Libre-Lima</i>	Teléfono/Celular:	<i>999831492</i>
Título Profesional	<i>Psicólogo.</i>		
Grado Académico:	<i>Doctor.</i>		
Mención:	<i>Ciencias de la Educación</i>		

Firma

Lugar y fecha:

Evelyn Cecilia Soto Pastrana y Jakeline Ángela Benites Bejarano



VALIDACIÓN POR EL CRITERIO DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. **Título de la Investigación:** Síndrome de burnout y Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo en la Empresa Mota Engil Perú - 2016.

1.2. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario del Síndrome de burnout y la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				
4. Organización	Existe una organización lógica.																				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena Muy buena

Nombres y Apellidos:	NORMA SIHUAY MARAVI	DNI N°	19911015
Dirección domiciliaria:	LIMA	Teléfono/Celular:	964967959
Título Profesional	PSICÓLOGA Y MC. EN ENFERMERIA		
Grado Académico:	MAGISTER		
Mención:	PROBLEMAS DE APRENDIZAJE.		

Firma
 Lugar y fecha: Lima, 13.12.16

Evelyn Cecilia Soto Pastrana y Jakeline Ángela Benites Bejarano

Anexo 6: Consentimiento informado

ASISTENCIA – CONSENTIMIENTO INFORMADO

EMPRESA: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX UNIDAD:

_____ FECHA: _____

Con mi número de D.N.I y mi firma libre y espontánea; certifico que he sido informado (a) acerca de la evaluación y alcances para determinar los FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL que se está llevando a cabo en la empresa, y autorizo tanto al empleador como a la entidad encargada de la guarda y custodia de mis datos para el uso exclusivo de los mismos para los fines necesarios de investigación, salud ocupacional y seguridad, de acuerdo con lo dispuesto en el D.S 024 – 2016 – EM (Art.115 y Art. 116).

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	D.N.I.	CARGO	ÁREA	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Anexo 7: Evidencias del trabajo realizado
FOTOS DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS







