



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Factores de riesgo psicosociales relacionados a la presencia del síndrome de
burnout en los trabajadores en la empresa Sodimac – sede Santa Anita, Lima
2024

**Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Salud Ocupacional**

Presentado por:

Autora: Romero Alzamora, Lizbeth Miriam

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-5270-0745>

Asesor: Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, ... **ROMERO ALZAMORA LIZBETH MIRIAM** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES RELACIONADOS A LA PRESENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SODIMAC - SEDE SANTA ANITA, LIMA 2024”**

Asesorado por la docente: Mg. Camarena Chamaya Luis Miguel DNI ...46992019 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-4147-5011> tiene un índice de similitud de (17) (diecisiete) % con código __oid:__ oid:14912:368963722_____ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



..... Firma de autor 1 ROMERO ALZAMORA LIZBETH MIRIAM Nombres y apellidos del Egresado DNI:44567515	Firma de autor 2 DNI:
--	---------------------------------------



Firma
 Mg. Camarena Chamaya Luis Miguel
 DNI: ...46992019

Lima, 19 de julio de 2024

“Factores de Riesgo Psicosociales relacionados a la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores en la Empresa Sodimac – Sede Santa Anita, Lima 2024”

Dedicatoria

El estudio está dedicado a las familias enteras que fallecieron a causa de la pandemia y que debido a sus diversos factores como los económicos, la inaccesibilidad en salud y el contexto de emergencia, dejaron este mundo, evidenciando que la cultura de prevención sanitaria es imprescindible prestarle prioridad para afrontar crisis sanitarias y este suceso de mortalidad no se repita en nuestro país.

Agradecimiento

A mi madre por su apoyo incondicional, que desde niña me inculcó el valor del estudio y el esfuerzo y la constancia que conlleva, a mis hermanos Orlando, Luis, Tania, Nadia y Jorge estimado amigo que con su experiencia, asesoría y apoyo, hicieron de esta actividad enriquecedora, los mencionados me impulsan en la brega del camino del estudio y de la educación, para estar ávida de conocimientos para el alcance del ser humano íntegro, con principios y valores que debemos sostener en sociedad.

Índice de Contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenido	v
Resumen	vii
Abstract	viii
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas.....	15
2.3. Formulación de la hipótesis	26
3. METODOLOGÍA.....	29
3.1. Método de la investigación.....	29
3.2. Enfoque de la investigación	29
3.3. Tipo de investigación.....	29
3.4. Diseño de la investigación	29
3.5. Población, muestra y muestreo	30
3.6. Variables y operalización.....	30

3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos	34
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	37
3.9. Aspectos éticos.....	37
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	38
4.1. Cronograma.....	38
4.2. Presupuesto	39
5. REFERENCIAS	40
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	49
ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO	54

Resumen

Introducción: El trabajo y/o medio laboral es uno de los agentes estresores más comunes del ser humano y sus multifactores propios como forma de trabajo y organización permiten fortalecer o debilitar su adaptabilidad, cuando los mecanismos de adaptabilidad del trabajador son rebasados se presentan alteraciones con síntomas con variadas consecuencias fisiológicas y psicoemocionales, que afectan la calidad de vida de las personas, por lo tanto una adecuada forma de trabajo, los factores psicosociales y sus riesgos son fundamentales para óptima “Salud Laboral” y que conlleva al estudio de todos los tipos de trabajo que se encuentran en la actualidad, como es el caso del los ofertados por la empresas (Transnacionales) modalidad Retail y /o supermercados, que brindan como Sodimac el servicio de ventas/asesoría con el trato al cliente de forma directa de persona a persona. **Objetivo:** Determinar cómo se relaciona los Factores de Riesgo Psicosociales con la presencia del Síndrome de Burnout (SB) en los trabajadores de la empresa SODIMAC de Santa Anita 2024. **Métodos:** Estudio no experimental, descriptivo, con enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y de corte transversal. La población será finita y estará conformada por 100 trabajadores, de acuerdo a la muestra censal por conveniencia que se constituirá por todo el personal que tenga un puesto ocupado en la empresa Sodimac. Se usará la encuesta con la realización de dos cuestionarios tipo Liker, los instrumentos SUCESO/ISTAS 21 y Burnout de Maslach (MBI), fueron validados por Bruno mediante la técnica estadística multivariante del análisis factorial confirmatorio. La información recolectada será procesada en el software estadístico SPSS 25, para realizar el análisis descriptivo univariante mediante tablas y gráficas estadísticas.

Palabras claves: Burnout, Factores psicosociales, Factores de riesgo psicosocial.

Abstract

Introduction: Work and/or the work environment is one of the most common stressors of the human being and its own multifactors such as a way of working and organization allow to strengthen or weaken its adaptability, when the worker's adaptability mechanisms are exceeded, alterations with symptoms appear with various physiological and psycho-emotional consequences, which affect the quality of life of people, therefore an adequate way of working, psychosocial factors and their risks are essential for optimal "Occupational Health" and that leads to the study of all types of work that are currently found, as is the case of those offered by companies (Transnationals) in the Retail modality and/or supermarkets, which provide, like Sodimac, the sales/consulting service with customer treatment directly from person to person.

Objective: To determine how the Psychosocial Risk Factors are related to the presence of Burnout Syndrome (SB) in the workers of the SODIMAC company in Santa Anita 2024.

Methods: Non-experimental, descriptive study, with a quantitative, correlational and cross-sectional approach. The population will be finite and will be made up of 100 workers, according to the census sample for convenience, which will be made up of all the personnel who have a position occupied in the Sodimac company. The survey will be used with the completion of two Liker-type questionnaires, the SUCESO/ISTAS 21 and Maslach Burnout (MBI) instruments, which were validated by Bruno using the multivariate statistical technique of confirmatory factor analysis. The information collected will be processed in the statistical software SPSS 25, to perform the univariate descriptive analysis through statistical tables and graphs.

Keywords: Burnout, Psychosocial factors, Psychosocial risk factors.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El Síndrome de Burnout (SB) también denominado como síndrome de sobrecarga emocional, de desgaste profesional, del quemado o de fatiga en el trabajo, deteriora el estándar de vida y psíquica de la persona, llegando incluso a poner en riesgo su propia vida (1). La “Organización Mundial de la Salud” (OMS), señala que el SB se considera una de los tipos más extremos del estrés laboral, motivo por el cual, a partir de enero del presente año, fue oficialmente incorporado en la “Clasificación Internacional de Enfermedades” (CIE-11), (2).

En América Latina, como consecuencia de la pandemia por coronavirus, se estima que el 76% de personas padece el Síndrome de Burnout con tendencia a elevarse, observándose que 8 de cada 10 latinoamericanos presenta este síndrome (3), siendo un serio problema de salud motivados por diversos riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Según Bambula F. y Carolina I. (4), sostienen que la responsabilidad no es sólo individual, sino que es un fenómeno que se produce y reproduce en el mercado laboral, en la relación trabajo-persona, toda vez que, los procesos laborales están condicionados por el funcionamiento del sistema capitalista que se combina con el marco institucional y múltiples factores culturales propios de cada país (4).

La salud mental del trabajador, según diversos estudios, es deteriorada por diversos riesgos psicosociales que causan a largo plazo un cuadro de estrés crónico que lo conllevaría a posibles enfermedades futuras. Según Vásquez D. (5) esto se da generalmente por las malas condiciones de trabajo y, en particular,

por una deficiente organización del trabajo. En ese sentido, es aconsejable ir a la raíz del problema mediante métodos de prevención y no solo enfocarse a las características personales del individuo, pues al momento de aplicar la etapa de evaluación de “riesgos psicosociales” debe considerarse la relación del individuo con su actividad laboral **(5)**.

Los estudios realizados en el Perú sobre la prevalencia de este síndrome con presencia de agotamiento laboral son del 77% en los trabajadores **(6)** y, pese a la gravedad de su impacto el estudio es escaso en actividades laborales como la de atención al cliente. Además, el Síndrome de Burnout aún no se encuentra regulado en la lista de patologías ocupacionales de la “Norma Técnica de Salud N°068-MINSA” **(7)**, identificándose sólo enfermedades profesionales por exposición a agentes biológicos o físicos, por lo que se debe recurrir a las normas vigentes sobre salud mental **(8)**.

Entre los “factores psicosociales de riesgo laboral” más relevantes relacionados con el Síndrome de Burnout se identifican: el ambiente laboral negativo, el acoso y hostigamiento laboral, la interacción en la atención trabajador-cliente, el bajo salario, la inestabilidad laboral y la sobrecarga laboral, produciendo preocupación, miedo, rechazo, odio y desesperación **(9)**.

Debemos considerar que los “factores de riesgos psicosociales” no son únicamente intralaborales también enmarcan las condiciones extralabores, y dentro de éstas, tenemos un indicador significativo, conocido como los ingresos económicos familiares y es que en la actualidad en el contexto de postpandemia el empleo sea precarizado, pues se perdieron muchos empleos y hasta al momento no se han podido nivelar con relación al año 2019, de tal manera que

se ha incrementado los ciudadanos subempleados por falta de ingresos, en un 35.7% frente al año prepandemia, es decir que el 1/3 de la población recibe un salario por debajo del mínimo vital y que la mano de obra femenina es la que trabaja más en empleos mal remunerados (10).

En la actualidad los sueldos no son suficientes para costear la canasta básica familiar y son un indicador de riesgo que puede ocasionar inquietud, ansiedad, angustia, aflicción y agobio y si agregamos la actividad propia del trabajo y sus factores intralaborales tendremos una alta probabilidad de presentar estrés laboral y con la permanencia de esta situación un posible burnout en el trabajador.

Por lo tanto, el Síndrome de Burnout se presenta como una situación problemática de salud ocupacional relevante, vigente y poco estudiado en atención al cliente y, para la presente investigación, quedando el problema formulado:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de Riesgo Psicosociales (FRP) con el Síndrome de Burnout (SB) en los trabajadores de la empresa SODIMAC de Santa Anita – Lima 2024?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo la dimensión “Exigencias Psicológicas” está relacionado con el SB en los trabajadores de la empresa SODIMAC – sede Santa Anita?

2. ¿Cómo la dimensión “Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades” está relacionado con el SB en los trabajadores de la empresa SODIMAC – sede Santa Anita?
3. ¿Cómo la dimensión “Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo” está relacionado con el SB en trabajadores de la empresa SODIMAC – sede Santa Anita?
4. ¿Cómo la dimensión “Compensaciones” está relacionado con el SB en trabajadores de la empresa SODIMAC – sede Santa Anita?
5. ¿Cómo la dimensión “Doble Presencia” está relacionado con el SB en trabajadores de la empresa SODIMAC- Santa Anita?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo se relaciona los Factores de Riesgo Psicosociales con la presencia del Síndrome de Burnout (SB) en los trabajadores de la empresa SODIMAC de Santa Anita, Lima 2024.

1.3.2. Objetivo específico

1. Identificar de qué manera la dimensión “Exigencias Psicológicas” está relacionado con el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa SODIMAC - Santa Anita.
2. Identificar de qué manera la dimensión “Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades” está relacionado con el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa SODIMAC – Santa Anita.

3. Identificar de qué manera la dimensión “Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo” está relacionado con el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa SODIMAC - Santa Anita.
4. Identificar de qué manera la dimensión “Compensaciones” está relacionado con el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa SODIMAC - Santa Anita.
5. Identificar de qué manera la dimensión “Doble Presencia” está relacionado con el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa SODIMAC – Santa Anita.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

En el aspecto teórico, este estudio se justifica por su importancia y la profundización de conceptos relevantes que buscan contribuir en la exploración e identificación de “factores de riesgo psicosocial” (FRP) del trabajador y cómo estos afectan en su entorno, así como, permite indagar la respuesta más adecuada de la persona hacia una situación estresante propias de un autocuidado. También considera las teorías de las dimensiones del SB, examinando diferentes investigaciones para comprensión del fenómeno y fortalecer el discernimiento, conocimiento y entendimiento sobre las situaciones que se evidencian en la actividad diaria laboral del trabajador.

Esta investigación tiene base en teorías de enfermería relacionadas a las variables de estudio y que están apoyadas en las teóricas Betty Neuman con la teoría de “Modelos de sistema” y de Dorotea Orem con su teoría del “Autocuidado”, por consiguiente, se busca identificar los FRP que afectan al

trabajador provocándole estrés, que si no es manejado a tiempo puede conllevar a la presencia del SB, de esta forma tratar la situación problemática adecuadamente desde bases científicas.

1.4.2 Metodológica

Este estudio se sirve del método científico y no experimental. Además, sigue un enfoque cuantitativo y es un estudio de tipo correlacional, pues utiliza medios de recolección de datos confiables que fueron diseñados y validados en múltiples investigaciones, a efectos de medir las variables de estudio en una población elegida.

Identificar científicamente la asociación de los Factores de Riesgo Psicosocial con la presencia del Síndrome Burnout en los trabajadores que laboran en el sector servicios, posibilitará la comparación con otros grupos de atención al cliente ya investigados, asimismo, servirá como material de investigación para otros investigadores para seguir produciendo nuevos aportes en el área de salud mental y desarrollar una innovación en el manejo y afrontamiento de esta situación problemática presente.

1.4.3 Práctica.

A nivel empírico, no existe evidencia de investigaciones anteriores que estudie la población objetivo del presente estudio, por eso es de vital importancia la información y evidencia científica que se recabe en un doble sentido. Para la empresa porque podrá fortalecer el “sistema de gestión de SST” y en el área de salud mental manteniendo la productividad de los trabajadores y, para que no afecte su nivel de calidad de vida. En general, la empresa podrá tomar medidas

oportunas para minimizar los riesgos psicosociales laborales, en concordancia con sus planes y programas, para el mejoramiento del bienestar de los trabajadores y, con ello, lograr un mejor desempeño laboral ofreciendo una atención de calidad del servicio hacia los clientes.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio presenta la demarcación temporal correspondiente al último trimestre del presente año, la investigación enmarca el análisis del fenómeno en ese determinado tiempo, debido a que los datos recopilados serán de ese período.

1.5.2 Espacial

El estudio presenta demarcación espacial en las Tiendas Sodimac ubicada en la urbanización industrial El Artesano, avenida Frutales S/N, en Santa Anita, provincia de Lima.

1.5.3 Unidad de análisis

Trabajadores que laboren en la empresa SODIMAC de Santa Anita.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Gómez S. (11), en 2021 realizó la investigación en España realizó un estudio de Riesgos psicosociales para trabajadores de supermercado expuestos a la covid-19; estudio empírico, de corte transversal con un cuestionario FPSICO 4.0 como un evaluador psicosocial. Con 44 preguntas, con algunas múltiples por lo que en total son 89 ítems. entre hombres y mujeres, realizado en 20 trabajadores. Entre los resultados más importantes por categorías se tiene que en la variable “participación/supervisión” se muestran riesgos muy elevados de 90%, causado por la poca o nula participación de los trabajadores en ciertos aspectos de su trabajo, no existiendo la colaboración del trabajador, la variable “autonomía” con un riesgo elevado de 65%, donde el trabajador no puede tomar decisiones en ciertos aspectos de su actividad laboral, la variable “carga de trabajo” con riesgo muy elevado en un 65%, producida por la presión de tiempo y esfuerzos de atención al trabajo, la variable de “demandas psicológicas” ha sido elevada en 65%, por la demanda emocional, además de que el trabajador presentaba más nerviosismo y preocupación en la pandemia, en la variable “relaciones y apoyo social” con un 55% de riesgo, causado por la ausencia de implicación de los jefes superiores al momento de la realización de una tarea por parte de los trabajadores, por lo que los resultados demuestran que se deben de tomar medidas preventivas sobre los riesgos psicosociales. (11).

Uscanga et al. (12) en 2022 en México, sostuvo una investigación sobre los principales Factores Riesgo Psicosocial y enfermedades psicosomáticas asociados al burnout en empleadas activas correspondientes al área de ventas del sector de seguros

y fondo de pensiones de las empresas Profuturo GNP, Grupo INBURSA y tres bancos. El estudio de metodología mixta, de tipo descriptivo, con cantidad población estudiada de 65 empleadas de rango de edad de 28-56 años, para lo cual se usó el cuestionario de frecuencias tipo Liker para la medición del Burnout y un cuestionario de opinión para la valoración del Factores Riesgo Psicosocial y de enfermedades psicosomáticas, también realizó de acuerdo a la técnica cualitativa el del grupo focal con participación mínima de 10 personas. Entre los resultados encontrados, refiere que los principales FRP son carga y ritmo de trabajo (horario laboral), relaciones interpersonales en el trabajo (vertical), seguridad en el empleo y desarrollo profesional y de la carrera profesional; concluyendo que estos Factores de Riesgo Psicosocial ocasionan que las trabajadoras presenten frustración por no alcanzar las metas, debido a que su rol social de amas de casa, sumados a su rol de trabajadores, de las exigencias impuestas por ellas mismas y de sus jefes son cada vez mayores y por lo consiguiente saturándose llevando el trabajo a casa; también se hace comprobado la prevalencia de ésta afección en el género femenino debido que los niveles del SB en las tres poblaciones alcanzaron del 30 al 50% en niveles altos (12).

Mosquera et al. (13) realizó un estudio en Colombia en el 2019 sobre la identificación de Factores Riesgo Psicosocial relacionados con la emergencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores auxiliares de servicios generales de la empresa “M. O SERVICES GROUP S.A.” CONTRATISTA PRETROLERA. Estudio de enfoque cuantitativo y descriptivo. La población estudiada por su totalidad de auxiliares de servicios generales de empresa de 22 personas, de las cuales son 15 mujeres y 7 hombre con los rangos de edades entre 27 y 58 años e instrucción educativa básica. Se tomó el “instrumento de maslach Burnout Inventory” (MBI) para cuantificar el desgaste profesional. El autor encontró que los servicios generales de la

“M.O Services Group son potencialmente productores de “riesgo psicosocial” y del SB, no obstante, los auxiliares no presentan riesgo alto en incidencia del mismo. La sub escala de realización personal evidencia un alto riesgo de incidencia al SB, los trabajadores de esa área no ven en su rol y cargo el cumplimiento de sus expectativas; la prevalencia de riesgo bajo en la subescala de Cansancio emocional y despersonalización corresponde a un momento del estado psicosocial del área del ambiente laboral, debido a que si los colaboradores no tiene presencia de burnout propiamente, existen condiciones laborales que pueden producirlo y aumentarlo sea el caso de un riesgo bajo a un medio y de éste a un alto (13).

Alvarado et al. (14), en el 2020, en Colombia, llevó a cabo la investigación con el objetivo de “Caracterizar los factores de riesgo psicosocial de un grupo de trabajadores informales de la plaza de mercado de Facatativá”. Estudio de corte cuantitativo, transversal a nivel descriptivo. La cantidad seleccionada estuvo conformada por 89 trabajadores en el sector informal, se tomó el instrumento de la “batería de evaluación de Riesgos Psicosociales”, con validez de un Alfa de Cronbach de 0.954 y la forma B de 0.937, respectivamente. Los resultados obtenidos nos indica que más del 20% del grupo de trabajadores en el sector informal presentan niveles de riesgo psicosociales muy altos, además, se identificó que existe independencia entre las variables socio-demográficas y los niveles de riesgo psicosocial. Se concluyó en la existencia de tendencias socioeconómicas en los trabajadores como patrones que se pueden producir con el tiempo si no se aplica un plan de mitigación de las condiciones desfavorables a las que están expuestas en su condición de informales. El nivel de riesgo de los factores intra-extra laborales y estrés demuestran la necesidad de intervención en más del 20% debido a su nivel de riesgo muy alto (14).

Rivas et al. (15), en 2021, Ecuador, llevó a cabo una investigación con el propósito de “Analizar los Factores de riesgo psicosocial y las condiciones en las que se desenvuelven los trabajadores(as) de una empresa de alimentos y bebidas en la ciudad de Guayaquil en el contexto de la pandemia Covid-19”. De corte cuantitativo, mixto exploratorio-descriptivo, con nivel relacional con método analítico e inductivo. La muestra constituida por 100 personas, se usó el instrumento del “Cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio de Educación” de 58 ítems. de alta objetividad y confiabilidad. Como resultados tenemos que las dimensiones con riesgo medio son liderazgo (85%), organización del trabajo (91%), estabilidad laboral y emocional (94%), mientras que aparecen con riesgo alto más graves son “carga y ritmo de trabajo” (86%), recuperación (70%) y doble presencia (76%). Finalmente, se concluye que no se considera a los trabajadores y su salud por parte de la organización, de tal manera que aumenta su carga laboral, las obligaciones, emociones negativas, perjudicando el bienestar individual, así como la relación familiar y personal, debido a la necesidad de adaptarse a los tipos de trabajo actuales, por lo que se recomendó la efectuar programas de prevención y control. (15).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Bruno (16), En el año 2020 en Perú se realizó un estudio cuantitativo para conocer la relación entre los Factores Riesgo Psicosocial en el ámbito laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores teleoperadores de una empresa de Call Center. De estudio de tipo descriptivo y transversal, donde se utilizó la muestra de 75 teleoperadores, de ambos sexos. El instrumento empleado fue la encuesta sustentada en el método “SUSESO-ISTAS21”. Entre los principales resultados encontrados se tiene que las “exigencias emocionales, creativas y el ritmo laboral”, el “apoyo social

dentro del campo laboral entre jefes y trabajadores” y el “esfuerzo y recompensa” presentaron una relación positiva y mínima con el SB; mientras que los factores sobre la “autonomía del trabajador para la toma de decisiones de horarios, ritmo, iniciativa” y la “responsabilidad de las tareas adicionales del trabajo para la casa” presentan una relación positiva y moderada con el Síndrome de Burnout. Finalmente, el estudio concluye que son los factores de carácter psicológico los que más se relacionan con la salud y la sensación de bienestar del trabajador, además, revela que el régimen de organización del trabajo presenta una asociación positiva y moderada con el SB porque se prolonga la respuesta en el ámbito interpersonal de forma crónica en el centro laboral (16).

Huaihua (17) realizó en el 2020 el estudio en Lima – Perú, sobre los “Riesgos Psicosociales en trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail”, de tipo descriptiva comparativa, no experimental. Aplicó el instrumento de “SUSESO ISTAS 21 versión 1.5”, con sus 5 dimensiones en base a una puntuación de escala de liker de 5 reactivos a una población de 400 colaboradores, obteniendo los resultados que en el componente de compensaciones presenta alto riesgo en la muestra de sexo femenino, de la misma forma en el componente exigencias psicológicas en los rangos de edad de 31-40 años en el componente compensaciones 31-40 años y en doble presencia 41-65 años; los trabajadores que tienen en la empresa entre los 6 a 1 año, de 2 a 4 años arrojaron tener riesgo alto en el componente doble presencia y en relación a la variable lugar de trabajo, los que trabajan en lima presentan riesgo alto en el componente de exigencias psicológicas, mientras que en provincia el riesgo es alto en el componente de doble presencia. (17).

Ayala (18), en el 2018 realizó estudios de los “Factores de Riesgo Psicosocial en colaboradores con alto y bajo nivel de estrés laboral en supermercados de Lima”, con el objetivo de contrastar los Factores de Riesgo Psicosocial, para ambos sexos, tomando una muestra de 225 trabajadores, para lo cual empleo el instrumento COPSOQ, (“cuestionario de Copenhague”) y la “escala de estrés laboral de los organismos internacionales” (OIT y OMS). Un estudio de tipo cuantitativo, simultáneamente descriptivo y comparativo, de diseño no experimental y transversal. Entre los resultados observados se tiene que los FRP más altos son la “exigencia psicológica” con 18.7%, la “doble presencia” con 18.2% y el “trabajo activo y posibilidad desarrollo” con un 17.3%; además, cuando el nivel de estrés es bajo en los trabajadores, el FRP más presente es la “inseguridad” con 28.8% y “apoyo social” con 22.2%, es decir, las exigencias psicológicas conllevan a un alto nivel de estrés, entre tanto que el factor “inseguridad” y “apoyo social” produciría un bajo nivel de estrés. Los trabajadores poseen un alto nivel de estrés (21.3%). De la misma forma, se observa que no existe diferencia significativa entre el nivel de estrés con las dimensiones de FRP por grupos de sexo y edad, mientras para la variable “tipo de supermercado” de la dimensión “doble presencia” se encontró diferencias significativas (18).

Según Cruzado et al (19), en el 2021, en Independencia, se realizó la búsqueda de resultados cuyo objetivo se encamino a “Determinar el nivel de los factores de riesgo psicosociales que afectan a los colaboradores de una empresa de Contac Center, Lima”. Este estudio de enfoque mixto, de tipo descriptivo, no experimental, de corte transversal. La muestra utilizada fue de 52 trabajadores, con un “cuestionario SUSESO/ISTAS21” adaptada en Chile del cuestionario COPSOQ-ISTAS21, de (20 ítems). De acuerdo a lo recabado se observó que en los factores de riesgos

psicosociales se presentó en un nivel medio con el 62% donde se evidenciaron un riesgo moderado, en exigencias psicosociales un nivel medio con 68%, de la misma “forma en trabajo activo y desarrollo de habilidades” y “apoyo social y calidad de liderazgo con un nivel medio con 60% y 42% respectivamente, finalmente concluye que los factores de riesgo psicosociales pueden afectar negativamente la salud laboral y salud personal del trabajador (19).

De los Santos et al. (20), en el 2021, en Lima, se realizó la indagación de resultados cuyo objetivo fue “Determinar los Factores de Riesgos Psicosociales y Desempeño laboral en colaboradores de empresas industriales en Lima Metropolitana, 2021”. El estudio es descriptivo de diseño no experimental, correlacional y transversal. La selección de población estuvo constituida de 203 trabajadores, con la utilización del instrumento de “Cuestionario psicosocial de Copenhage” (COPSOQ) adaptado por Ayala en el 2020, con una validación de Alfa de Cronbach con un coeficiente de 0.90 y el otro cuestionario de desempeño laboral fue creado por un autor peruano, aprobado por juicio de expertos y con una validación de Alfa de Cronbach de 0.979 considerado alta confiabilidad. Entre los resultados se identificó como factor de riesgo psicosocial preponderante el “apoyo social” , como también a “calidad de liderazgo” con un 29.10% y 29.7%, en ese orden; además, entre desempeño y exigencias psicológicas” y el “factor seguridad” se evidencio una correlación inversa, aunque significativa; como conclusión, la empresa debe desarrollar programas de integración, brindar capacitaciones, mantener adecuada comunicación con los trabajadores y mantener una línea de carrera y mejora con las condiciones de estabilidad laboral. (20).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Síndrome de Burnout

Es el agotamiento o fatiga mental que se manifiesta cuando el trabajador percibe que las expectativas del trabajo lo han decepcionado y no tiene recursos para cambiarlas. Este síndrome comprende una respuesta no adecuada a la presencia a un “estrés crónico” que no se presenta de forma aguda muy por el contrario de un proceso constante que se presenta de forma progresiva en el área laboral (21).

Este Síndrome presenta las siguientes etapas:

- ❖ Primera fase: Se refiere a la manifestación de entusiasmo, donde el trabajador desconoce en que se basa el trabajo, se compone por sus proyecciones poco realistas con un alto nivel de energía que, con el pasar del tiempo, no se materializan afectando la satisfacción de sus necesidades personales y desarrollo profesional (21).
- ❖ Segunda fase: Se refiere a la situación de estancamiento en la que el trabajador sigue en el cumplimiento de las tareas, sin embargo, está desilusionado del trabajo en comparación del inicio del trabajo (21).
- ❖ Tercera fase: Se refiere la situación de Frustración, en la que se objeta hacia si mismo su eficacia y el significado del valor del trabajo; dado a esas circunstancias percibe limitación en la situación en el trabajo en la que no solo siente llevar insatisfacción, además de ellos siente amenaza y frustración por no cumplir sus aspiraciones laborales. En esta etapa se evidencias problemas orgánicos y emocionales conllevando a la falta en el trabajo, conocido como absentismo laboral o también abandono laboral (21).

- ❖ Cuarta fase: Se refiere a la situación de Apatía, donde el trabajador se dedica a darle al trabajo un tiempo mínimo para cumplir las tareas, se desvincula de los retos, olvidando la satisfacción del trabajo (21).

Componentes del Burnout

El SB fue explicado por Maslach Cristina en 1986, el denominado MBI-Maslach Burnout Inventori, donde sostiene su modelo tridimensional para su evaluación por los siguientes componentes:

- 1) AGOTAMIENTO EMOCIONAL: Esta situación se caracteriza por el decrecimiento y/o pérdida de capacidades emocionales.
- 2) DESPERSONALIZACIÓN/CINISMO: Esta situación se caracteriza por el progreso de actitudes negativas, se expresa por indiferencia o insensibilidad a los que reciben el servicio.
- 3) BAJA REALIZACIÓN PERSONAL: Esta situación se califica por la forma de ser percibida o concebida el trabajo de forma negativa y se recriminan así mismos por no alcanzar sus objetivos proyectados, con experiencias de insuficiencia o insatisfacción personal y disminución de la autoestima profesional (22).

Consecuencias del Burnout

Sostiene Gutiérrez Aceves et al. (22) que pueden ser diversos, desde el área individual del trabajador y de la forma organizacional, evidenciándose aumento de riesgo de enfermedades psiquiátricas. Inclination a la adicción a las drogas, falta o ausencia al trabajo, inconvenientes para el trabajo grupal, merma del rendimiento laboral, aumento de probabilidad de errores, alteración de la memoria e incluso trastornos del área sexual (22).

2.2.2 Factores de Riesgo Psicosocial Laboral

La Norma Básica de Ergonomía lo denomina como factores de riesgo biopsicosocial a las situaciones que se localizan en el campo de índole laboral y que guarda directa relación con lo siguiente: 1) el ambiente, 2) la forma de organización, 3) el contenido del trabajo y 4) la ejecución de las tareas, y que repercuten en el bienestar o a la salud (biopsicosocial) del empleado, así como el proceso del trabajo (23).

Actualmente el “Ministerio de Trabajo y Economía Social de España” lo define como aquellas situaciones en el ámbito laboral que corresponde con la estructura del empleo y su esfera social, con el cumplimiento de la labor, que tienen la facultad de influir en el desarrollo laboral y sanitario (biopsicosocial) del empleado (23).

Estos FRP se han descrito en el “informe técnico de los FRP en trabajadores de Lima Metropolitana en el 2014”, de tal manera que sustenta 3 grupos de clasificación llamados intralaboral, extralaborales e individuales (21) de la forma siguiente:

A) PRIMER GRUPO CONDICIONES INTRALABORALES

Requerimientos del trabajo: como los cuantitativos, de carga mental, emocionales, de responsabilidad de cargo, ambientales y de esfuerzo físico, de jornadas de trabajo, de consistencia del rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.

- Control: como control de autonomía sobre el trabajo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad del rol.
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los trabajadores.

- Incentivos: Reconocimiento e incentivos, incentivos por pertenecer a la organización y por el trabajo que se realiza.

B) SEGUNDO GRUPO-CONDICIONES EXTRALABORALES

Enmarcan las características socioeconómicas del trabajador, asimismo las condiciones de vivienda que pueden repercutir en su salud y bienestar (25).

- Condiciones Extralabores: como tiempo fuera de casa, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento de vivienda al trabajo y viceversa (25).

C) TERCER GRUPO-VARIABLES INDIVIDUALES

Los trabajadores presentan condiciones individuales que hacen referencia a atributos sociodemográficos inherentes y propios del trabajador, como, por ejemplo: 1) el sexo, 2) la edad, 3) el estado civil, 4) el nivel de educativo, 5) la ocupación (profesional u oficio), 6) la ciudad o lugar de vivienda, 7) el estrato socioeconómico, 8) el tipo de vivienda y 9) las personas que dependen del trabajador. Estos atributos pueden modificar e influir en “los factores de riesgo intra y extra laborales” (25).

La información ocupacional: como lugar actual de trabajo, antigüedad en la empresa, nombre del cargo, tipo de cargo jefatura, profesional, auxiliar u operativo, antigüedad en el cargo actual, departamento o área o sección de la empresa donde se trabaja, tipo de contacto, horas de trabajo diarias establecidas, modalidad de pago.

No podemos dejar de mencionar que también los atributos propios del puesto como cuanto tiempo de antigüedad, el cargo, la forma de contratación y el modo de pago, etc. los cuales son necesarios para evaluar los “factores psicosociales” (26).

2.2.3 Componentes del factor de riesgo psicosocial laboral

Según las teorías con mayor aceptación de acuerdo a estudios especializados se sostiene las siguientes dimensiones y subdimensiones respectivamente:

i. Dimensión exigencias psicológicas

- Exigencias Psicológicas cuantitativas: Cuantificación del trabajo exigido al trabajador con relación a la disponibilidad del tiempo para la realización, si el tiempo es insuficiente y se exige el ritmo acelerado del trabajo y sin descanso, conllevaría a la imposibilidad del cumplimiento del día, acumulación y inadecuada distribución temporal de las tareas; estas exigencias muy demandantes estas influenciadas por falta de personal humano, inadecuada planificación o tecnología del trabajo.
- Exigencias Psicológicas cognitivas: Se relacionan a los procesos mentales como la atención, memoria y decisiones y la responsabilidad de las consecuencias de las actividades que se realizan.
- Exigencias Psicológicas emocionales: El mantenimiento emocional distante de la tarea, cuando se requiere la relación con los usuarios, en los que ellos se encuentran en expresión emocional y ante ello el trabajador puede responder con agobio.
- Exigencias Psicológicas de esconder emociones: Referencia a ocultar las emociones en el proceso del trabajo, en sobre todo en la atención de personas, especialmente en el control de la ira o angustia y entre otras

emociones. Ésta subdimensión y las psicológicas emocionales suelen presentarse frecuentemente en atención de usuarios, pacientes, presos, entre otros o por vía telefónica.

- Exigencias Psicológicas sensoriales: Se relaciona a la utilización de los sentidos con énfasis el de la vista, con alta atención a los detalles.

ii. Dimensión trabajo activo y desarrollo de las habilidades

- Influencia: Relacionado a la disponibilidad de decisión o autonomía al contenido, proceso y condiciones del trabajo, como la secuencia y métodos de la tarea propiamente, cantidad, horarios y la elección de compañeros de trabajo.
- Posibilidad de desarrollo en el trabajo: Se considera al trabajo como fuente de desarrollo y/o fortalecimiento de habilidades y conocimiento de cada trabajador.
- Control en el tiempo de trabajo: La posibilidad de una pausa o interrupción de actividad laboral, considerado como un descanso breve, para la atención de asuntos personales o incluso vacacional; esta subdimensión es complementaria a la influencia.
- Sentido del trabajo: Considerar al trabajo con valores y/o fines de trascendencia.
- Integración en la empresa: Es la identificación de cada trabajador con la empresa y/o institución, no está relacionado al contenido del trabajo.

iii. Dimensión apoyo social en el centro laboral y calidad de liderazgo

- Claridad del rol: Grado de definición de las acciones a tomar y las responsabilidades del puesto laboral.
- Conflicto del rol: Situaciones contradictorias que pueden ocasionar conflictos profesionales o éticos, especialmente cuando las exigencias de lo que hay que hacer son opuestas a las normal y/valores personales.
- Calidad de liderazgo: Cualidad del jefe y/o supervisor directo que posibilita el juzgar su valoración como líder, como las de resolver conflictos, la planificación, distribución del trabajo, interés en el bienestar de sus subalternos y de sus habilidades de comunicación laboral.
- Calidad de relaciones con los superiores: Cualidad del jefe directo y de la organización con la ayuda de la información que se requiere en el momento oportuno, así como la consideración de integración o ser parte de un equipo.
- Calidad de las relaciones con compañeros de trabajo: Referencia a las relaciones interpersonales con los compañeros del área laboral que se presentan en la forma de comunicación como también en el de recibir la ayuda para la realización del trabajo en el momento oportuno, así como la consideración de integración o ser parte de un equipo.

iv. Dimensión compensaciones

- Estima: Establecimiento del reconocer y considerar el esfuerzo realizado por el trabajador en su desempeño laboral, incluyendo el trato justo y digno. Este subdimensión se encuentra considerada dentro del componente de compensaciones del trabajo.

- Inseguridad relacionada a las condiciones generales del contrato laboral: Angustia por la inseguridad de las condiciones laborales como las del contrato, estabilidad y la renovación de la misma, cambios del sueldo, formas del pago de la remuneración, posible despido o futuros ascensos.
- Inseguridad relacionada a las características específicas del trabajo laboral: Establece la inseguridad de las condiciones de trabajo tales como los cambios de la actividad (movilidad funcional), geográfica, de jornada y sus horarios laborales.

v. Dimensión doble presencia

- Preocupación en las tareas de la casa u hogar: Sensación de inquietud ocasionada por las demandas domesticas que pueden impactar en el desempeño laboral, es más evidenciado en el género femenino por lo que conlleva a una desigualdad de género (27).

2.2.4 Tiendas de Mejoramiento del Hogar

i. Servicios de Atención al cliente

Las empresas del siglo XXI orientan su funcionamiento buscando maximizar la satisfacción y expectativas de los clientes, los cuales tienden a ser más exigentes pues tienden a estar más informados e informarse. El cliente se convierte en el centro de las operaciones y por eso las empresas tratan de conocer sus fuentes de necesidad, ofreciendo una atención oportuna, cordial, personalizada, servicial y de calidad.

En ese marco, la atención al cliente es un conjunto de actividades diseñadas por la empresa, a efectos de gestionar las relaciones con sus clientes

(potenciales y reales) antes, durante y después de la compra, a fin de lograr maximizar su confianza y nivel de satisfacción (28).

ii. Asesor de ventas

Es un profesional capacitado en gestión comercial con la responsabilidad de expandir una empresa en el mercado, por lo que está encargado de planificar e implementar las estrategias comerciales. Por otra parte, al entrar en contacto con los clientes debe consolidar una relación de confianza, aconsejándolos sobre los productos o servicios que satisfacen mejor se adapte a sus necesidades, acompañándolos hasta la compra-venta. De acuerdo con Jhonson M. (29), el asesor de ventas debe poseer un conjunto de habilidades clave para desenvolverse con éxito en sus funciones, tales como:

- 1) Habilidad para escuchar
- 2) Habilidad de seguimiento
- 3) Capacidad de adaptar el estilo de ventas a la situación.
- 4) Tenacidad para completar las tareas.
- 5) Buena organización.
- 6) Las habilidades de comunicación verbal.
- 7) La capacidad probada para vencer objeciones.
- 8) Las habilidades de cierre.
- 9) Las habilidades de planeación y administración de tiempo.

iii. Forma de trabajo del Asesor de ventas

El trabajo de ventas puede dividirse, según el tipo de cliente, en dos niveles:

- 1) Ventas empresa-consumidores
- 2) Ventas empresa-empresa.

La primera tiene que ver con las ventas al por mayor, mientras que la segunda está asociada con la venta minorista. En la presente investigación estudia las ventas empresa-consumidores, es decir, las ventas minoristas.

En dicho nivel, según (30), se presentan las siguientes fases del sistema de venta: 1) búsqueda de clientes, 2) Empezar la relación, 3) Denoto la calificación al cliente en perspectiva, 4) presentar el mensaje de la venta y 5) Terminar la venta. Por otro lado, según la función de los asesores de venta, puede haber tres tipos:

- Asesor de ventas externo, quien ofrece servicios de asesoría comercial desde fuera de la empresa.
- Asesor de ventas interno, quien trabaja dentro de una empresa en tanto posee un vínculo laboral.
- Asesor de ventas por corretaje, quien trabaja por su cuenta como freelancer, es decir, vende el producto sin tener vínculo laboral con la empresa.

iv. Apoyo psicológico

La Tiendas de Mejoramiento del Hogar Sodimac realiza el apoyo psicológico a los asesores en competencia de protección de la salud mental, en circunstancias en la que un asesor se sienta afectado por causas de motivos personales o debidos por causas biológicas de probabilidad de contagio o post-contagio por la pandemia del Covid19, entre otros. La Empresa “Confía” (contratación como tercero) es una consultoría de apoyo psicológico que se contacta a través de vía telefónica cuando el trabajador tenga la necesidad de orientación, aclaramiento de dudas por alguna situación de aflicción o angustia

diversa; además dicha empresa envía un reporte de los asesores que han solicitado consejería para el área de salud ocupacional, sea el Médico ocupacional o Lic. Ocupacional realicen el seguimiento del asesor y puedan tomar sistemas de control en el centro de trabajo.

2.2.5 Teóricas de Enfermería relacionadas

Betty Newman y su “Modelos de Sistemas”

El modelo de sistemas sustenta que el individuo está compuesto por tres áreas la psicológica, Filosófica y biológica, dentro de las cuales son de bases teóricas, como la “Teoría de Gestalt”, “Teoría del Estrés” y Situación de crisis, que conforman el área psicológica, debido a ello reconoce que el comportamiento humano interacciona con estresores que intenta adaptarse para mantenerse en equilibrio, por lo que produce una reacción y construye el concepto de “factores estresantes”, que lo define como fuerzas de entorno que, cuando el individuo lo enfrenta puede producir bienestar o enfermedad.

Este modelo fortalece la disciplina de Enfermería y sirve como base para el entendimiento del ser humano con su entorno y sus estímulos, y a pesar de sus variados conceptos ofrece al profesional de Enfermería las herramientas teóricas para realización de un cuidado holístico, a la persona, familia y grupos de la sociedad, sana o enferma con el objetivo de lograr bienestar (31).

Dorotea Orem y su “Modelo de déficit de Autocuidado”

Las siguientes teorías fundamentan este modelo: 1) “Autocuidado”: Sustenta el motivo y como realizan los cuidados hacia sí mismos. 2) “Teoría del Déficit de autocuidado”: Sustenta como el personal de enfermería ayuda profesionalmente a la gente. 3) “Teoría de Sistemas de Enfermería”: Sustenta las relaciones y las

actividades que realiza la enfermera para la promoción del autocuidado del individuo hacía él mismo.

Para Dorotea Orem, la finalidad de enfermería se arraiga en colaborar con el individuo para que se valga por sí mismo, actividades de su autocuidado para mantener el bienestar y salud, tanto en la recuperación de la patología como en las consecuencias que se deriven de la misma. Además, recomienda utilizar las siguientes estrategias: 1) guiar, 2) enseñar, 3) apoyar, 4) compensando el déficit, y 5) brindar un entorno para el desarrollo.

Por lo que, este modelo es una fuente de guía para utilizar como herramientas necesarias para promover e incentivar el autocuidado al trabajador, luego de identificar los objetivos propuestos de la investigación (32).

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H_1 : Existe relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita, Lima 2023.

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita, Lima 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

H_1 : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de exigencias psicológicas y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita.

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de exigencias psicológicas y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita.

H_2 : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita.

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita.

H_3 : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita.

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita.

H_4 : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de compensaciones y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita.

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de compensaciones y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita.

H_5 : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de doble presencia y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita.

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de doble presencia y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita.

3. METODOLOGÍA.

3.1. Método de la investigación.

Se realizó aplicando el método hipotético – deductivo, toda vez que, constituye una hipótesis de investigación, la cual es contrastada con el modelo formulado, para la inferencia y deducción del fenómeno desde una perspectiva particular a general (33).

3.2. Enfoque de la investigación

Se sigue un enfoque cuantitativo pues pretende describir el fenómeno problemático, a través de datos recogidos para identificar sus relaciones más relevantes para lo cual se emplea el análisis estadístico y matemático (34).

3.3. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva pues registrará, analizará e interpretará la naturaleza actual exponiendo los aspectos más relevantes de la unidad de análisis (los trabajadores) y relacional porque busca encontrar las relaciones entre las variables de estudio (35).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental u observacional porque se enmarca a la recolección de datos sin intervención y manipulación de variables, los mismos que sirven para describir y correlacionar las variables de estudio, requiriendo emplear un cuestionario para recabar los datos en un momento determinado, sustentando así el corte transversal correspondiente al año 2024 (36).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población será finita y estará conformada por 100 trabajadores, de acuerdo a la muestra censal por conveniencia que se constituirá por todo el personal que tenga un puesto ocupado como trabajador en la empresa SODIMAC de Santa Anita - 2024.

A esta sede la muestra censal se seleccionará cumpliendo los criterios de selección (inclusión y exclusión).

Criterios de inclusión:

- Trabajadores que tengan firmado el consentimiento informado.
- Trabajadores que se encuentren realizando función actualmente.
- Trabajadores con un contrato temporal o indefinido.

Criterios de exclusión:

- Se excluye a los trabajadores con licencia o que se encuentren en periodo vacacional.

3.6. Variables y operacionalización

La presente investigación empleó como variables lo siguiente:

Variable 1: Factores de riesgo psicosocial laboral (variable independiente)

Variable 2: Síndrome de Burnout (variable dependiente)

Por lo consiguiente, se establece la tabla de operacionalización de las variables de la siguiente forma:

Matriz de Operativización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Niveles o Rangos
V1: Factores de riesgo psicosocial laboral	Son los factores que influyen en la salud y el bienestar del individuo y el grupo que derivan de su estado psicológico y de la estructura funcional de la organización del centro de trabajo (35).	Se define de acuerdo con el Cuestionario de riesgos psicosociales SUCESO/ISTAS 21 versión breve validado por Bruno W, de 20 reactivos tipo liker de cinco opciones: (1=Siempre, 2 = La mayoría de veces, 3 = Algunas veces, 4 = Pocas veces y 5 = Nunca) en cinco dimensiones: Exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia y de resultado final: bajo, moderado y alto.	Exigencias psicológicas	Tipo de trabajo Toma de decisiones Desgaste emocional Represión emocional Concentración	Cualitativa Ordinal	Bajo = 0-8 Moderado=9-11 Alto=12-20
			Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Organización en el trabajo Control de horario en el trabajo Desarrollo profesional Desempeño laboral Compromiso laboral		Bajo = 0-5 Moderado=6-8 Alto=9-20
			Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Funciones en el trabajo Respaldo de su empleador Compañerismo Manejo de conflictos		Bajo = 0-3 Moderado=4-6 Alto=7-20
			compensaciones	Inestabilidad laboral Tensión sobre el cambio de rol Valoración del trabajo		Bajo = 0-2 Moderado=3-5 Alto=6-12
			Doble presencia	Concentración en el trabajo Horas de trabajo interrumpidas por situaciones personales		Bajo = 0-1 Moderado=2-3 Alto=4-8

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Niveles o Rangos
V2: Factores subjetivos (Síndrome de Burnout)	Burnout es un síndrome psicológico que emerge como una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo (33).	Se define de acuerdo a los indicadores del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) validado por Bruno W, de 22 reactivos tipo Likert de cinco opciones: Nunca (1), algunas veces al año (2), algunas veces al mes (3), algunas veces a la semana (4), Diariamente (5) en 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal; lo resultados finales se expresan en niveles de bajo, medio y alto.	Cansancio emocional	Irritabilidad Abatimiento Insensibilidad	Cualitativa Ordinal	Bajo = 0-11 Medio=12-20 Alto=21 a más
			Despersonalización	Actitud cínica Aislamiento Distanciamiento		Bajo = 0-2 Medio=3-6 Alto=7 a más
			Realización personal	Percepción de desaparición de logro Vivencias de fracaso Sentimientos de baja autoestima		Bajo = 0-39 Medio=43-44 Alto=45 a más

3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se empleará para recabar la información estadística de la muestra seleccionada será la encuesta, para la variable factores de riesgo psicosocial y de la misma modalidad para la variable burnout, las mismas que se realizarán de forma directa y a través del correo electrónico.

Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Factores de riesgo psicosocial

Se aplicará el cuestionario SUCESO/ISTAS 21 un instrumento que es una adaptación del (COPSOQ) Cuestionario Psicosocial de Copenhague, que consta de tres versiones: 1) larga, 2) media y 3) breve. La presente investigación emplea la versión breve, pues se adecua a una sede de la empresa (menor población empresarial), ésta ha sido validada por Bruno W. el 2020, en el trabajo de investigación para la obtención del título de Lic. Tecnología médica en el área de Terapia ocupacional para ser aplicado en teleoperadores de call center de Lima, Perú (16).

El cuestionario contiene 20 reactivos tipo liker de cinco opciones: Siempre (1), la mayoría de veces (2), Algunas veces (3), Pocas veces (4) y Nunca (5) en cinco dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, y de resultado final que se expresan en rangos de: bajo, moderado y alto.

Se realizará de forma directa a través de correo electrónico con una aproximado de tiempo de 5-10 minutos. Los baremos se constituyen de la siguiente forma:

Rangos de valores					
Dim1	Dim 2	Dim 3	Dim 4	Dim 5	Nivel
12-20	9-20	7-20	6-12	4-8	Alto
9-11	6-8	4-6	3-5	2-3	Moderado
0-8	0-5	0-3	0-2	0-1	Bajo

Instrumento 2: Burnout

El Inventario de Burnout de Maslach (MBI) es una versión adaptada y validada por el Departamento de TEA (MBI-GS) Existen tres versiones del instrumento para la adecuación de su población, pero para la presente investigación se emplea la versión clásica, la cual tiene 22 preguntas agrupadas en tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Se realizará de forma individual de 4-5 minutos y se compone de medida tipo Likert: (1= Nunca, 2= Algunas veces al año, 3= Algunas veces al mes, 4= Algunas veces a la semana, 5= Diariamente. El resultado se medirá en tres niveles: bajo, medio y alto (16). Los baremos se constituyen de la siguiente forma:

Dim1	Dim 2	Dim 3	Nivel
21 a más	7 a más	45 a más	Alto
12-20	3-6	7 a más	Medio
0-11	0-2	0-39	Bajo

Validación

validación del instrumento 1: Factores Psicosociales

El instrumento de SUCESO/ISTAS 21 fue validados por Bruno W. (16), en relación a sus dimensiones los índices fueron: “Exigencias psicológicas (0.530), trabajo activo y desarrollo de habilidades (0.529), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (0.710), compensaciones (0.441) y doble presencia (0.408)”, mediante la técnica estadística multivariante del análisis factorial confirmatorio.

Validación del instrumento 2: Burnout

El instrumento de Burnout de Maslach (MBI), fueron validados por Bruno W. (16), en relación a sus dimensiones los índices fueron cansancio emocional (0.83), despersonalización (0.81), realización personal (0.72), mediante la técnica estadística multivariante del análisis factorial confirmatorio.

Confiabilidad

Confiabilidad del instrumento 1: Factores Psicosociales

De acuerdo con Bruno W. (16), quien utilizó el instrumento que se empleara por la presente investigación, la confiabilidad por consistencia interna para el instrumento “SUCESO/ISTAS 21” obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.758

Confiabilidad del instrumento 2: Burnout

De acuerdo con Bruno W. (16), quien utilizó los instrumentos que se emplearan por la presente investigación, la confiabilidad por consistencia interna para el instrumento del “Inventario de Burnout de Maslach” (MBI), obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.85.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se solicitará la autorización a la empresa SODIMAC de Santa Anita, a efectos de comenzar con las encuestas de la muestra de trabajadores seleccionada, conforme con la programación de recolección de datos que se diseñe con el apoyo de la gerencia de recursos humanos.

La información recolectada será procesada en el software estadístico SPSS 25, el cual nos servirá para realizar el análisis descriptivo univariante mediante tablas y gráficas estadísticas, así como el análisis estadístico bivariante mediante la construcción de tablas de asociación con su respectiva prueba de asociación chi cuadrado y de correlación de Spearman. Cada tabla y gráfico mostrado como resultado contiene su interpretación en concordancia con el marco teórico.

3.9. Aspectos éticos

Se realiza éste estudio considerando los principios bioéticos internacionales de la profesión de enfermería, principios que se encuentran normados en el Código de Ética y Deontología Peruana y que se aplican al ejercicio profesional con: a)autonomía, b)justicia, c)beneficencia y d)no maleficencia, porque constituyen normas fundamentales que gobiernan la conducta del profesional de enfermería, proporcionando una base para la razón y la orientación de sus acciones.

También se considera los principios de integridad científica normados en el “Código Nacional de la Integridad Científica del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica” (CONCYTEC) y respetando los principios éticos establecidos por la Universidad Norbert Wiener, los cuales señalan que la actividad

científica debe conducirse con a) integridad, b) honestidad, c) objetividad, d) imparcialidad, e) veracidad, f) justicia, g) responsabilidad y h) transparencia.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma

Id	Tareas programadas	2024					Entregable	
		Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.		May.
1	Entrega del proyecto	X					Proyecto aprobado	
2	Revisión de Bases teóricas y literatura	X	X				Informe preliminar	
3	Formulación, planteamiento de objetivos de la investigación			X			Informe de revisión	
4	Presentar Informe ante la comisión de ética			X			Acta de aprobación	
5	Recojo de información y procesamiento				X		Trabajo de campo	
6	Análisis estadístico de la información					X	Reporte estadístico	
7	Redactar los resultados obtenidos					X	Informe final	
8	Presentar la investigación						X	Aprobación final

4.2. Presupuesto

Id	Material	Monto unitario	Cantidad	Monto Total (en soles)
1	Laptop	3,000	1	3,000
2	Impresora	800	1	800
3	USB	80	1	80
4	Tinta impresora	100	2	200
5	Útiles de escritorio	150	1	150
6	Pasajes (semanal)	70	4	280
7	Consultoría estadística	1,500	1	1,500
8	Consultoría metodológica	1,500	1	1,500
9	Licencia OFICCE	200	1	200
TOTAL				7,710

5. REFERENCIAS

1. Saborío L, Hidalgo L. Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica [Internet] 2015;32(1):2. Disponible en:

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

2. Torres Y. OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo. MSP Medicina de Salud Pública [Internet]. 2022 [citado 2022 enero 7]; p.1. Disponible en: <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>

3. América Economía. Advierten que el 76% de los latinoamericanos sufre “síndrome de trabajador quemado”. América Economía [Internet]. 2022 [citado 2022 marzo 10]; p.1. Disponible en: <https://www.americaeconomia.com/advierten-que-el-76-de-los-latinoamericanos-sufre-sindrome-de-trabajador-quemado>

4. Bambula F, Carolina I. La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010 Psicología desde el Caribe [Internet] 2016;33(1):122. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2016000100009

5. Vásquez D, Programa de salud ocupacional en riesgos psicosociales en los trabajadores de la constructora de Hidroeléctrica China Gezhouba Group Company Limited. [Tesis para la obtención de título de Magister en seguridad, higiene industrial y salud ocupacional]. Guayaquil: Universidad de Guayaquil; 2016 Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21248>

6. Florencia M. Agotamiento laboral. Statista [Internet]2023[Citado 2024 Mayo 25].

Disponible en:

<https://es.statista.com/grafico/31217/empleados-que-sintieron-agotamiento-laboral-por-pais-y-causas-posibles/>

7. Aprueban Norma técnica de salud que establece el listado de enfermedades ocupacionales. Publicado en el diario oficial El peruano, Resolución Ministerial 480-2008/MINSA, (14 de Julio de 2008).

8. Chanamé J. ¿Sobre agotamiento en el trabajo? ¡Cuidado! Puede ser el síndrome de burnout. Pasión por el derecho [Internet]2022 [citado 2022 febrero 2];p.1. Disponible en:

<https://lpderecho.pe/sobre-agotamiento-laboral-burnout-sindrome-desgaste-ocupacional/>

9. Vizcarra M, Llaja V, Limo C, Talavera J. Clima laboral. Burnout y Perfil de Personalidad un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima, Dialnet [Internet]2015; 15(2):113. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5293835>

10. Cuadros F. 2,1 millones de peruanos tienen un empleo precarizado. La Republica [Internet] 23 de Septiembre de 2022 [Citado 2022 Septiembre 30]; p:12. Disponible en:

https://impreso.larepublica.pe/imprensa/larepublica-lima/23-09-2022#lr_impreso12

11. Gómez S. Riesgos Psicosociales para trabajadores de supermercado expuestos a la covid 19. [Trabajo final para la obtención de Maestría en prevención de riesgos laborales]. España. Universidad Oberta de Catalunya.2021 Disponible en:

<https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/134388>

12. Usganda-Hermida R, Calderón-Cabrera E, Lopez-Gonzales J, Rios-Carrillo P, Echazarreta-Nieves I. Factores de riesgo psicosocial y enfermedades psicosomáticas asociados al burnout en empleadas de ventas, afores. Revista electrónica sobre cuerpos académicos y grupos de investigación. Cagi [Internet] 2022 [consultado 2023 Agos 31]; 9 (18): p. 299-318. Disponible en:

<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/2860>

13. Mosquera M, et al. Identificación factores psicosociales relacionados con la aparición del síndrome de burnout en los auxiliares de servicios generales de la empresa “M.O SERVICES GROUP S.A” CONTRATISTA PETROLERA [internet]. Corporación Universitaria UNITEC-Colombia; 2019 [citado 2022 setiembre 11]. Disponible en:

<https://repositorio.unitec.edu.co/handle/20.500.12962/526>

14. Alvarado A, Arango A. Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de la plaza de mercado del Municipio de Facatativá. [Tesis para optar el grado de Psicóloga] Colombia: Universidad de Cundinamarca; 2020. Disponible en:

<https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/3526>

15. Rivas A, Cevallos S. Factores de Riesgo psicosociales en el contexto del COVID, de los trabajadores de una empresa de ventas de bebidas y alimentos en Guayaquil. [Trabajo de Titulación para la obtención del título de licenciada en Trabajo Social] Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021. Disponible en:

<http://201.159.223.180/handle/3317/16353>

16. Bruno W. Relacion entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el sindorme de Burnout en teleoperadores de un empresa de Call center. Lima, 2020. [Tesis para optar el Titulo profesional de Licenciada en Tecnología médica en el area de Terapia Ocupacional]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021. Disponible en:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16817>

17. Huihua R. Riesgos psicosociales en trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail, 2020. [Tesis para optar el título de licenciado en Psicología]. Lima: Universidad Ricardo Palma, 2021. Disponible en:
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/4029>

18. Ayala J. Factores psicosociales en colaboradores con alto y bajo nivel de estrés laboral en supermercados de lima. Lima, 2018. [Tesis para obtener el titulo de licenciado en psicología]. Universidad Autónoma del Perú, 2018. Disponible en:
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/777>

19. Cruzado K, Muñoz E. Factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una empresa de contact center en Independencia, Lima,2021. [Tesis para obtener el Titulo profesional de licenciado en Administración] Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2021. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89049>

20. De los santos M, Espinoza N. Factores de Riesgo Psicosocial y Desempeño Laboral en colaboradores de empresas industriales en Lima Metropolitana,2021. [Tesis para optar el titulo profesional de Licenciada en Psicología] Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74846>

21. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores de Lima Metropolitana [Internet]. Lima: MTPE; 2014 [citado 2022 Septiembre 22]. Disponible:

https://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf

22. Gutiérrez-Aceves GA, Celis-López MA, Moreno- Jiménez S, Farias-Serratos F, Suarez-Campos JJ. Síndrome de Burnout. Archivos de Neurociencias [Internet] 2006 [Consultado 2022 Setiembre 24];11(4): p:305-309. Disponible en:

<https://www.researchgate.net/profile/Felipe-Farias->

[Serratos/publication/236332518_Burnout_Syndrome/links/02e7e517a8d1f31e73000000](https://www.researchgate.net/profile/Felipe-Farias-Serratos/publication/236332518_Burnout_Syndrome/links/02e7e517a8d1f31e73000000)

[/Burnout-Syndrome.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Felipe-Farias-Serratos/publication/236332518_Burnout_Syndrome/links/02e7e517a8d1f31e73000000/Burnout-Syndrome.pdf)

23. Norma Técnica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico. Publicado en el diario oficial El Peruano, Resolución Ministerial 375-2008-TR, (28 de Noviembre de 2008) Disponible en:

<https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/394457-375-2008-tr>

24. Ministerio de Trabajo y Economía Social. ¿Qué es un factor de riesgo psicosocial? [Internet]. España: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo; 31 de Enero del 2022 [citado 2022 Septiembre 22]. Disponible en:

<https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/que-es-factor-riesgo-psicosocial>

25. Bobadilla-Suárez C, Garzón-González L, Charria-Ortiz V. Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial en una Clínica de Alta Complejidad. *Psicología del Caribe* [Internet] 2018 [consultado 2022 Septiembre 22]; 35(2): p. 131-144. Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000200131

26. Ministerio de Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial [Internet]. Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2010 [citado 2022 Septiembre 23]. Disponible en:

<https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

27. Candia M, Pérez J, Gonzales D, Manual del método del cuestionario SUCESO/ISTAS21 versión completa y breve [Internet]. Chile: Superintendencia de seguridad social; 2016. [citado 2023 Septiembre 31]. Disponible en:

<https://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/2017/01/Manual-del-Metodo-del-Cuestionario-SUSESOISTAS21-u%CC%81ltima-Versio%CC%81n.pdf>

28. Vizcaíno A, Sepúlveda-Ríos I, Servicio al cliente e integración del Marketing mix de servicios. [Internet]. 1 ed. Guadalajara: De La Noche; 2018. [citado 2022 Septiembre 24] Disponible en:

http://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf

29. Jhonston M, Marshall G. Administración de Ventas. 9 ed. México: Mc Graw-Hill; 2009.p: 41-43.

30. Jhonston M, Marshall G. Administración de Ventas. 9 ed. México: Mc Graw-Hill; 2009.p: 49.

31. Romero G, Flores E, Cárdenas P, Ostiguín R. Analisis de las Bases Teoricas del Modelo de Sistemas de Betty Neuman. Enfermería Universitaria [Internet] 2007; 4(1) p: 44-48. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821005.pdf>

32. Naranjo I, Modelos Metaparadigmáticos de Dorothea Elizabeth Orem. Rev. Arch Med Camagüey [Internet] 2019; 23(6) p: 814-825. Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/medicocamaguey/amc-2019/amc196m.pdf>

33. Custodio A. blog gestiopolis [Internet]. México: Angela Custodio, 2008. Métodos y Técnicas de investigación científica; 2008. México [citado 2023 ago 29]. Disponible en:

<https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cientifica/>

34. Hernández R, Fernández C, Baptista P, editores. Ine: Definiciones de los enfoques cuantitativos y cualitativos, sus similitudes y diferencias. [Internet]. 6 ed. México: McGraw Hill; 2014 [citado 2023, ago 29]. Disponible en:

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf?1548409632=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDefiniciones_de_los_enfoques_cuantitativ.pdf&Expires=1693330154&Signature=ZnKtxcvcJ3Nx9AbHHuiy3BQytTYhphzHfh5wvh74OB3QOAKChum--gTJILX5B7GLju53sKBIFxIOvhzUJDhyPawU7JNtbPJIWoiAo~thapyHECErF1lzYfAQ

[IGi-twQEhJfg0rxq5So8y4k5BWgV5hhZm2wVqBuHATzCNyBwJ-FHHk3XDbdpA2UTAdVWj3PdKnSfb4H9WbNeGYIdmBtcXI~bOdVseuU1cSEhqQLBfQD7sq583coIZO326PrT7ij1PDXeGlGppVDIw8LKKO142fQsaZGzL3vZVlpPS4h15lsw4nT3F1nU0h6SOgBD6DAO7S4mvdEwPabZRpYzKfacU7A &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://doi.org/10.1016/j.ijer.2016.05.001)

35. Tamayo M. editor. Limusa: El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. [Internet]. 4 ed. México: Limusa; 2004 [citado 2023, ago 29]. Disponible en:

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=tamayo+tipo+de+investigaci%C3%B3n&ots=TseEaiZ3iH&sig=qkE1ncyEjHuUBpgi6zmx3usHXFE#v=onepage&q=tamayo%20tipo%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false>

36. Vallejo M. Archivos de Cardiología en México. Arch Cardiol. [Internet]. 2002 [citado 2023, ago 29]; 72(1): p. 8-12. Disponible en:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema de investigación Problema General	Objetivos Objetivo General	Hipótesis Hipótesis General	Variables Variables y dimensiones	Tipo y Diseño Metodológico
¿Cómo los Factores de Riesgo Psicosociales (FRP) se relacionan con el Síndrome de Burnout (SB) en los trabajadores de la empresa SODIMAC de Santa Anita – 2024?.	Determinar cómo los factores de riesgo psicosociales se relacionan con el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa SODIMAC – sede Santa Anita, LIMA 2024.	Hi= Existe relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita, LIMA 2024.	Variable1: Factores de riesgo psicosocial laboral	Aplicada
Problemas Específicos ¿Cómo la dimensión “Exigencias Psicológicas” está relacionado con el Síndrome de Burnout en trabajadores de la empresa SODIMAC – sede Santa Anita, LIMA 2024?	Objetivo Específicos Identificar cómo la dimensión “Exigencias Psicológicas” está relacionado con el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa SODIMAC - Santa Anita, LIMA 2024.	Hipótesis específica - Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de exigencias psicológicas y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita, LIMA 2024.	Dimensiones	Cuantitativa
¿Cómo la dimensión “Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades” está relacionado con el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa SODIMAC – sede Santa Anita, LIMA 2024?	Identificar cómo la dimensión “Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades” está relacionado con el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa SODIMAC – Santa Anita, LIMA 2024.	- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita, LIMA 2024.	- Exigencias Psicológicas - Trabajo activo y desarrollo de habilidades - Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo - Compensaciones - Doble presencia	Observacional
¿Cómo la dimensión “Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo” está relacionado con el Síndrome de Burnout en trabajadores de la empresa SODIMAC – sede Santa Anita, LIMA 2024?	Identificar cómo la dimensión “Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo” está relacionado con el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa SODIMAC - Santa Anita, LIMA 2024.	- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita, LIMA 2024.	V2: Síndrome de Burnout	Correlacional
¿Cómo la dimensión “Compensaciones” está relacionado con el Síndrome de Burnout en trabajadores de la empresa SODIMAC – sede Santa Anita LIMA 2024?	Identificar cómo la dimensión “Compensaciones” está relacionado con el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa SODIMAC - Santa Anita, LIMA 2024.	- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de compensaciones y el síndrome de burnout en los trabajadores en la empresa SODIMAC – sede Santa Anita, LIMA 2024.	Dimensiones	Transversal
¿Cómo la dimensión “Doble Presencia” está relacionado con el Síndrome de Burnout en trabajadores de la empresa SODIMAC- Santa Anita, LIMA 2024	Identificar cómo la dimensión “Doble Presencia” está relacionado con el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa SODIMAC – Santa Anita. LIMA 2024.	- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de doble presencia y el síndrome de burnout en los trabajadores en SODIMAC – sede Santa Anita, LIMA 2024.	- Cansancio emocional - Despersonalización - Realización personal	Población, muestra y muestreo: Población finita de muestra censal por conveniencia que se constituirá por todo el personal que tenga un puesto ocupado como trabajador en la empresa SODIMAC de Santa Anita, LIMA 2023 = conformada por 100 trabajadores.

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE

Este Cuestionario contiene 20 preguntas dividida en dos secciones. La información recabada es confidencial y será utilizada única y exclusivamente para fines académicos. Para responder escriba o marque una X dentro del paréntesis o recuadro según sea el caso. Debe responder todas las preguntas. Tome en cuenta que no existen respuestas buenas o malas, además, sus respuestas no afectarán su empleo actual, solo interesa su opinión sincera.

I. CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y LABORALES						
SEXO		EDA D		CÓDIGO DE INFORMANTE		
1. Hombre () 2. Mujer ()		() años		() Dejar en blanco		
ESTADO CIVIL						
1. Separado () 2. Divorciado () 3. Viudo () 4. Convivientes () 5. Casado () 6. Soltero ()						
NIVELES DE EDUCACIÓN				TUVO COVID 19		
1. Primaria () 2. Secundaria () 3. Superior no Univ. () 4. Superior Univ. ()				1. Sí () 2. No ()		
ANTIGÜEDAD LABORAL (en meses)				JORNADA DE TRABAJO		
1. menos de 12 () 2. De 12 a 60 () 3. Más de 60 ()				1. Part Time () 2. Full Time ()		
ÁREA DONDE LABORA						
1. Despacho () 2. Ventas () 3. Reponedores () 4. Administración () 5. Atención al cliente ()						
II. SECCIÓN ESPECÍFICA DE RIESGO PSICOSOCIAL						
Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría	Algunas veces	Solo unas	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría	Algunas veces	Solo unas	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					

8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría	Algunas veces	Solo unas	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría	Algunas veces	Solo unas	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría	Algunas veces	Solo unas	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente, escribiendo una (X) en un número del 1 al 5 según sea su escala de valoración, donde: Nunca = 1 / Algunas veces del año = 2 / Algunas veces del mes = 3 / Algunas veces a la semana = 4 / Diariamente = 5

ITEMS		1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Me siento agotado al final de la jornada de trabajo					
3	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que hacer frente a otro día de trabajo					
4	Fácilmente entiendo cómo se siente una persona					
5	Creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales					
6	Trabajar todo el día con mucha gente me supone un esfuerzo					
7	Trato eficazmente los problemas de las personas					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás					
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					

11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
12	Me siento muy activo					
13	Me siento frustrado con mi trabajo.					
14	Creo que estoy trabajando demasiado.					
15	No me preocupa lo que le ocurra a las personas					
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés					
17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que yo doy servicio					
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas					
19	He conseguido muchas cosas útiles con mi profesión					
20	Siento que ya no puedo más					
21	En mi trabajo trato los problemas que se presentan con mucha calma.					
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas					

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitado a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “Factores de Riesgo Psicosociales relacionados a la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores en la Empresa Sodimac – Sede Santa Anita, Lima en el año 2023”.

Nombre de la Investigadora principal:

Lic. Romero Alzamora, Lizbeth Miriam

Propósito del estudio: Determinar cómo se relaciona los Factores de Riesgo Psicosociales con la presencia del Síndrome de Burnout (SB) en los trabajadores de la empresa SODIMAC de Santa Anita 2023.

Beneficios por participar: La posibilidad de tener conocimiento de los resultados de la investigación por los medios adecuados (de forma individual o grupal) que le será de utilidad en su actividad como trabajador.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, sólo se solicitará responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no realizar gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted brinde será protegida, solo la investigadora lo conocerá. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede decidir el retirarse del estudio en cualquier momento. Sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo del estudio o cerca de la investigación, puede dirigirse a la coordinadora del equipo.

Contacto con el comité de ética: Si usted tuviera preguntas sobre sus derechos como voluntario o considera que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al presidente de l Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, correo electrónico.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° Telefónico: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo Electrónico	
Nombre y apellido del investigador	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono móvil	
Nombre y apellido del responsable de encuestadores	
N° de DNI	
Datos del testigo para los casos de participante iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, marzo del 2024

*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2024-05-01 Submitted works	1%
2	hdl.handle.net Internet	1%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	1%
4	uwiener on 2023-12-23 Submitted works	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
6	uwiener on 2024-05-01 Submitted works	<1%
7	repositorio.ujcm.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.unab.cl Internet	<1%