



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**FACTORES LABORALES ESTRESORES Y SÍNDROME DE  
BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SECTOR  
SALUD DE LA UNIDAD BÁSICA DE GESTIÓN ATE, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. LIDIA ELIZABETH BANCES ARRASCUE**

**LIMA- PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. BERNARDO RAÚL ACUÑA CASAS**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCON**  
**Presidente**

---

**Dr. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA**  
**Secretario**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación le dedico a Dios, por darme salud, y fortaleza para poder seguir siempre adelante. A mi abuelito Facundo por su ejemplo a seguir y a mi madre por su amor infinito, hoy son 2 ángeles que guardan de mí. A mi abuelita Faustita, que aún tengo la fortuna de tenerla conmigo, y a mis hijos por ser el motor que me impulsa a seguir y lograr mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad TELESUP, por formarme como profesional. A la UBG de Ate y al personal de salud por su apoyo. Al Dr. Raúl Acuña Casas y a la Psic. Rosa Chirinos S. por su apoyo incondicional para la realización de esta investigación.

A mi padre Tomas, hermana, esposo y familia por su cariño, confianza y apoyo incondicional.

## RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo de investigación fue determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019. Es una investigación de tipo aplicada, cuantitativa y explicativa. El diseño es de tipo descriptivo-correlacional. Tuvo como un objeto de estudio a una muestra representada por 59 personas las cuales laboran para el MINSA, distribuidos en diferentes puestos de salud de la Unidad Básica Gestión de Ate. Como instrumento de correlación de datos se usó dos instrumentos los cuales permite medir cada una de las variables. Los instrumentos (son tipo Likert) y no consisten en dos cuestionarios; el primero permite mide los factores laborales estresores, está representado por 36 ítems, y fraccionado en tres dimensiones; El segundo cuestionario permite mide el nivel de síndrome de Burnout, consta de 22 ítems fraccionado en tres dimensiones. Los resultados demostraron que la correlación entre las variables factores laborales estresores y el síndrome de burnout es positiva baja,  $r=0,245$  y  $p$ -valor  $0,031$ . “A mayor incidencia de los factores laborales estresores, mayor es el síndrome de burnout” en los trabajadores de salud de la UBG Ate. Además: 1) la correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout es positiva baja,  $r=0,298$  y  $p$ -valor  $0,011$ . “A mayor incidencia de los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas, mayor es el síndrome de burnout” en los trabajadores de salud de la UBG Ate, 2) la correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout es positiva baja,  $r=0,245$  y  $p$ -valor  $0,031$ . “A mayor incidencia de los factores laborales estresores ambientales, mayor es el síndrome de burnout” en los trabajadores de salud de la UBG Ate.

Palabras clave: Factores laborales estresores, síndrome de Burnout y Sector salud

## ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the degree of correlation between stressors and burnout syndrome in workers in the health sector of the Basic Management Unit Ate, 2019. It is an applied, quantitative and explanatory type research. The design is descriptive-correlational. It had as an object of study a sample represented by 59 people who work for the MINSA, distributed in different health posts of the Basic Management Unit of Ate. As the data correlation instrument, two instruments are used which allow each of the variables to be measured. The instruments (are Likert type) and do not consist of two questionnaires. The first one allows measuring stressors labor factors, is considered by 36 items, and divided into three dimensions; The second questionnaire allows us to measure the level of Burnout syndrome, it consists of 22 items divided into three dimensions. The results showed that the correlation between the stressors labor variables and the burnout syndrome is positive low,  $r = 0.245$  and  $p$ -value  $0.031$ . "The higher the incidence of stressors, the greater the burnout syndrome" in health workers at UBG Ate. In addition: 1) the correlation between the variables organizational work stress factors-human relations and the burnout syndrome is positive low,  $r = 0.298$  and  $p$ -value  $0.011$ . "The higher the incidence of organizational stressors-human relations, the greater the burnout syndrome" in the health workers of the UBG Ate, 2) the correlation between the variables environmental stressors and burnout syndrome is positive low,  $r = 0.245$  and  $p$  value  $0.031$ . "The higher the incidence of environmental stressors, the greater the burnout syndrome" in health workers at UBG Ate.

Keywords: Stress labor factors, Burnout syndrome y and health sector.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema .....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos. ....	17
1.3. Justificación.....	18
1.3.1. Justificación teórica: .....	18
1.3.2. Justificación metodológica: .....	18
1.3.3. Justificación práctica: .....	18
1.4. Objetivos de la investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general .....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales. ....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales. ....	24
2.2. Bases teóricas de las variables .....	28
2.2.1. Factores estresores laborales .....	28
2.2.2. Síndrome de Burnout .....	32
2.3. Definición de los términos básicos .....	35
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>36</b>
3.1. Hipótesis de la variable .....	36

3.1.1.	Hipótesis general.....	36
3.1.2.	Hipótesis específica.....	36
3.2.	Variables de estudio .....	37
3.2.1.	Variable 1: Factores laborales estresores.....	37
3.2.2.	Variable 2: Síndrome de Burnout.....	38
3.3.	Operacionalización de variables.....	39
3.4.	Tipo y diseño de la investigación.....	40
3.4.1.	Tipo de estudio.....	40
3.4.2.	Diseño de investigación.....	40
3.5.	Población, muestra y muestreo .....	41
3.5.1.	Población .....	41
3.5.2.	Muestra .....	42
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	43
3.6.1.	Técnica de recolección de datos.....	43
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	43
3.7.	Método de análisis de los datos .....	45
3.8.	Aspectos deontológicos.....	45
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
4.1.	Análisis de los datos descriptivos.....	46
4.2.	Prueba de normalidad de las variables de estudio.....	70
4.3.	Prueba de las hipótesis de trabajo .....	72
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>89</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>94</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>96</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>97</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>101</b>
	Anexo 1: Matriz de consistencia .....	102
	Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables de estudio .....	104
	Anexo 3: Instrumentos .....	105
	Anexo 4: Validación del instrumento.....	109
	Anexo 5: Matriz de datos .....	122
	Anexo 6: Consentimiento informado .....	124
	Anexo 7: Propuesta de valor.....	127

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	<i>Edad del personal de salud de la UBG de Ate</i> .....	46
<b>Tabla 2.</b>	<i>Sexo del personal de salud de la UBG Ate</i> .....	47
<b>Tabla 3.</b>	<i>Estado Civil de los trabajadores del sector salud de la UBG Ate</i> ....	48
<b>Tabla 4.</b>	<i>Tiempo de servicio de los trabajadores en el sector salud de la UBG Ate</i> .....	49
<b>Tabla 5.</b>	<i>Tiempo que labora en el área de servicio</i> .....	50
<b>Tabla 6.</b>	<i>Tipo de contrato de los trabajadores en el sector salud de la UBG Ate</i>	51
<b>Tabla 7.</b>	<i>Profesión de los trabajadores del sector salud UBG Ate</i> .....	52
<b>Tabla 8.</b>	<i>Factores laborales estresores de presión y exigencia</i> .....	54
<b>Tabla 9.</b>	<i>Factores laborales estresores organizativos y relaciones humanas</i>	55
<b>Tabla 10.</b>	<i>Factores laborales estresores ambientales</i> .....	56
<b>Tabla 11.</b>	<i>Síndrome de burnout aspecto cansancio emocional</i> .....	57
<b>Tabla 12.</b>	<i>Síndrome de burnout aspecto despersonalización</i> .....	58
<b>Tabla 13.</b>	<i>Síndrome de burnout aspecto realización personal</i> .....	59
<b>Tabla 14.</b>	<i>Factores laborales estresores</i> .....	60
<b>Tabla 15.</b>	<i>Síndrome de burnout</i> .....	61
<b>Tabla 16.</b>	<i>Distribución bivariante sexo y factores laborales estresores con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos del personal UGB Ate</i> .....	62
<b>Tabla 17.</b>	<i>Distribución bivariante edad y factores laborales estresores con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos del personal UGB Ate</i> .....	63
<b>Tabla 18.</b>	<i>Distribución bivariante estado civil y factores laborales estresores con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos del personal UGB Ate</i> .....	65
<b>Tabla 19.</b>	<i>Distribución bivariante sexo y síndrome de burnout con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos del personal UGB Ate</i> .....	66

<b>Tabla 20.</b>	<i>Distribución bivariante edad y síndrome de burnout con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos del personal UGB Ate .....</i>	67
<b>Tabla 21.</b>	<i>Distribución bivariante estado civil y síndrome de burnout con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos del personal UGB Ate .....</i>	68
<b>Tabla 22.</b>	<i>Pruebas de normalidad .....</i>	71
<b>Tabla 23.</b>	<i>Pruebas de normalidad .....</i>	72
<b>Tabla 24.</b>	<i>Matriz de correlaciones de Pearson para contrastar las hipótesis ..</i>	77

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b>	Edad de los trabajadores del sector salud UBG Ate .....	46
<b>Gráfico 2.</b>	Sexo de los trabajadores del sector de la UBG Ate .....	47
<b>Gráfico 3.</b>	Estado civil de los trabajadores del sector de la UBG Ate .....	48
<b>Gráfico 4.</b>	Tiempo de servicio de los trabajadores en el sector de la UBG Ate	49
<b>Gráfico 5.</b>	Tiempo que labora en el área de servicio de la UBG Ate.....	50
<b>Gráfico 6.</b>	Tipo de contrato de los trabajadores del sector salud UBG Ate.....	51
<b>Gráfico 7.</b>	Profesión de los trabajadores del sector salud UBG Ate.....	53
<b>Gráfico 8.</b>	Factores laborales estresores de presión y exigencia.....	54
<b>Gráfico 9.</b>	Factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas..	55
<b>Gráfico 10.</b>	Factores laborales estresores ambientales.....	56
<b>Gráfico 11.</b>	Síndrome de burnout aspecto cansancio emocional.....	57
<b>Gráfico 12.</b>	Síndrome de burnout aspecto despersonalización .....	58
<b>Gráfico 13.</b>	Síndrome de burnout aspecto realización personal .....	59
<b>Gráfico 14.</b>	Factores laborales estresores de los trabajadores de la UBG Ate..	60
<b>Gráfico 15.</b>	Síndrome de burnout de los trabajadores de la UBG Ate .....	61
<b>Gráfico 16.</b>	Distribución bivariante sexo y factores laborales estresores del personal UGB Ate .....	63
<b>Gráfico 17.</b>	Distribución bivariante edad y factores laborales estresores del personal UGB Ate .....	64
<b>Gráfico 18.</b>	Distribución bivariante estado civil y factores laborales estresores del personal UGB Ate.....	65
<b>Gráfico 19.</b>	Distribución bivariante sexo y síndrome de burnout del personal UGB Ate .....	66
<b>Gráfico 20.</b>	Distribución bivariante edad y síndrome de burnout del personal UGB Ate .....	68
<b>Gráfico 21.</b>	Distribución bivariante estado civil y síndrome de burnout del personal UGB Ate .....	69
<b>Gráfico 22.</b>	Gráfico Q-Q normal de la variable factores laborales estresores....	70
<b>Gráfico 23.</b>	Gráfico Q-Q normal sin tendencia de la variable factores laborales estresores .....	70
<b>Gráfico 24.</b>	Gráfico Q-Q normal de la variable síndrome de burnout.....	71
<b>Gráfico 25.</b>	Gráfico Q-Q normal sin tendencia de la variable síndrome de burnout.	71

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación se caracterizó por analizar factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la unidad básica de gestión Ate, 2019. En los puestos de salud se pudo evidenciar que el personal que labora es profesional, serums, técnicos, vigilantes y personal de servicios generales. También se pudo observar que hay una gran demanda de pacientes en los distintos puestos de salud, por lo cual indica que debe lidiar en el día a día con la atención.

Esta presente investigación se dividió por capítulos donde se desarrollaron los procedimientos para poder evaluar los factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores de la unidad básica de gestión Ate, 2019. A continuación, se describe los capítulos desarrollados:

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema y sus problemas específicos que se dan en sus dos variables como son factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la unidad básica de gestión Ate, 2019 su justificación servirá de ayuda para otras investigaciones futuras y sus objetivos están basados en determinar el grado de correlación entre las dos variables expuestas.

En el capítulo II el marco teórico se basa en los antecedentes internacionales y nacionales con bases teóricas que corresponden a las variables factores laborales estresores y el síndrome de burnout.

Con respecto al capítulo III métodos y materiales, el cual menciona los procedimientos realizados durante toda la investigación, también se presenta a la hipótesis general y a sus hipótesis específicas, sus variables de estudios, definición conceptual y operacional, tipos y niveles de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo IV Resultados, en este capítulo se da a conocer los resultados obtenidos en las dos variables expuestas.

Capítulo V. Discusión, en este capítulo muestra las discusiones que se obtuvieron al finalizar la investigación, basados en los objetivos alcanzados a su vez realizando una comparación con tesis de otra investigación con la cual hay similitud en sus conclusiones.

Capítulo VI Conclusión en este punto se detallan los objetivos basados en determinar el grado de correlación entre factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la unidad básica de gestión Ate, 2019.

Capítulo VII Recomendaciones, este es el último capítulo en la cual ha concluido mi investigación y en la cual finalizó brindando algunas recomendaciones para poder continuar con la investigación y seguir escalando en ella.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En diferentes aspectos de la vida, las personas están expuestas a eventos estresantes durante su actividad laboral cuando esta se ve sometida a una presión o sobre carga constante de trabajo, donde darán como respuesta al estrés laboral o síndrome de burnout.

Según Mauricio Sarabia (2015) los requerimientos del medio en que vivimos, combinadas con las nuevas técnicas causan una serie de desencadenantes las que generan escenarios de estrés inclusive llegando a ser relacionadas como accidentes laborales perturbando el ejercicio de los trabajadores dado que los propios se sienten errados e inestables. Éstos vienen hacer los factores laborales estresores que pueden darse de una forma directa o indirecta en los trabajadores de una empresa e instituciones de salud, etc.

La palabra burnout es un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto y haber perdido la ilusión por el trabajo. La más conocida definición para el síndrome de burnout es la postulada por Cristina Maslach en los años 80, que lo caracteriza como altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización y una reducida realización personal. Press (1986).

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) en el año 2005 estimó que, a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países desindustrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados por dicha enfermedad (Chávez, Pinedo, Hernández, 2014)

Según (Mac Donald, A. 2009), en América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año. Argentina es uno de los países afectados; de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% del trabajador en Capital Federal admite que sufre estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país.

Según el Diario Perú 21 (2009), de un total cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78% manifestó haber sufrido alguna vez del estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de las funciones que desempeñan (El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento).

En el Perú, las principales organizaciones de salud son el Ministerio de Salud (MINSA) y el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Si se reconoce que ambos representan contextos laborales distintos, con características propias que pueden ser generadores de estrés, pueden presumir que no hay certeza para reconocer si difiere o no la manera como se presentan las dimensiones del síndrome de burnout entre los profesionales de dichas entidades. (Mera y More 2013)

En los Puestos de Salud, que están ubicados en el distrito de Ate cuenta con profesionales de la salud (Minsa) que viven eventos de intensidad emocional afrontando situaciones que aparentemente producen estrés laboral, Estas exigencias provocan que nuestro organismo reaccione, esa respuesta es un conjunto de emociones producidas por el cerebro, de este modo lógicamente afectan nuestra vida cotidiana, haciendo que el desempeño no sea el esperado. De esta manera, se vive a diario en su actuar demostrando que se encuentran un tanto cansados, molestos, malhumorados, renegados entre si durante la atención al público.

Por ello, se observa que han aumentado las quejas de los pacientes, su expresar es que: “El medico no me revisa donde tengo mi dolencia y no me explica bien sobre mi enfermedad...” “la información brindada en admisión no es buena...”, “hacer triaje...”, “renegando responden que ya no hay cupos...”, “molestos responden que no hay servicios higiénicos porque están malogrados...”, entre otros.

Actualmente, las personas están ajenas al estrés, diariamente se someten a situaciones tensionantes a las que es necesario adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida. Es por ello, la motivación para llevar a cabo el presente estudio cuya interrogante es:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

**PE 01** ¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?

**PE 02** ¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?

**PE 03** ¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?

**PE 04** ¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?

**PE 05** ¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?

**PE 06** ¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?

**PE 07** ¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?

**PE 08** ¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?

**PE 09** ¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?

### **1.3. Justificación**

Esta investigación fue efectuada con una intención de determinar el grado de correlación de los factores laborales estresores y el síndrome de burnout de los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

#### **1.3.1. Justificación teórica:**

Este estudio fue efectuado con el soporte teórico que permite determinar las dimensiones de estrés laboral, lo cual indica el cansancio emocional, despersonalización personal, mediante el test de Maslach Burnout.

#### **1.3.2. Justificación metodológica:**

Con la obtención de los datos nos permitió saber las percepciones, opiniones, actitudes, conductas o sentimientos del personal de los puestos de salud de la unidad básica de gestión de Ate.

#### **1.3.3. Justificación práctica:**

El personal del Ministerio de Salud del Minsa, están ligados diferentes responsabilidades, realizan funciones bajo presión, están sometidos a una serie de acontecimientos estresores que hace más compleja su actividad diaria, como es el caso de los centros, puestos de salud de la unidad básica de gestión de Ate.

Por ello, todo trabajador que labora en un establecimiento de salud brinda atención a los pacientes, necesita un control mental y emocional, es decir, un equilibrio psicoemocional, por lo mismo la institución debe incluir programas que aporten beneficios a sus trabajadores como el ser escuchados, el mostrar empatía ,tolerancia, que permitan desarrollarse como profesionales y solucionando

su problemas o conflictos laborales para que así puedan enfrentar condiciones estresantes propias de su labor, el cual influye en la calidad de la atención brindada, no solo al paciente, sino a la familia del mismo y al propio bienestar emocional del trabajador .

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

- Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

**OE 01** Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019.

**OE 02** Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019.

**OE 03** Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019.

**OE 04** Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019.

**OE 05** Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019.

**OE 06** Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto

realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019.

**OE 07** Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019.

**OE 08** Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019.

**OE 09** Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

Torres (2017) sustentó su tesis titulada: Prevalencia y factores de riesgo del Síndrome de Burnout, en el personal que labora en las instituciones de salud de la ciudad de Loja Ecuador. El síndrome de Burnout, considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca deterioro progresivo en la salud física y mental de los individuos que lo padecen, constituye un tipo de estrés laboral que se observa en profesionales de la Salud que mantienen contacto directo y constante con otras personas afectando su desempeño, lo cual es percibido por los usuarios. Cuyo objetivo general fue determinar la prevalencia y los factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout en el personal que labora en el Hospital de Solca de la ciudad de Loja, su metodología de estudio fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal en 54 profesionales de la salud, cuya recolección de datos se realizó en base al Cuestionario Maslach Burnout Inventor (MBI), que evalúa las tres dimensiones del síndrome. Los resultados de los datos recolectados evidencian una tasa de prevalencia de 41.74%, con mayor tasa de presentación en el género femenino y en edades comprendidas entre los 30 y 40 años con un 40.91%, en personas casadas 63.64%, en personal médico 59.09%, con 1 a 20 años de antigüedad 72,72% y con más de 40 horas de trabajo a la semana el 63.64%. En conclusión, el personal de salud presenta una baja prevalencia de Síndrome de Burnout varios factores que se encuentran íntimamente relacionados con el mismo.

Esta investigación permitió identificar como los factores de riesgo influyen en el desarrollo de burnout de los profesionales médicos con incidencia en el sexo femenino.

Cano (2017) sustentó su tesis que lleva cuyo título: Relación entre el síndrome burnout y los factores laborales y personales de los profesores del nivel de secundaria de un colegio privado de la ciudad de Guatemala. Esta investigación

tuvo como objetivo establecer la relación entre el síndrome burnout y los factores laborales y personales de los profesores del nivel de secundaria de un centro de estudios particular de la urbe de Guatemala, del turno matinal. La cantidad total es de 54 educadores del grado secundario, 32 son varones y 22 son mujeres. Fluctúan entre los 22 a 61 años y han trabajado en este colegio de 1 a 20 años. El universo son los 54 docentes y se trabajó en función de este. Se eligió exclusivamente al grado secundario y al turno matutino por ser representativa y homogénea. Se manejó la escala MBI (Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson) (1986), que evaluó el desgaste de los docentes de una forma auto aplicada en 10 a 15 minutos, creado por Cristina Maslach. Su metodología fue un examen descriptivo, de orientación cuantitativo. La investigación obtuvo un alcance descriptivo transversal y correlacional con estudio único, también es de delineación no experimental. Las referencias recabadas acceden a ultimar que internamente de los factores laborales con mayor significancia en su trato con el Síndrome Burnout, se logra encontrar el domino del conjunto, la carga laboral del docente, la carga laboral administrativa, y el salario. Como resultados, los elementos personales no tuvieron mayor significancia en su trato con el Síndrome Burnout. La media de los docentes fue para las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, se encuentra en calificaciones intermedias. Conclusión algunos docentes muestran evidencia de padecer del Síndrome Burnout. El 11% de los docentes presentan el Síndrome de Burnout, el 15% de los docentes presentan dos dimensiones del síndrome y el 20% de los docentes presentan una dimensión del síndrome.

Esta investigación fue considerada por que dos de sus variables y un instrumento de medición guardan relación, las cuales fueron utilizados en este trabajo de investigación.

Ballester, Gómez, Gil, Desamparados y Collado (2016) en su tesis que lleva como título Burnout y factores estresantes en profesionales sanitarios de las unidades de cuidados intensivos España. El objetivo del presente estudio fue estudiar el burnout y los factores que inducen estrés en los profesionales de la salud de las unidades de cuidados intensivos (UCI), vistos los rasgos propios del lugar de trabajo. Para lograr este objetivo, 117 profesionales respondieron a un

examen sociodemográfico, al cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y al Cuestionario de Factores Estresantes en UCI. Su metodología fue descriptiva y correlacional, cuyo resultado evidencia la presencia que provocaba mayores elevaciones de estrés era el exceso de trabajo y la escasez de personal. pero de un 30% de la muestra presentaba evaluaciones elevadas en una subescala de burnout. Se hallaron discrepancias en la situación del género (los hombres presentaban mayor Despersonalización). En el examen de regresión expusieron que el género y la práctica profesional podrían anunciar el burnout. En conclusión, este trabajo proyecta información apreciable acerca de las necesidades de realizar programas determinados que suministren a los profesionales de las UCI estrategias que prioricen la prevención de aspectos que pueden intervenir en su estado anímica.

Esta investigación fue importante porque sus variables son similares a la presente investigación, y porque su resultado permite valorar la falta de recursos humanos para cubrir las necesidades de una unidad.

Gálvez, Gómez, Guzmán, Omar y Ortiz (2015) en su investigación titulada Identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales relacionados con el síndrome de burnout en docentes de colegios públicos y privados de Colombia e Hispanoamérica en los últimos 10 años Colombia. Su objetivo de estudio es identificar los factores de riesgos intra-laborales que influyen en la presentación del síndrome de burnout en los profesores de colegios públicos y privados de Colombia e Hispanoamérica, su metodología esta basa en una serie de dimensiones y dominios, localizándolos en estos, para así poder interpretarlos de una manera más objetiva y cuantitativa. Resultados: la claridad del rol (14,5%) es el factor más importante en la presentación de dicho síndrome en los países estudiados. Conclusiones: en muchos países de Hispanoamérica no hay estudios que evidencien factores de riesgo para este síndrome, cuya importancia toma cada día más relevancia como uno de los principales diagnósticos del plantel docente.

Esta investigación de suma importancia se trabajó con una variable de la presente investigación la cual permitió tener conocimiento de la incidencia del síndrome de burnout en algunos países de Hispanoamérica.

María, Cristina, Raquel, Mónica y Jorge (2015) en su tesis titulada Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud México. El objetivo fue determinar la relación entre los factores psicosociales laborables y el síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Material y Métodos: Se trata de un estudio observacional, transversal y analítico en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Los datos se captaron con el instrumento de factores psicosociales de Silva y el MBI. Se analizaron con el apoyo del SPSS. Resultados: Participaron 163 personas de 21 servicios de la unidad de atención; 88% eran mujeres, 41,4% laboraba en el turno matutino y 47,5% perciben la presencia de factores psicosociales negativos en su área de trabajo, siendo lo más frecuente las exigencias laborales, remuneración del rendimiento y condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo. En cuanto al Burnout, 33,3% presentaba agotamiento emocional, 50,8% baja realización personal y 17,9% despersonalización. El agotamiento emocional se relacionó ( $p < 0,05$ ) con seis de las ocho áreas de los factores psicosociales evaluados Conclusión: Se confirmó la relación entre los factores psicosociales laborales y el síndrome de Burnout.

Este trabajo fue importante porque una de sus variables es parte de la presente investigación y porque se hizo efectivo la labor con el personal de salud, se puede evidenciar que sus variables se relacionan significativamente.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

Silva (2017) en su tesis titulada Factores laborales estresores y síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia Lima-Perú. Este estudio de investigación tiene como objetivo primordial determinar la relación entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia 2017. Su metodología es de adecuación, aplicada, cuantitativa y colateral. Es de delineación no experimental, de modelo correlacional. La muestra está representada por el total de la población, equivalente a 47 enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia. Para la recolección de datos se

utilizaron dos instrumentos para medir cada una de las variables. Dichos instrumentos consisten en dos cuestionarios tipo Likert. El primer cuestionario que mide los factores laborales estresores, presenta 36 ítems, con tres alternativas de respuesta: poco estresante, medianamente estresante y altamente estresante. Asimismo, el segundo cuestionario mide el nivel de síndrome de Burnout, presenta 22 ítems dividido en tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y la carencia de realización propia como persona, por lo cual presentan siete opciones de respuesta: Jamás, escasas veces al año, una vez al mes, escasas veces al mes, una vez a la semana, escasas veces a la semana, perenemente. Al ejecutar el análisis de fundamentos para establecer la relación entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout, se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0.759, en conclusión, existe una correlación directa alta entre ambas variables.

Esta investigación es muy importante porque se trabajó con las dos variables se utilizaron los instrumentos del presente estudio, se encontró que existe una correlación directa entre las variables.

Rodríguez (2017) en su tesis para optar el título Factores socio demográficos relacionados al síndrome de burnout en el personal de enfermería que labora en el hospital Ilo, junio. El objetivo de la investigación fue establecer los factores sociodemográficos coligados a la figura del Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Ilo II-1 MINSA del departamento de Moquegua. Su metodología es de un estudio lógico no experimental de incisión transversal. Las filiaciones fueron recogidos a través de dos cuestionarios auto dirigidos: el Cuestionario para dicho examen del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) y la Ficha Sociodemográfica de Magda Ginnette Rodríguez Paipilla y colaboradores. Resultado se logró adquirir que, del total de la población de tratado, el 73.68% del profesional de enfermería presenta un grado alto de síndrome de Burnout, el 17.54% nivel medio y solo el 8.77% muestra un grado bajo, asimismo con la conclusión que existe correlación significativa entre los factores sociodemográficos número de hijos ( $p=.001$ ), número de personas con las que convive ( $p=.027$ ); tipo de contrato ( $p=.046$ ) y periodo de ejercicio profesional ( $p=.048$ ) con el síndrome de Burnout.

Esta investigación fue significativa por que se empleó una variable del presente estudio, en la cual se encontró un nivel alto de síndrome de burnout con mayor incidencia en el sexo femenino.

Condori (2016) Lleva por título características sociodemográficas y laborales relacionadas con el síndrome de burnout en internos de medicina del hospital militar central. El objetivo que nos planteamos fue el de poder establecer la prevalencia de Síndrome Burnout e identificar las características que estaban asociadas a este síndrome, características sociales características demográficas y las características laborales de los médicos en formación relacionadas con el síndrome de Burnout para tal estudio intervinieron los internos de medicina humana del Hospital Militar Central periodo 2016. Material y metodología de este trabajo de investigación es no experimental de corte transaccional en los médicos en formación que cursan el último año de formación médica del Hospital Militar Central durante el Periodo 2016, pertenecientes a las 4 áreas de rotación hospitalaria en un numero de 90 (n = 90) donde se realizaron 2 encuestas, anónimas la primera sobre la característica sociodemográficos y laborales y la segunda encuesta la escala de Maslach Burnout inventory. Resultados: Cabe resaltar que se encontró del Síndrome de Burnout fue de 14.4% (n=13); se observó altos niveles de despersonalización en más de la mitad de la población DP: 60% (n=54) el agotamiento emocional se expresó en un 44% (n:40); y aproximadamente la tercera parte de los internos médicos se observó una realización personal baja con RP 31.1% (n=28). No se consigue concluir que con los resultados obtenidos se pueda asociar estadísticamente las variables en estudio tales como las variables sociodemográficas y laborales con la presencia del síndrome de burnout. Conclusiones: La presencia de SBO en internos de medicina que aun en este estudio es baja con respecto a otros, amerita la identificación de sus factores para su intervención.

Esta investigación fue significativa porque una de sus variables se empleó en el presente estudio y en cuanto a sus resultados de sus variables no presentaron relación significativa.

Carhuachin (2015) en su tesis titulada Condiciones de trabajo y estrés laboral en enfermeras (os) del hospital I Essalud-Tumbes. Su metodología de investigación

es de tipo cuantitativa, descriptiva- correlacional, tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre las condiciones de trabajo: Ambiente físico, sobrecarga de trabajo, clima laboral y el nivel de estrés de las enfermeras(os) del Hospital I “Carlos Cortez Jiménez” de Essalud- Tumbes 2015. La muestra estuvo constituida por 40 enfermeras(os) que constituyen el 100%, a quienes se les aplicó un cuestionario para conocer las condiciones de trabajo, considerando las dimensiones de ambiente físico, sobrecarga de trabajo, así como clima laboral y un cuestionario para medir el nivel de estrés en las enfermeras(os), utilizándose en ambos instrumentos la escala de Likert con 4 y 5 niveles respectivamente. Se realizó el Test de Independencia de Criterios ( $\chi^2$ ) para determinar la correlación que existen entre las variables del estudio, en resultados no existe relación entre las condiciones de trabajo: Ambiente físico, sobrecarga de trabajo, clima laboral y el nivel de estrés de las enfermeras(os) del Hospital I Essalud de Tumbes; sin embargo se concluye se percibe la relación o tendencia que conforme mejoran las condiciones de trabajo en las enfermeras(os), la frecuencia de nivel de estrés tiende a ser moderado y a disminuir el severo.

Este trabajo de investigación fue conveniente considerarlo porque presenta resultados sobre las condiciones de trabajo que no son las adecuadas para dicho personal. Y que a su vez en cuanto estas condiciones de trabajo mejoran, su nivel de estrés desciende.

Ledesma (2015) en su tesis cuyo título es Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la clínica del Hospital Hermilio Valdizán enero a junio. Lima Perú. Su Objetivo general: Determinar el nivel de síndrome de burnout en el personal asistencial que trabaja en la Clínica del Hospital “Hermilio Valdizán”. Esta tesis demostró que todo lo que tiene es un importe teórico, ventaja en la práctica y notabilidad social y su podio a sus bienes nítidos que se crea en Salud Pública y se sostiene en las indagaciones ejecutadas aquí en nuestra patria y ajenos. Su metodología fue de tipo descriptivo, transversal, de estudio epidemiológico de un ejemplar característico, adyacente, con este tratado de plan de investigación de Inventory (MBI) consigna de 22 interrogantes cerradas en graduación de Lickert, que calculan los niveles altos, medio y bajo, como se intente con las extensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En resultado a

esta investigación la despersonalización ha sido dentro de las tres características del Burnout la característica más resaltante dentro del grupo estudiado, considerándose solo los niveles Medio y Bajo, estando ausente el nivel Alto. En conclusión se establece que si bueno no se puede establecer una prevalencia del Síndrome de Burnout en la cantidad estudiada, existen elementos de inseguridad y niveles del MBI que en breve período logran provocar el Síndrome, por lo cantidad se deben tener en consideración a los acomodados en trato a la prevención del campo en que dicha población fue conformada por 47 personas cuya labor es asistencial, se usó una encuesta hecha por 7 preguntas correspondientes a las variables sociodemográficas y el Maslach Burnout.

Esta investigación fue importante porque se usó una variable y porque su metodología es similar a la presente investigación.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Factores estresores laborales**

En el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quien definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Dentro de la inmensa población que trabaja, los trabajadores de la salud en general están expuestos a múltiples exigencias en sus puestos de trabajo.

Por lo tanto (Pairó, 1993), en su estudio proponen la siguiente definición: “La respuesta de estrés se produce cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ambientales y los medios o recursos con los que cuenta la persona para satisfacer las necesidades provocadas por estímulos tanto físicos como sociales”.

Según para (TRUCCO, M., 1998; 2002; 2004) el estrés laboral se da cuando existe una discrepancia significativa entre las competencias de la persona y las demandas o requerimientos del medio ambiente. Es beneficio de la interacción entre el individuo y su ambiente, el modo de vida, correlación interpersonal, actitud de temperamento, vulnerabilidades biográficas y biológicas; y se asocian a distintas situaciones y diferentes escenas en lo laboral generándose cierta exposición que puede presentarse como signos de estrés.

El estrés según Chiavenato (2009), se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno.

Según García (2016), la Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos.

Cabe recalcar que el estrés es una respuesta conductual o fisiológica de la persona por estímulos negativos o amenazantes, los cuales pasan a un proceso de adaptación cuando este se ve alterado se vuelve crónico y la persona en si se enferma incluso puede conllevar a la muerte.

Selye (1935) describió tres etapas de Adaptación al estrés:

- **Alarma de reacción:** cuando el organismo detecta al estresor.
- **Fase de la adaptación:** el organismo reacciona ante el estresor.
- **Fase de agotamiento:** por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del organismo.

El estrés es una respuesta importante, según el doc. Hans Selye (1956), pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)". Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Para (Vindel, 2001) Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido tratado desde tres orientaciones y son las siguientes:

- **Así tenemos al estímulo:** El estrés es un competente que puede inducir a una resistencia o respuesta por parte del organismo.

- **Reacción o respuesta:** El estrés logra evidenciar las alteraciones de conducta, alteraciones funcionales y otras resistencias emocionales en el individuo.
- **Interacción:** El estrés se determina porque siempre interactuara con su propio estímulo externo y los recursos disponibles para dar como resultado al estímulo.

### **Elementos del estrés laboral.**

Como Pairó (1992), indica que algunas causas pueden liberar una situación de "Burnout", principalmente cuando se dan por extensos periodos de tiempo y de carácter continuado:

- **Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios:** Se manifiesta en los centros de trabajo en los que el empleado se ve sujeto a un trato continuo con clientes o usuarios, y por consecuente, a un gran número de descontento, reclamos o peticiones por parte de los mismos. Esto puede crear grandes niveles de estrés en el personal que labora y a la larga logra terminar por afectar la conducta. En la mayoría puede causar, un cliente insatisfecho o inconforme con el servicio prestado por lo que resulta ser desagradable y esto puede terminar "contagiando" la actitud del trabajador. Cárdenas y Vásquez (2018)

Así también podemos recalcar la demanda excesiva de pacientes durante su atención, las excesivas horas de trabajo, lo cual conlleva a un cambio de conducta del trabajador.

- **Elevado nivel de responsabilidad:** Unos centros de trabajo requieren un determinado nivel de atención y solidificación sobre la tarea realizada. Al más pequeño traspié puede tener resultados desastrosos. Un modelo sería el del personal médico, puesto que en el ejercicio de su función depende la vida de un paciente. El personal de salud está sometidos a elevados niveles de estrés y por ende favorece para sufrir el Síndrome de Burnout. Cárdenas y Vásquez (2018).

Cabe atribuir que esta presión es propia del trabajo que se realiza sobre todo porque se trata con vidas como es el caso del personal de salud, puesto que es un trabajo monótono, más el exceso de horas trabajadas y sin ninguna motivación vendría hacer un desencadene de estrés laboral.

### **Tipos de estrés laboral**

Existen dos tipos de estrés laboral:

- **Episódico:** Que se puede dar por un despido, es circunstancial, eventual.
- **Crónico:** Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: - Ambiente laboral inadecuado: son los llamados: **estresores del ambiente físico:** falta de luz, o luz más brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos factores requieren de una doble adaptación, tanto física como psicológica. **Sobrecarga de trabajo:** es el estrés por sobrestimación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultaneas, numerosas, persistentes y variables.

### **Consecuencias del estrés laboral**

Es obvio que muchas dificultades de los trabajadores, que afectan a su salud y al desempeño de su tarea, se originan en el trabajo, debido en parte a que permanece la mayor parte del tiempo en él y en él se relacionan y desarrollan. una respuesta eficaz a. estrés representa una adaptación exitosa.

Pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación. Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel. Cárdenas y Vásquez (2018)

Las características físicas del organismo, su estado de salud y factores de predisposición determinarán la aparición pronta o tardía del problema.

- **A nivel fisiológica:** Taquicardia, aumento de tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de tensión muscular, aumento

de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la gargantea, dilatación de pupilar, etc.

- **A nivel cognitivo:** Sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimiento de falta de control, etc. (Quispe Gamio, 2016).
- **A nivel motor:** Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entre cortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductos impulsivos, risas nerviosas, bostezos etc. Estos pueden ser las consecuencias inmediatas que puede presentar una persona que tenga estrés laboral, lo cual es perjudicial para su salud (Quispe, 2016).

### **Clima laboral**

El clima organizacional, según Chiavenato (2000) se define como el grado motivacional de los trabajadores, las cuales desencadenan diversos tipos de motivación de acuerdo a la estrecha interacción que existe del sujeto y su ambiente de trabajo.

Puesto que el clima laboral puede basarse en sus normas, reglas, política e incluso costumbres que se dan en dichas organizaciones privadas o estatales.

#### **2.2.2. Síndrome de Burnout**

Freudenberger (1974), inició el origen de estudios sobre Burnout y lo describe como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobre carga por exigencia de energías, recursos personales o espirituales del trabajador que situaba las emociones o sentimientos negativos.

Y, asimismo, Cherniss (1980), precisa que el síndrome del desgaste profesional es como una causal en que el comportamiento y las cualidades de los profesionales cambian de manera negativa dando como resultado al estrés laboral.

Según Aranda (2006), concluye que el término Burnout es un concepto anglosajón que ha sido usado para referirse a situaciones de estar quemado, desgastado, exhausto y haber perdido la ilusión por el trabajo.

Hans Selye, define al estrés como “respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante” Rodríguez (2008), además, fue el primero en diferenciar los tipos de estrés. El estrés positivo (eustrés) proporciona retos que motivan a los individuos a trabajar duro y alcanzar sus metas; el estrés negativo (distrés) resulta de situaciones estresantes que persisten en el tiempo y que producen consecuencias negativas para la salud.

### **Dimensiones**

- **Agotamiento emocional:** el agotamiento es evidenciado tanto físico-mental y se da por algún tipo esfuerzo ligado, después de una experiencia prolongada por algún modelo de esfuerzo; y de igual forma se exterioriza por un nivel desinterés, tendencia a pensar lentamente, resentido y frustración por lo realizado. El deterioro se presenta como la desvalorización de las habilidades emocionales y se determina por el deterioro del entusiasmo, apatía o abandono en relación al trabajo que se desempeña produciendo un distanciamiento de este. De igual manera la sobrecarga es el incremento de sentimientos negativos, debido a una serie de exigencias solicitados en un centro de trabajo que afectan el bienestar emocional del individuo y promoviendo una impresión de abandonar el escenario. El individuo no se valora pues se hace autocríticas; y lo declara mediante pensamientos negativos hacia su labor y le falta motivación para el mañana. Y por último la inadecuación es el sentir que lo manifiesta por la inseguridad hacia el lugar donde labora, es la pérdida del sentido de empatía por su trabajo y lo que le rodea en él (Rojas, Tejada y Valladares, 2017).

Según Uribe: El cansancio emocional (agotamiento) es la pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste y fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.

- **Despersonalización:** La Despersonalización, como segunda dimensión es la manifestación de sus cualidades y contestaciones negativas hacia otros sujetos, en específico beneficiarios de su centro de labores, como son sus colegas de trabajo. Entonces despersonalización se caracteriza mediante; el desapego, cólera, menosprecio, complejo de superioridad y represión. Por ello el paciente es objeto de cuidado (Rojas, Tejada y Valladares, 2017).
- **Realización personal:** El desapego es la división física o psicológica con los demás lo cual dan como resultado al estrés y que perjudica las relaciones interpersonales conducido por sentimientos de insatisfacción e indolencia. El enojo, fastidio muestra a un individuo con respuestas negativas a situaciones o incitaciones, produciendo cambios físicos y mental a raíz de sus propios fracasos. El confuso pensamiento de superioridad se dice que se manifiesta a través de la impresión de supremacía y egoísmo ante el amago de sentirse incompetente, o dilema sobre su talento que muchas veces con lleva estar alejado o separado de los demás. Y esto conduce a la represión que viene hacer una manifestación de inseguridad que tiene el individuo al apreciarse impedido o apagado a decir con libertad impresiones, ideas o conductas para con los demás en relación a su centro laboral (Rojas, Tejada y Valladares/2017).

### **Fases del Síndrome de Burnout**

Este síndrome pasa por distintos momentos o fases de acuerdo a diversos autores, debido a su sintomatología, en donde se toma en cuenta su frecuencia y aparición. Autores como Alarcón (2002) y Fernández (2008) lo dividen en tres fases según la aparición de los síntomas:

- **Fase leve:** En esta fase el individuo presenta síntomas físicos, vagos e inespecíficos tales como: cefaleas, dolores de espalda y lumbalgias y se vuelve un poco operativos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primera alarma, es la dificultad para levantarse por la mañana o el también conocido como cansancio patológico; todos estos de corta duración y pueden desaparecer a través de distracciones o hobbies.

- **Fase moderada:** Aparece el insomnio, déficit de atención y concentración, tendencia a la auto-medicación, distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresivamente perdida de idealismo que convierte al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autoevaluación negativa. Los síntomas son más constantes, duran mayor tiempo y cuesta más trabajo sobreponerse a ellos.
- **Fase grave:** Se manifiesta un mayor ausentismo, aversión por la tarea, abuso de alcohol o tabaco, aislamiento, crisis existencial, depresión crónica, problemas familiares e incluso riesgos de suicidio.

### 2.3. Definición de los términos básicos

**Agotamiento emocional.** Es la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

**Calidad de vida laboral:** Se refiere a la preocupación por el bienestar general y salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas en la empresa.

**Despersonalización.** Grado en que cada trabajador reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento con relación a su actividad laboral.

**Estrés** (del inglés stress, 'tensión') es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

**Estrés laboral:** Es la respuesta en relación entre el individuo y su ambiente laboral, ya que el individuo cree estar amenazado en cuanto a su bienestar.

**Síndrome de Burnout:** Es la respuesta es expresada por el personal de salud por la cual manifiesta el desgaste emocional, despersonalización y realización personal.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la variable**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

- Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019

##### **3.1.2. Hipótesis específica.**

**HE 01** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

**HE 02** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

**HE 03** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

**HE 04** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

**HE 05** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

**HE 06** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

**HE 07** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

**HE 08** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

**HE 09** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

### **3.2. Variables de estudio**

#### **3.2.1. Variable 1: Factores laborales estresores.**

##### **Definición conceptual**

Son aquellas condiciones negativas que se encuentran presentes dentro del ámbito laboral y que desencadena en la generación de estrés experimentado por el trabajador sometido a estas condiciones adversas, considerando entre ellas a los que están dados por los factores relacionados con la presión - exigencia, factores organizativos – relaciones humanas y factores ambientales. (Coronado, 2006)

##### **Definición operacional**

Los factores laborales estresores están divididos en tres dimensiones que son: presión - exigencia, organizativos – relaciones humanas y ambientales; consideran 36 ítems distribuidos en tres dimensiones: Presión y exigencia (12 ítems), organizativos y relaciones humanas (12 ítems) y ambientales (12 ítems); los cuales son evaluados mediante una escala de tipo Likert cuyas respuestas son de opción múltiple calificadas como: poco estresante, medianamente estresante y altamente estresante. El valor final es alto, medio y bajo.

### **3.2.2. Variable 2: Síndrome de Burnout.**

#### **Definición conceptual**

El síndrome de Burnout está conceptualizado como un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo, el cual está constituido por tres dimensiones claves que son un agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. (Maslach, 2009, p.37)

#### **Definición operacional**

La variable síndrome de Burnout está compuesto 22 ítems distribuidos en tres dimensiones: Realización personal (8 ítems), agotamiento emocional (9 ítems) despersonalización (5 ítems); los cuales son evaluados mediante una escala de tipo Likert con 7 opciones de respuestas considerando valores de cero (0) a seis (6): Nunca (0), pocas veces al año (1), una vez al mes (2), pocas veces al mes (3), una vez a la semana (4), pocas veces a la semana (5), siempre (6). El valor final es alto, medio y bajo.

### 3.3. Operacionalización de variables

Variable aleatoria X	Dimensiones o subvariables	Indicadores			
		Nombre	Atributo	Unidad de medida	Unidad operacional
<b>Factores laborales estresores</b>	<b>Presión y Exigencia</b>	Escasez de personal.	1,2,3	Puntos	Ítem 1
		Atención a más de 20 pacientes.	1,2,3	Puntos	Ítem 2
		Alcanzar objetivos de trabajo.	1,2,3	Puntos	Ítem 3
		Mayor demanda a paciente crítico.	1,2,3	Puntos	Ítem 4
		Exigencia laboral.	1,2,3	Puntos	Ítem 5
		Reporte detallado del paciente.	1,2,3	Puntos	Ítem 6
		Larga estancia de pacientes.	1,2,3	Puntos	Ítem 7
		Inseguridad ante procedimientos.	1,23	Puntos	Ítem 8
		Temor a decisiones equivocadas.	1,2,3	Puntos	Ítem 9
		Personal con escasa experiencia.	1,23	Puntos	Ítem 10
		Evaluación durante el turno.	1,2,3	Puntos	Ítem 11
		Control de medicinas y materiales.	1,2,3	Puntos	Ítem 12
	<b>organizativos y relaciones humanas</b>	Incumplimiento de criterios de admisión.	123	Puntos	Ítem 13
		Sobre carga laboral.	123	puntos	Ítem 14
		Excesivo papeleo.	123	puntos	Ítem 15
		Aumento de responsabilidad administrativa.	123	puntos	ítem 16
		Autoritarismo y agresividad.	123	puntos	ítem 17
		Mala relación con sus superiores.	123	puntos	ítem 18
		Recibir órdenes contradictorias.	123	puntos	ítem 19
		Falta de confianza y restricciones de la autoridad.	123	puntos	ítem 20
		Demora en la atención del paciente.	123	puntos	ítem 21
		Protocolos establecidos sin validar.	123	puntos	ítem 22
		Atención a más de dos miembros de familia.	123	puntos	ítem 23
		Personal inflexible.	123	puntos	ítem 24
	<b>Ambientales</b>	Tipo y unidad de servicio.	123	puntos	Ítem 25
		Sometimiento del personal a peligros físicos.	123	puntos	Ítem 26
		Ruidos ambientales.	123	puntos	Ítem 27
		Escasos recursos materiales y equipos.	123	puntos	ítem 28
		Iluminación inadecuada.	123	puntos	ítem 29
		Sustancias biológicas y peligrosas.	123	puntos	ítem 30
		Inadecuada ventilación.	123	puntos	ítem 31
		Inadecuado inmobiliario.	123	puntos	ítem 32
		Servicios higiénicos inadecuados.	123	puntos	ítem 33
		Inadecuados almacenes de equipos y materiales.	123	puntos	ítem 34
		Reducido ambiente de trabajo.	123	puntos	ítem 35
		Inadecuados lugares de refrigerio.	123	puntos	ítem 36
<b>variable aleatoria y</b>	<b>Dimensiones o subvariables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Atributo</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Unidad operacional</b>
<b>Síndrome de burnout</b> <b>Definición operacional</b> Respuestas emitidas en el Inventario de Burnout de Maslach	<b>Cansancio emocional</b>	Agotamiento emocional.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 1
		Cansancio al final de la jornada.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 2
		Cansancio por las mañanas.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 3
		Tensión por el trabajo.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 6
		Estrés por trabajo.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 8
		Frustrado por trabajo.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 13
		Trabajo demasiado duro.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 14
		Exceso de estrés.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 16
		Al límite de mis posibilidades.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 20
		<b>Despersonalización</b>	Tratar a los pacientes como objetos.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos
	Comportamiento insensible.		0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 10
	Tensión emocional.		0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 11
	Desinterés por los pasajeros.		0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 15
	Sentimiento de culpa.		0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 22
	<b>Realización personal</b>		Facilidad de entendimiento.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos
		Influencia positiva.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 7
		Viabilidad excelente.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 9
		Crear una buena atmosfera laboral.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 12
		Valoración del trabajo.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 17
	Tratamiento adecuado de los problemas.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 18	
	Satisfacción personal.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 19	
Sentimiento de culpa.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 21		

### **3.4. Tipo y diseño de la investigación**

#### **3.4.1. Tipo de estudio.**

En cuanto al tipo de investigación es aplicada, cuantitativa y explicativa. Es aplicada pues pretende medir las correlaciones lineales múltiples entre las dimensiones de las variables X (factores laborales estresores) y las Y (síndrome de burnout) para determinar algunas estructuras matemáticas que expliquen el comportamiento de tales variables, en todo caso, los pronósticos que arrojan las distintas subvariables o dimensiones de la variable predictora ayudarán a la toma de decisiones para preparar una intervención futura que supere la situación problemática de estudio en los trabajadores del sector salud UBG Ate I del distrito de Ate.

Es correlativa, en cuanto se usa técnicas estadísticas, matemáticas o computaciones en la medición/ colección de la data empírica y en la generación modelos e hipótesis concernientes a las variables de estudio. Es explicativa pues, en cierto grado, trata de especificar cuáles son las relaciones asociativas o causales que pudiera existir entre las subvariables de estudio.

#### **3.4.2. Diseño de investigación.**

La presente investigación fue descriptivo-correlacional el mismo que según Carrasco (2017) menciona que de acuerdo a la naturaleza de la investigación se define que los estudios correlacionales permiten al investigador poder analizar y estudiar la relación que tiene la variable independiente con la variable dependiente, con la finalidad de poder conocer la influencia o ausencia que existe entre las mismas (p. 41).

Para Hernández et al. (2014) menciona que el estudio correlacional “tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables de una muestra o contexto en particular” (pp. 93-95).

El esquema del diseño de investigación es:

X-----Y

X1, -----Y1

X1, -----Y2

X1, -----Y3

X,2, -----Y1

X,2, -----Y2

X,2, -----Y3

X3-----Y1

X3-----Y3

X,2, -----Y3

La denotación es:

X = (variable predictora)

Y = Convivencia (variable criterio)

X1 = Presión y exigencia

Y1= Cansancio emocional

X2 = Organizativos y relaciones humanas

Y2= Despersonalización

X3 = Ambientales

Y3= Relación personal

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **3.5.1. Población**

La población que se consideró en la presente investigación está conformada por profesionales y técnicos del Minsa que laboran en los puestos de salud de la UBG de Ate, un total de 60 profesionales.

A continuación, se tomó en cuenta lo siguientes criterios:

#### **Criterios de inclusión:**

- Profesional que esté laborando más de un año en el servicio.
- Profesional de ambos sexos
- Profesionales que laboren en puestos de salud que pertenezcan a ubg de Ate.

#### **Criterios de exclusión:**

- Profesional que se encuentren de licencia o vacaciones.
- Profesional que esté de apoyo o menos de un año en el servicio.

### 3.5.2. Muestra

La muestra es una porción de la población que se ha elegido para la investigación, sobre el cual se pretende observar y medir las variables; la muestra por tener características similares a la población es representativa (Bernal 2010, p. 161).

Para obtener la muestra se empleó el muestreo probabilístico, conocido como el muestreo aleatorio simple (M.A.S.), en donde todos los elementos que forman el universo y que por lo tanto están descritos en el marco muestral, tienen las mismas oportunidades de ser seleccionadas para la muestra.

En vista de que el tamaño de la población donde quiere medir los instrumentos y sus respectivas dimensiones es contable (población finita), donde N es conocida, para el cálculo de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ\alpha^2 p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z\alpha^2 p \cdot q}$$

Fórmula para el cálculo de la muestra en poblaciones finitas

**Donde:**

N = Total de la población

Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

e = precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = \frac{60 (196)^2 (0.5) (0.5)}{(0.03)^2(59) + (196)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{60 \times 3.8416 \times 0.25}{0.0009 \times 59 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{60 \times 0.9604}{0.0531 + 0.9604}$$

$$n = \frac{57.624}{1.0135} = 57 \text{ profesionales}$$

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica de recolección de datos.**

Para este estudio se empleó la técnica psicométrica y el instrumento fue la encuesta, esta técnica e instrumento de recolección de datos que permite obtener información de un grupo socialmente significativo de personas relacionadas con el problema de estudio.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.**

La recolección de datos cuantitativos se realizó mediante un instrumento de medición, el cual debe representar certeramente las variables de investigación.

Como instrumento se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory fue creado por Maslach y Jackson en 1981, es el más aplicado a nivel mundial. La presente escala tiene un nivel alto de consistencia interna y una fiabilidad muy cerca al 90%, conformada por 22 preguntas, donde se evalúa los sentimientos, la actitud del profesional que tiene en su trabajo y su vez hacia los pacientes, tiene como fin medir el desgaste profesional. Es de fácil aplicación y se efectúa en 10 - 15 minutos, evalúa las tres dimensiones:

**Agotamiento emocional.** Compuesto por 9 ítems. En donde estima el estar consumido emocionalmente debido a las exigencias en el trabajo.

**Despersonalización.** Compuesto por 5 ítems. El cual estima las actitudes de frialdad y alejamiento.

**Realización personal.** Compuesto por 8 ítems. Toma en cuenta las emociones de autoeficacia a la vez realización personal en el trabajo.

#### **Técnica del Instrumento 1**

**Nombre:** Encuesta sobre factores laborales estresores

**Autor:** Karina Coronado Luna

Procedencia: Lima – Perú, 2006

**Objetivo:** Determinar el nivel de factores laborales estresores de los trabajadores del sector salud de la unidad básica de gestión Ate, 2019.

**Administración: Individual**

**Duración:** Sin límite de tiempo. Aproximadamente 15 minutos.

**Significación:** Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de muestra se ha utilizado un nivel de significación de 0.01.

**Estructura:** La encuesta consta de 36 ítems, con opciones múltiples de respuesta, de tipo Lickert, y cada ítem posee tres opciones de respuesta: Poco estresante (1), medianamente estresante (2), muy estresante (3).

**Técnica del Instrumento 2**

**Nombre:** Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

**Autor:** Cristina Maslach y Jackson

**Procedencia:** EEUU, 1981

**Objetivo:** Determinar el nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores del sector salud de la UBG de Ate I del distrito de Ate.

**Administración:** individual

**Duración:** Sin límite de tiempo. Aproximadamente 15 minutos.

**Significación:** Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de muestra se ha utilizado un nivel de significación de 0.01.

**Estructura:** La encuesta consta de 22 ítems, con opciones múltiples de respuesta, de tipo Lickert, y cada ítem posee siete opciones de respuesta: Nunca (0), pocas veces al año (1), una vez al mes (2), pocas veces al mes (3), una vez a la semana (4), pocas veces a la semana (5), siempre (6).

**Análisis de fiabilidad**

**Variable 1:** Factores laborales estresores

**Alfa de Cronbach:** 0,958

**N de elementos:** 36

**Variable 2:** Síndrome de Burnout

**Alfa de Cronbach:** 0,705

**N de elementos:** 22

### **3.7. Método de análisis de los datos**

Luego de la recolección de los datos, estos han sido procesados mediante el programa estadístico SPSS, se tomó en cuenta las normas APA que son guías indispensables para toda investigación científica. Los resultados han sido procesados en figuras y/o tablas para su análisis e interpretación. Para hallar la correlación de las variables se aplicó la estadística de Pearson, es una prueba de análisis estadístico la cual se usa en el campo de las Ciencias Sociales y en psicología, porque permite una realización estructural basada en sus predicciones de valores futuros y sobre todo permite describir y evaluarla posible relación existente entre sus variables.

### **3.8. Aspectos deontológicos**

Para la presente investigación se tomó en cuenta el código de ética del psicólogo y el cumplimiento de la ética profesional, los cuales están basados en los principios fundamentales como son lo moral, individual, y lo social y lo práctico la normativa que es la ciencia que estudia los derechos y deberes del profesional en su realización en cuanto a su labor al servicio de los demás y en beneficio de su propia vocación profesional. Las cuales están enmarcadas en código de ética de la universidad TELESUP de acuerdo con los principios éticos.

Por ello, en el desarrollo de esta investigación como parte del procedimiento integral siempre prevalecieron los valores éticos, razonables y apropiados en la búsqueda de conocimientos nuevos con la finalidad de encontrar la verdad.

## IV. RESULTADOS

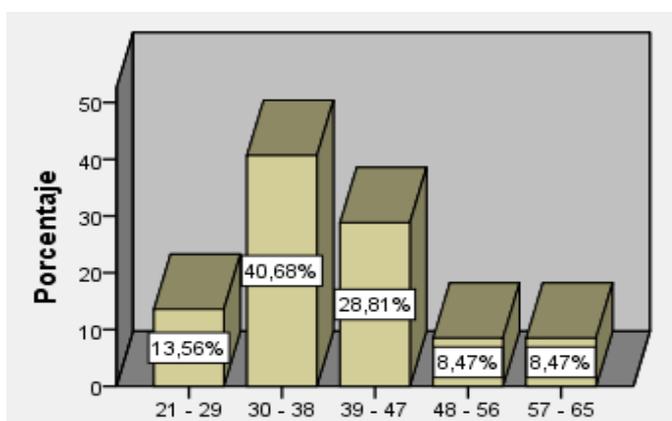
### 4.1. Análisis de los datos descriptivos

**Tabla 1.**

*Edad del personal de salud de la UBG de Ate*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21 - 29	8	13,6	13,6	13,6
	30 - 38	24	40,7	40,7	54,2
	39 - 47	17	28,8	28,8	83,1
	48 - 56	5	8,5	8,5	91,5
	57 - 65	5	8,5	8,5	100,0
Total		59	100,0	100,0	

De la tabla 1, se observa la distribución de la edad de la muestra de trabajadores del sector salud de la UBG Ate. El 13,6% se ubica su edad en el intervalo de clase [21, 29], el 40,7% en el intervalo [30, 38], el 28,8% en el intervalo [39, 47], el 8,5% en el intervalo [48,56] y el 8,5% en edl intervalo de clase [57, 65]. Se puede inferir que 83,1% tienen una edad menor o igual a 47 años y el 17% mayor o igual a 48 años. Del total de trabajadores del sector salud de la UBG Ate, el 54,2% su edad se encuentra en el intervalo [21, 38], con 28,8% en el intervalo [39, 47] y con un 17% en el intervalo [48, 65].



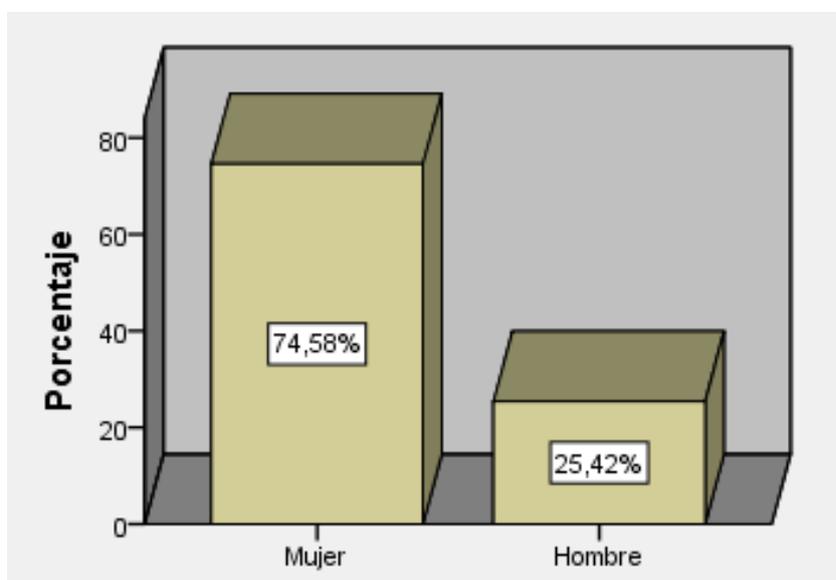
**Gráfico 1.** Edad de los trabajadores del sector salud UBG Ate

En el gráfico 1, representa el diagrama de barras construido para los datos en intervalos de igual amplitud, por lo que su altura coincide con la frecuencia absoluta del intervalo. Se vuelve a apreciar la distribución de los datos, así como, que la mayor frecuencia ocurre en el segundo intervalo como de la menor, aunque con un empate, en el quinto y sexto intervalo de clase, con una diferencia muy notable.

**Tabla 2.**  
*Sexo del personal de salud de la UBG Ate*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Mujer	44	74,6	74,6	74,6
	Hombre	15	25,4	25,4	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

De la tabla 2, se observa la distribución del sexo de los trabajadores encuestados del sector salud UBG Ate. El 74.6% son mujeres y el 25,4% son hombres. Aproximadamente 5/8 de la muestra encuestada son mujeres y 3/6 son hombres.



**Gráfico 2.** Sexo de los trabajadores del sector de la UBG Ate

En el gráfico 2, cada barra es una categoría y su altura es el porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta.

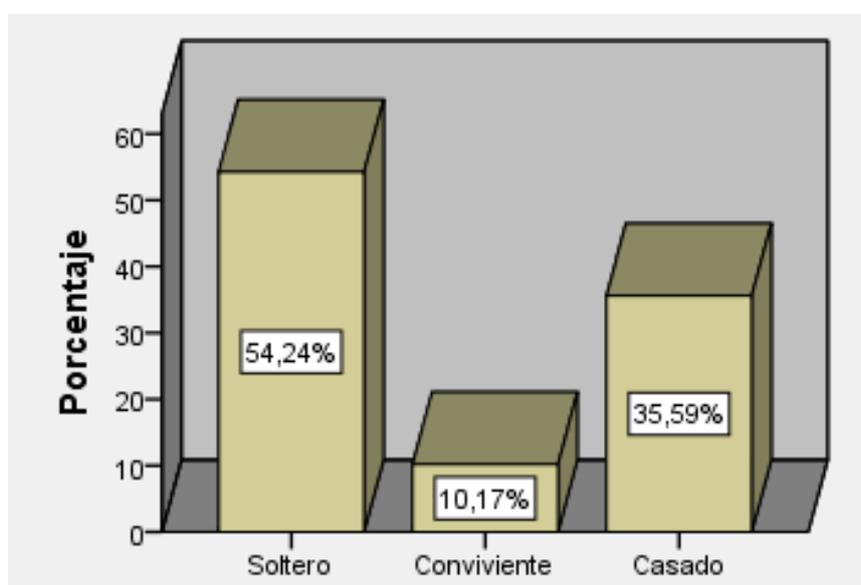
Se vuelve a apreciar la distribución de los datos, así como, que las mujeres superan considerablemente a los hombres, con una diferencia muy notable del 49,16%.

**Tabla 3.**

*Estado Civil de los trabajadores del sector salud de la UBG Ate*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Soltero	32	54,2	54,2	54,2
	Conviviente	6	10,2	10,2	64,4
	Casado	21	35,6	35,6	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

De la tabla 3, se observa la distribución del estado civil de los trabajadores del sector salud de la UBG Ate. El 54,2% su estado civil es soltero, el 10,2% es conviviente y el 35,6% es casado. En el sector salud de la UBG Ate, hay un 64,4% de trabajadores no casados y un 35,6% de trabajadores casados.



**Gráfico 3.** Estado civil de los trabajadores del sector de la UBG Ate

En el gráfico 3, cada barra es una categoría y su altura es el porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta.

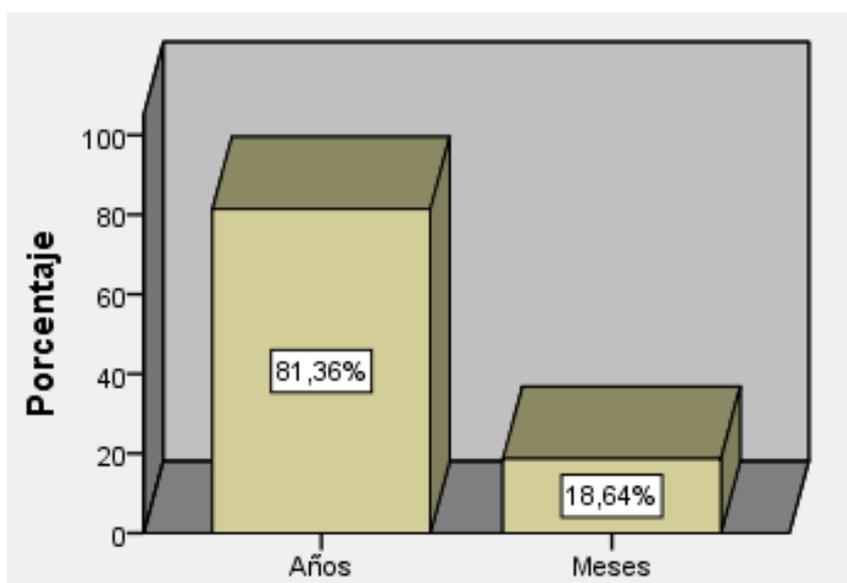
Se vuelve a apreciar la distribución de los datos, así como, que los trabajadores solteros es la categoría con mayor porcentaje y los que son convivientes con menor porcentaje.

**Tabla 4.**

*Tiempo de servicio de los trabajadores en el sector salud de la UBG Ate*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Años	48	81,4	81,4	81,4
	Meses	11	18,6	18,6	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

De la tabla 4, se observa el tiempo de servicio de los trabajadores en el sector salud de la UBG Ate. El 81,4% su tiempo de servicio como trabajador en la mencionada institución la indica en años y el 18,6% expresa su tiempo de servicio en la institución en meses. En el sector salud de UBG Ate hay una gran proporción de trabajadores que su tiempo de servicios se cuenta en años en comparación con los que se cuentan en meses.



**Gráfico 4.** Tiempo de servicio de los trabajadores en el sector de la UBG Ate

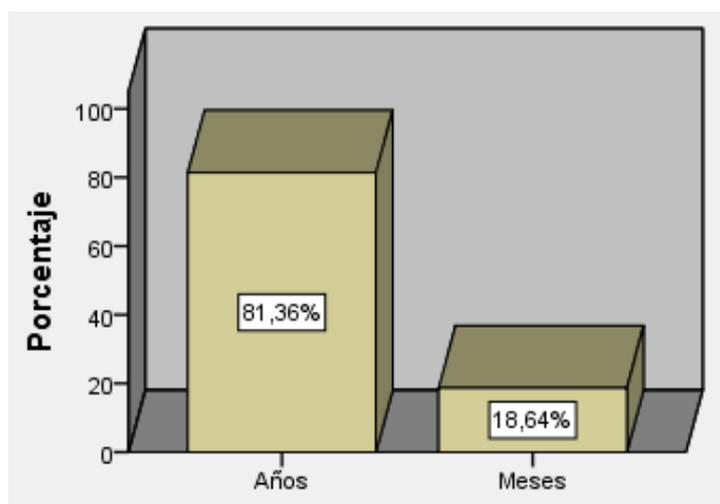
En el gráfico 4, cada barra es una categoría y su altura es el porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta.

Se vuelve a apreciar la distribución de los datos, así como, que los trabajadores con tiempo de servicio en la institución medido en años es la categoría con mayor porcentaje y los que tienen meses de servicio con menor porcentaje.

**Tabla 5.**  
*Tiempo que labora en el área de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Años	48	81,4	81,4	81,4
	Meses	11	18,6	18,6	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

De la tabla 5, se observa el tiempo que labora en el área de servicio de los trabajadores en el sector salud de la UBG Ate. El 81,4% su tiempo de servicio como trabajador en la mencionada institución la indica en años y el 18,6% expresa su tiempo de servicio en la institución en meses. En el sector salud de UBG Ate hay una gran proporción de trabajadores que su tiempo de servicios se cuenta en años en comparación con los que se cuentan en meses.



**Gráfico 5.** Tiempo que labora en el área de servicio de la UBG Ate

En el gráfico 5, cada barra es una categoría y su altura es el porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta.

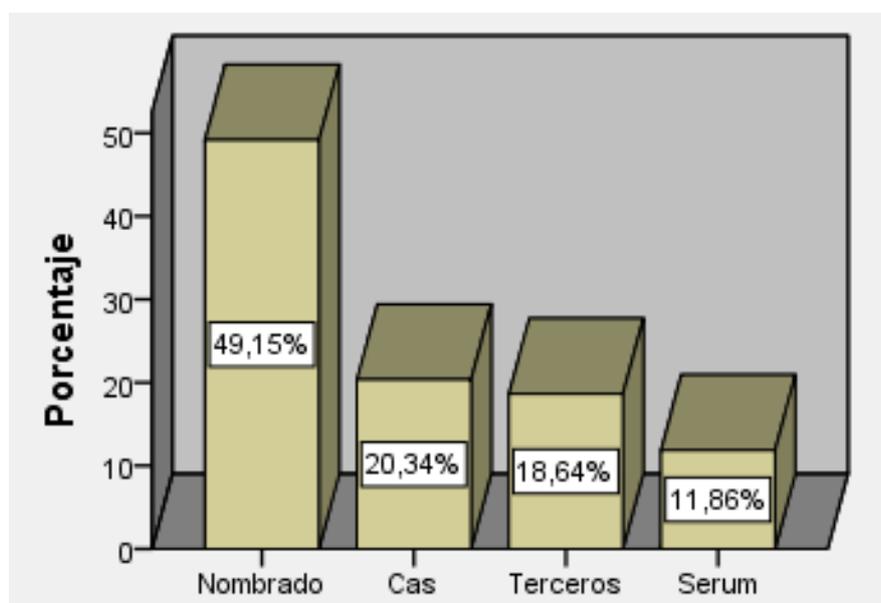
Se vuelve a apreciar la distribución de los datos, así como, el tiempo que labora el trabajador en una determinada área de servicio de la UBG Ate medido en años es la categoría con mayor porcentaje y los que tienen meses en un área de servicio designada con menor porcentaje.

**Tabla 6.**

*Tipo de contrato de los trabajadores en el sector salud de la UBG Ate*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Nombrado	29	49,2	49,2	49,2
	Cas	12	20,3	20,3	69,5
	Terceros	11	18,6	18,6	88,1
	Serums	7	11,9	11,9	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

De la tabla 6, se observa el tipo de contrato laboral de los trabajadores con la institución UBG Ate. El 49,2% es nombrado, el 20,3% es Cas, el 18,6% terceros y el 11,9% Serums. En el sector salud de UBG Ate hay un 50.8% de trabajadores que no son nombrados y un 49,2% que si son nombrados.



**Gráfico 6.** Tipo de contrato de los trabajadores del sector salud UBG Ate

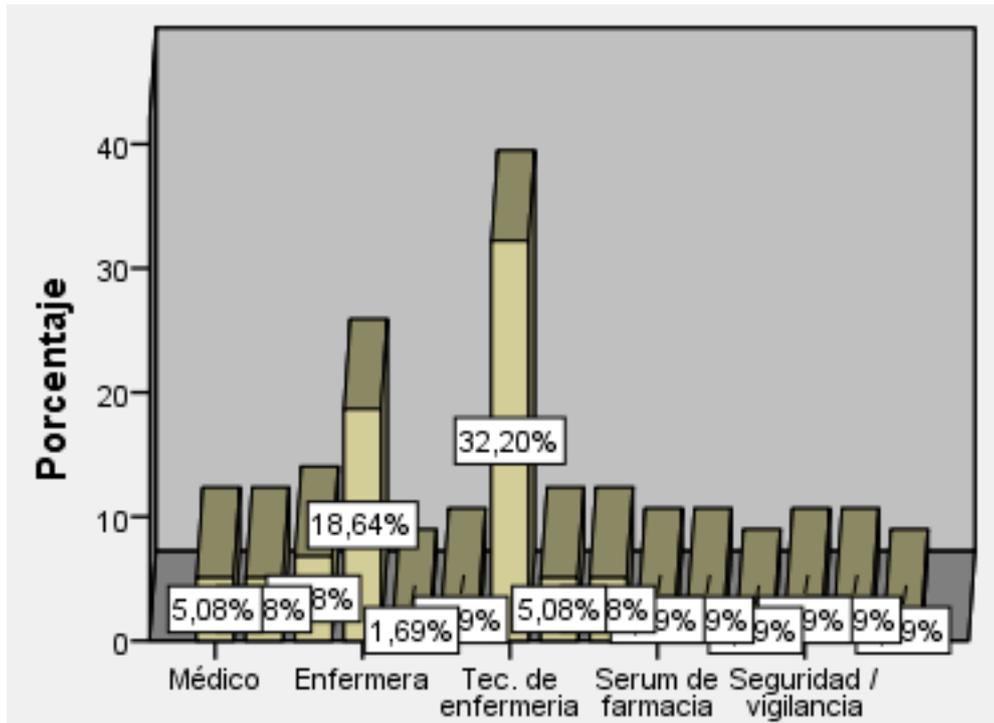
En el gráfico 6, cada barra es una categoría y su altura es el porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta.

Se vuelve a apreciar la distribución de los datos, así como, el tipo de contrato del trabajador tiempo que labora el trabajador en una determinada área de servicio de la UBG Ate medido en años es la categoría con mayor porcentaje y los que tienen meses en un área de servicio designada con menor porcentaje.

**Tabla 7.***Profesión de los trabajadores del sector salud UBG Ate*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Médico	3	5,1	5,1	5,1
	Odontólogo	3	5,1	5,1	10,2
	Obstetra	4	6,8	6,8	16,9
	Enfermera	11	18,6	18,6	35,6
	Psicólogo	1	1,7	1,7	37,3
	Nutricionista	2	3,4	3,4	40,7
	Tec. de enfermería	19	32,2	32,2	72,9
	Tec. de farmacia	3	5,1	5,1	78,0
	Tec. de laboratorio	3	5,1	5,1	83,1
	Serum de farmacia	2	3,4	3,4	86,4
	Serums de enfermería	2	3,4	3,4	89,8
	Servicios generales	1	1,7	1,7	91,5
	Seguridad / vigilancia	2	3,4	3,4	94,9
	Tec. informático	2	3,4	3,4	98,3
	Administrativo	1	1,7	1,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

De la tabla 7, se observa la distribución de la profesión de la muestra de trabajadores del sector salud de la UBG Ate. El 5,1% es médico, el 5,1% es odontólogo, el 6,8% es obstetra, el 18,6% es enfermera, 1,7% es psicólogo, 3,4% nutricionista, 32,2% técnico de enfermería, 5,1 técnico de farmacia, 5,1% técnico de laboratorio, 3,4% Serums de farmacia, 3,4% Serums de enfermería, 1,7% servicios generales, 3,4% seguridad/vigilancia, 3,4% técnico informático y el 1,7% administrativo. Del total de trabajadores del sector salud de la UBG Ate, el 54,8% su profesión está ligada al área de enfermería.



**Gráfico 7.** Profesión de los trabajadores del sector salud UBG Ate

En el gráfico 7, cada barra es una categoría y su altura es el porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta.

Se vuelve a apreciar la distribución de los datos, así como, la profesión de los trabajadores del sector salud UBG Ate con más porcentaje es técnico de enfermería, seguido de enfermería y que estas categorías se diferencian significativamente del resto de categorías profesionales.

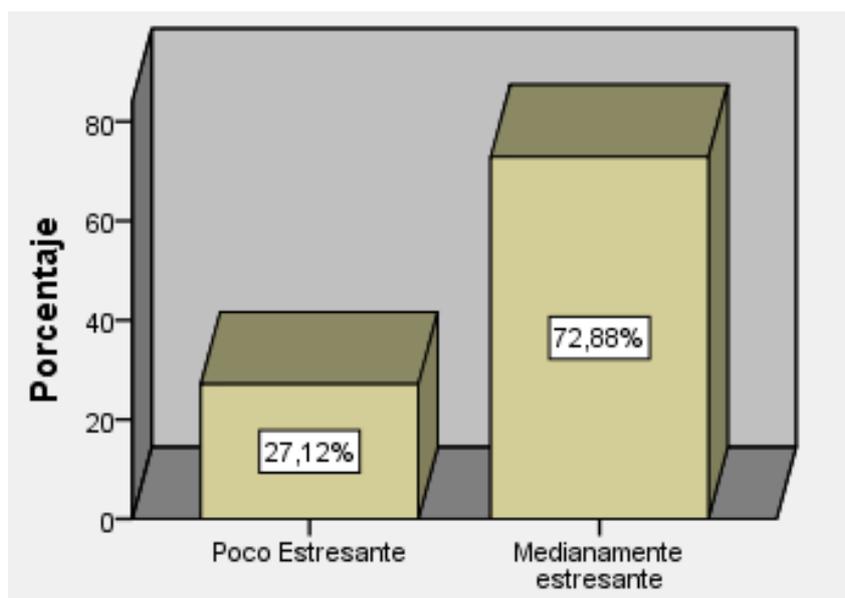
Análisis exploratorio de las dimensiones de las variables de estudio

**Tabla 8.**

*Factores laborales estresores de presión y exigencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco estresante	16	27,1	27,1	27,1
	Medianamente estresante	43	72,9	72,9	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

En la muestra de estudio hay 16 trabajadores del sector salud de la UBG Ate que opinan que las condiciones propias del ejercicio profesional no reducen sus expectativas ni su capacidad de trabajo en atender a los pacientes, un 27,1% de entre los 59 casos; seguido de 43 que perciben medianamente, 72,9% sobre el total. Hay una gran diferencia de 45,8% entre las dos categorías. Por otro lado, los empleados encuestados no marcan en la categoría altamente estresante.



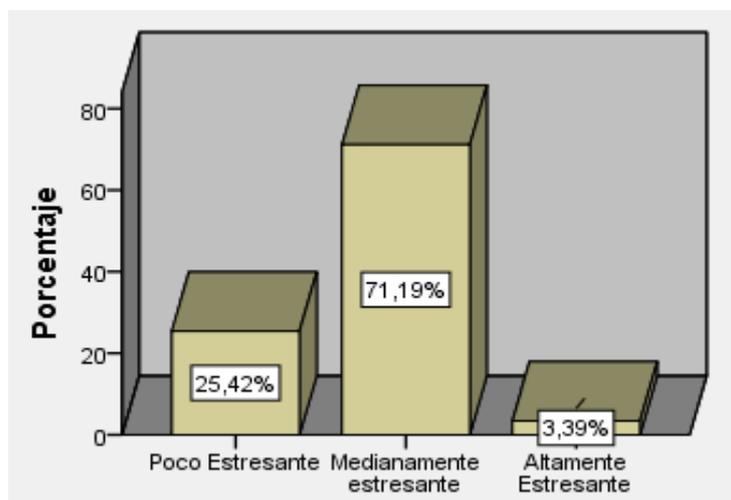
**Gráfico 8.** Factores laborales estresores de presión y exigencia

Cada barra es una categoría y su altura es la frecuencia absoluta. Se vuelve a apreciar la distribución de los datos de la tabla 8, así como, que la opinión que más se ha dado es “medianamente estresante” las condiciones propias del ejercicio profesional con una diferencia muy notable sobre el porcentaje de la primera barra “poco estresante”.

**Tabla 9.***Factores laborales estresores organizativos y relaciones humanas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco Estresante	15	25,4	25,4	25,4
	Medianamente estresante	42	71,2	71,2	96,6
	Altamente Estresante	2	3,4	3,4	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

En la muestra de estudio hay 15 trabajadores del sector salud de la UBG Ate que opinan que las condiciones institucionales y las normas administrativas les genera poco estrés (categoría 1) tales como la distribución de los turnos, los protocolos establecidos, el registro de entrada y salida, etc., un 25,4% de entre los 59 casos; seguido de 42 que perciben medianamente estresante (categoría 2), 71,2% sobre el total; y 2 trabajadores que perciben altamente estresante (categoría 3). Lo que opinan poco estresante representan el 25,4% y que deriva un mayor grado de estrés (medianamente estresante o altamente estresante) un 74,6%.

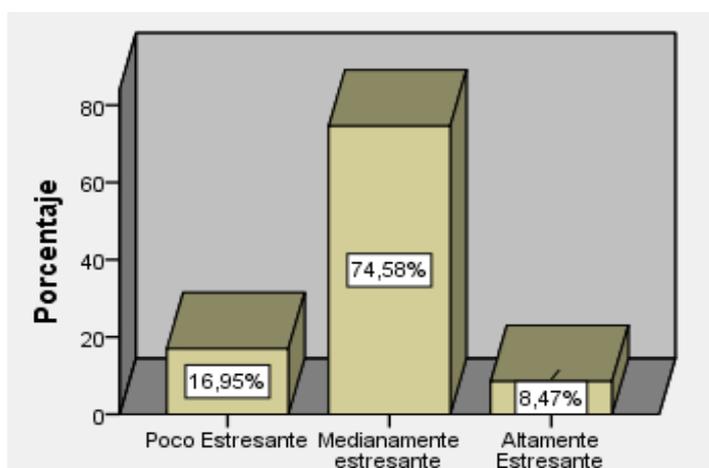
**Gráfico 9.** Factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas

Cada barra es una categoría y su altura es la frecuencia absoluta. Se vuelve a apreciar la distribución de los datos de la tabla 9, así como, que la opinión que más se ha dado es “medianamente estresante” la normatividad administrativa y los protocolos establecidos para el desarrollo de la práctica profesional con una diferencia muy notable sobre el porcentaje de las demás barras: poco estresante y altamente estresante.

**Tabla 10.**  
*Factores laborales estresores ambientales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco Estresante	10	16,9	16,9	16,9
	Medianamente estresante	44	74,6	74,6	91,5
	Altamente Estresante	5	8,5	8,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

En la muestra de estudio hay 10 trabajadores del sector salud de la UBG Ate que opinan que las condiciones del ambiente institucional no interfieren en el normal desempeño ni limitan la concentración que requiere la función profesional tales como: escasos recurso materiales y equipos, inadecuados almacenes de equipo y materiales generándoles poco estrés (categoría 1), un 16,9% de entre los 59 casos; seguido de 44 que perciben medianamente estresante (categoría 2), 74,6% sobre el total; y 5 trabajadores que perciben altamente estresante (categoría 3). Lo que opinan poco estresante representan el 16,9% y el que deriva un mayor grado de estrés (medianamente estresante o altamente estresante) un 83,1%.



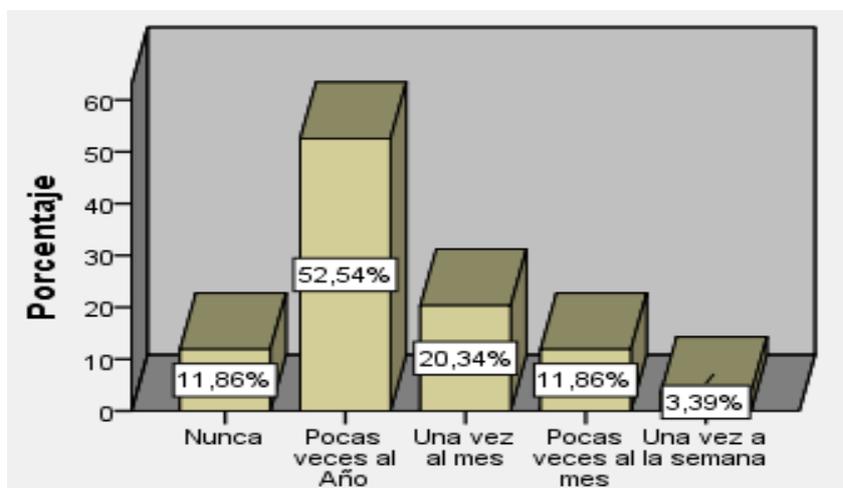
**Gráfico 10.** Factores laborales estresores ambientales

Cada barra es una categoría y su altura es la frecuencia absoluta. Se vuelve a apreciar la distribución de los datos de la tabla 10, así como, que la opinión que más se ha dado es “medianamente estresante” la interferencia de las condiciones del ambiente físico de la UBG Ate con una diferencia muy notable sobre el porcentaje de las demás barras: poco estresante y altamente estresante.

**Tabla 11.***Síndrome de burnout aspecto cansancio emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	11,9	11,9	11,9
	Pocas veces al Año	31	52,5	52,5	64,4
	Una vez al mes	12	20,3	20,3	84,7
	Pocas veces al mes	7	11,9	11,9	96,6
	Una vez a la semana	2	3,4	3,4	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

En la muestra de estudio hay 7 trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate que nunca se sienten cansados emocional y físicamente al final de la jornada de trabajo, un 11,9% de entre los 59; seguido de 31 que pocas veces al año, 52,5% sobre el total; 12 una vez al mes, 20,3%; 7 pocas veces al mes, 11,9%; y 2 una vez a la semana, 3,4%. Los trabajadores del sector salud de la UBG Ate que perciben que nunca o pocas veces al año o una vez al mes o pocas veces al mes sienten cansancio emocional representan un 96,6% del total; y 3,4% cuando perciben una vez a la semana sienten cansancio emocional.

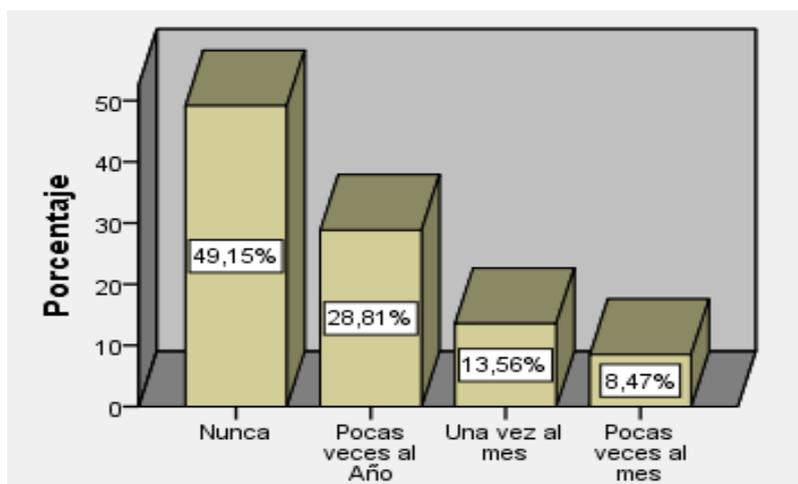
**Gráfico 11.** Síndrome de burnout aspecto cansancio emocional

Cada barra es una categoría y su altura es la frecuencia absoluta. Se vuelve a apreciar la distribución de los datos de la tabla 11, así como, que la respuesta que más se ha dado es tener cansancio emocional pocas veces al año con una diferencia muy notable sobre los porcentajes de las demás barras.

**Tabla 12.***Síndrome de burnout aspecto despersonalización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	49,2	49,2	49,2
	Pocas veces al Año	17	28,8	28,8	78,0
	Una vez al mes	8	13,6	13,6	91,5
	Pocas veces al mes	5	8,5	8,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

En la muestra de estudio hay 29 trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate que nunca despersonalizan a las personas en el sentido de ser insensibles o duros con los compañeros y administrativos de la UBG Ate, un 49,2% de entre los 59 casos; seguido de 17 que pocas veces al año, 28,8% sobre el total; 8 una vez al mes, 13,6%; y 5 pocas veces al mes, 8,5%. Los trabajadores de salud de la UBG de Ate que perciben que nunca despersonalizan representan el 49,2% y los que pocas veces al año o una vez al mes o pocas veces al mes despersonalizan a sus colegas y administradores representan un 50,8% del total.

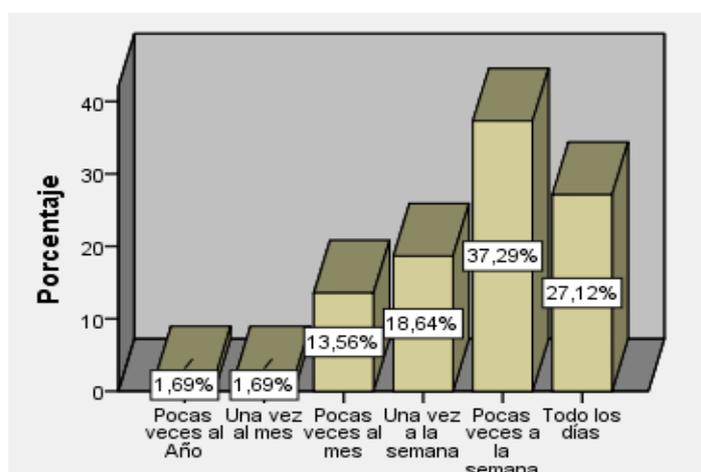
**Gráfico 12.** Síndrome de burnout aspecto despersonalización

Cada barra es una categoría y su altura es la frecuencia absoluta. Se vuelve a apreciar la distribución de los datos de la tabla 12, así como, que la opinión que más se ha dado es manifestar que nunca despersonalizan a las pacientes ni adoptan un comportamiento insensible con una diferencia muy notable sobre los porcentajes de las tres últimas barras: pocas veces al año, una vez al mes y pocas veces al mes.

**Tabla 13.***Síndrome de burnout aspecto realización personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces al Año	1	1,7	1,7	1,7
	Una vez al mes	1	1,7	1,7	3,4
	Pocas veces al mes	8	13,6	13,6	16,9
	Una vez a la semana	11	18,6	18,6	35,6
	Pocas veces a la semana	22	37,3	37,3	72,9
	Todos los días	16	27,1	27,1	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

En la muestra de estudio hay 1 trabajador del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate que pocas veces al año siente que su trabajo tiene un impacto positivo en sus compañeros de trabajo o de sus administradores, es amable y muy activo, un 1,7% de entre los 59 casos; seguido de 1 que una vez al mes, 1,7% sobre el total; 8 que pocas veces al mes, 13,6%; 11 una vez a la semana, 18,6%; 22 pocas veces a la semana, 37,3%; y 16 todos los días, 27,1%. Los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate que responden pocas veces al año o una vez al mes o pocas veces al mes, una vez a la semana o pocas veces a la semana representan un 72,9%; y 27,1% los que responden “todos los días” sintiéndose muy activos en el trabajo.

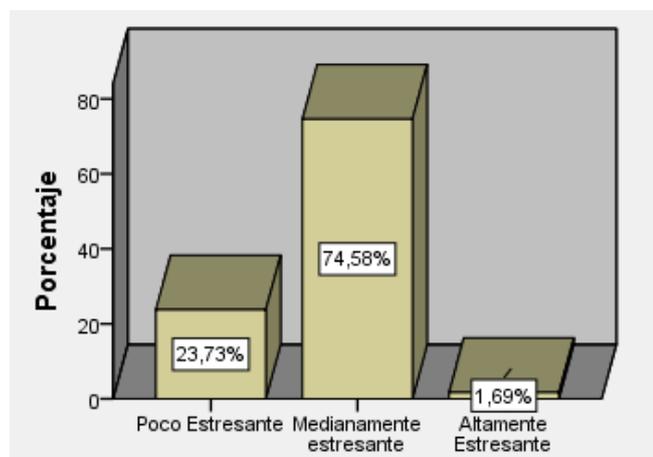
**Gráfico 13.** Síndrome de burnout aspecto realización personal

Cada barra es una categoría y su altura es la frecuencia absoluta. Se vuelve a apreciar la distribución de los datos de la tabla 13, así como, que la opinión que más se ha dado es que pocas veces a la semana consigue cosas útiles en el trabajo con una diferencia muy notable sobre los porcentajes del resto de las barras.

**Tabla 14.**  
*Factores laborales estresores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco Estresante	14	23,7	23,7	23,7
Medianamente estresante	44	74,6	74,6	98,3
Altamente Estresante	1	1,7	1,7	100,0
Total	59	100,0	100,0	

En la muestra de estudio hay 14 trabajadores del sector salud de la UBG Ate que opinan que las fuentes que generan estrés sean propios del individuo (personalidad) o estímulos del escenario laboral les genera poco estrés (categoría 1), un 23,7% de entre los 59 casos; seguido de 44 que perciben medianamente estresante (categoría 2), 74,6% sobre el total; y 1 trabajador que percibe altamente estresante (categoría 3). Lo que opinan poco estresante representan el 23,7% y el que deriva un mayor grado de estrés (medianamente estresante o altamente estresante) un 72,3%.



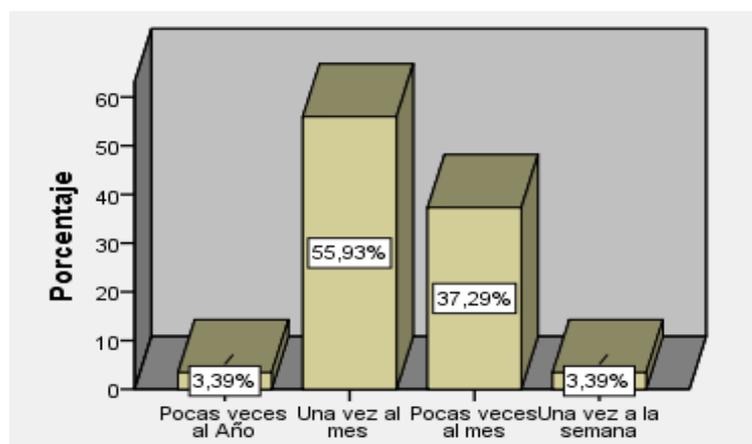
**Gráfico 14.** Factores laborales estresores de los trabajadores de la UBG Ate

Cada barra es una categoría y su altura es la frecuencia absoluta. Se vuelve a apreciar la distribución de los datos de la tabla 14, así como, que la opinión que más se ha dado es “medianamente estresante”, pues percibe que hay una moderada adecuación entre sus recursos y las demandas del entorno de la UBG Ate, con una diferencia muy notable sobre el porcentaje de las demás barras: poco estresante y altamente estresante.

**Tabla 15.**  
*Síndrome de burnout*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces al Año	2	3,4	3,4	3,4
	Una vez al mes	33	55,9	55,9	59,3
	Pocas veces al mes	22	37,3	37,3	96,6
	Una vez a la semana	2	4	3,4	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

En la muestra de estudio hay 2 trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate que pocas veces al año siente un trastorno emocional relacionado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del trabajador manifestando depresión y ansiedad, un 3,4% de entre los 59 casos; seguido de 33 que una vez al mes, 55,9% sobre el total; 22 que pocas veces al mes, 37,3%; y 2 una vez a la semana, 4%. Los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate que responden pocas veces al año o una vez al mes o pocas veces al mes representan un 96,6%; y 3,4% los que responden “una vez a la semana”.



**Gráfico 15.** Síndrome de burnout de los trabajadores de la UBG Ate

Cada barra es una categoría y su altura es la frecuencia absoluta. Se vuelve a apreciar la distribución de los datos de la tabla 15, donde la opinión mayoritaria, es que sienten una vez al mes un bajo control sobre su trabajo y muy poca energía para ser consistentemente productivo con una diferencia muy notable sobre las restantes categorías: pocas veces al año, pocas veces al mes y una vez a la semana.

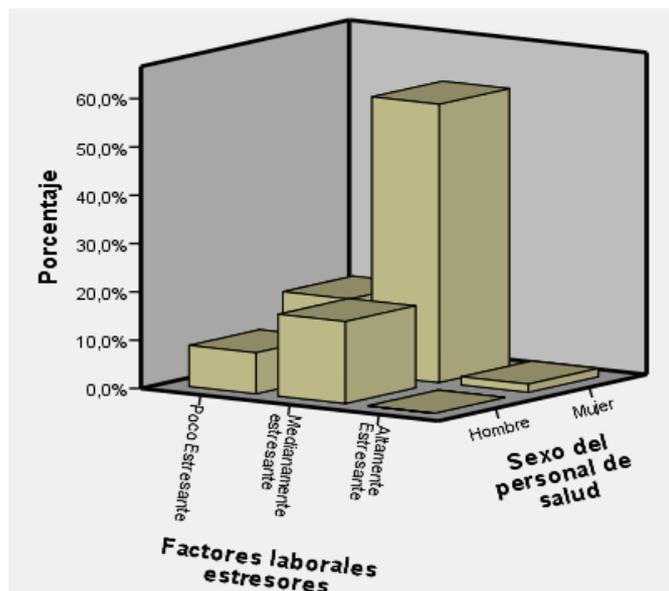
**Tabla 16.**

*Distribución bivariante sexo y factores laborales estresores con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos del personal UGB Ate*

		Sexo del personal de salud					
		Mujer		Hombre		Total	
		% del N	% del N	% del N	% del N	% del N	% del N
		Recuento de tabla	Recuento de tabla	Recuento de tabla	Recuento de tabla	Recuento de tabla	Recuento de tabla
Factores laborales estresores	Poco Estresante	9	15,3%	5	8,5%	14	23,7%
	Medianamente estresante	34	57,6%	10	16,9%	44	74,6%
	Altamente Estresante	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%
	Total	44	74,6%	15	25,4%	59	100,0%

Tanto para mujer, hombre y total, la columna de recuento nos muestra la frecuencia absoluta  $f_i$ ; la columna de % del N total de la tabla nos muestra la frecuencia relativa en %.

Así, para los trabajadores del sector salud de la UGB Ate que perciben poco estresante (categoría 1) la adecuación entre sus recursos y las demandas del entorno que es el 23,7%, el 15,3% es mujer y el 8,5% es hombre; para los trabajadores encuestados de salud que perciben medianamente estresante (categoría 2) sentir los efectos laborales de los factores estresores que es el 74,6%, el 57,6% es mujer y el 16,9% es hombre; para los trabajadores de salud que perciben altamente estresante (categoría 3) que es el 1,7%, el 1,7% es mujer y el 0% es hombre. Considerando el 100% de los trabajadores de salud encuestados que perciben poco estresante o medianamente estresante o altamente estresante, el 74,6% es mujer y el 25,4% es hombre.



**Gráfico 16.** Distribución bivariante sexo y factores laborales estresores del personal UGB Ate

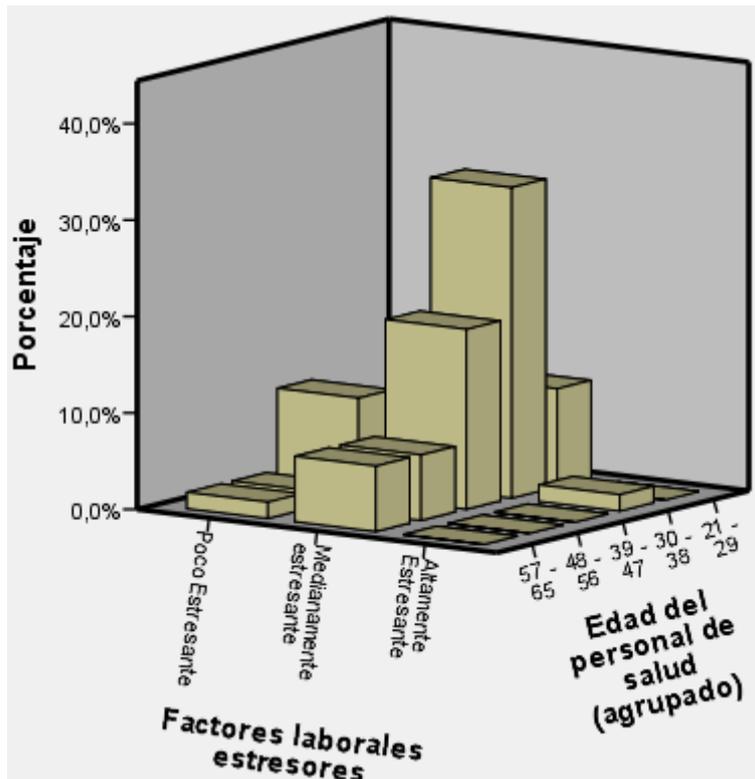
**Tabla 17.**

*Distribución bivariante edad y factores laborales estresores con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos del personal UGB Ate*

		Edad del personal de salud										Total % del N	
		21 - 29		30 - 38		39 - 47		48 - 56		57 - 65			
		f	% del N	F	% del N	f	% del N	F	% del N	f	% del N	F	% del N
Factores laborales estresores	Poco Estresante	2	3,4%	4	6,8%	6	10,2%	1	1,7%	1	1,7%	14	23,7%
	Medianamente estresante	6	10,2%	19	32,2%	11	18,6%	4	6,8%	4	6,8%	44	74,6%
	Altamente Estresante	0	0,0%	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,7%
Total		8	13,6%	24	40,7%	17	28,8%	5	8,5%	5	8,5%	59	100,0%

Así, para los trabajadores del sector salud de la UGB Ate que perciben poco estresante (categoría 1) la adecuación entre sus recursos y las demandas del entorno que es el 23,7%, el 3,4% tiene edad de 21- 29 años, 6,8% de 30 a 38 años, 10,2% de 39 a 47 años, 1,7% de 48 a 56 y 1,7% de 57 a 65 años; para los trabajadores del sector salud de la UGB Ate que perciben medianamente estresante (categoría 2) su trabajo que es el 74,6%, el 10,2% tiene edad de 21 a 29 años, 32,2% de 30 a 38 años, 18,6% de 39 a 47 años, 6,8% de 48 a 55 años y el 6,8% de 57 a 65 años; para los trabajadores del sector salud de la UGB Ate que

perciben altamente estresante (categoría 3) su trabajo que es el 1,7%, el 0% tiene edad de 21 a 29 años, 1,7% de 30 a 38 años, 0% de 39 a 47 años, 0% de 48 a 55 años y el 0% de 57 a 65 años. Considerando el 100% de los trabajadores de salud encuestados que perciben poco estresante o medianamente estresante o altamente estresante, el 74,6%, el 13,6% tiene edad de 21 a 29 años, 40,7% de 30 a 38 años, 28,8% de 39 a 47 años, 8,5% de 48 a 55 años y el 8,5% de 57 a 65 años.



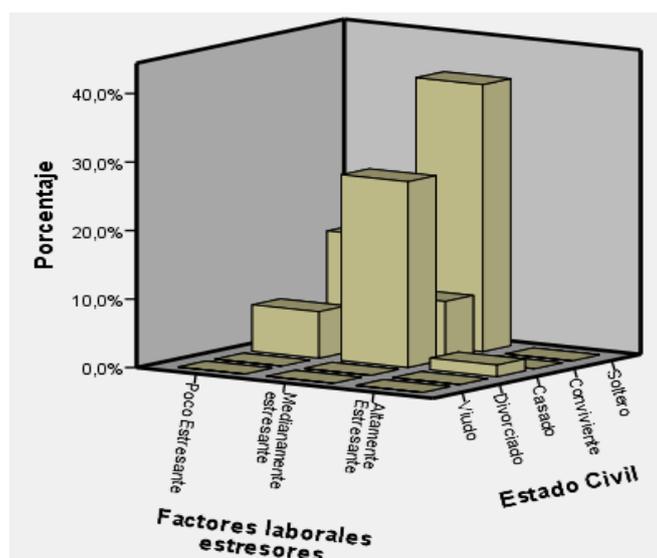
**Gráfico 17.** Distribución bivariante edad y factores laborales estresores del personal UGB Ate

**Tabla 18.**

*Distribución bivalente estado civil y factores laborales estresores con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos del personal UGB Ate*

		Estado Civil							Total
		Soltero		Conviviente		Casado		Total	
		Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla		
Factores laborales estresores	Poco Estresante	9	15,3%	1	1,7%	4	6,8%	14	23,7%
	Medianamente estresante	23	39,0%	5	8,5%	16	27,1%	44	74,6%
	Altamente Estresante	0	0,0%	0	0,0%	1	1,7%	1	1,7%
	Total	32	54,2%	6	10,2%	21	35,6%	59	100,0%

Así, para los trabajadores del sector salud de la UGB Ate que perciben poco estresante (categoría 1) la adecuación entre sus recursos y las demandas del entorno que es el 23,7%, el 15,3% es soltero, el 1,7% es conviviente, el 6,8% casado; para los trabajadores del sector salud de la UGB Ate que perciben medianamente estresante (categoría 2) su trabajo que es el 74,6%, el 39,0% es soltero, el 8,5% es conviviente y el 27,1% casado; para los trabajadores del sector salud de la UGB Ate que perciben altamente estresante (categoría 3) su trabajo que es el 1,7%, el 0% es soltero, el 0% es conviviente y el 1,7% es casado. Considerando el 100% de los trabajadores de salud encuestados que perciben poco estresante o medianamente estresante o altamente estresante, el 54,2% es soltero, el 10,2% es conviviente y el 35,6% es casado.



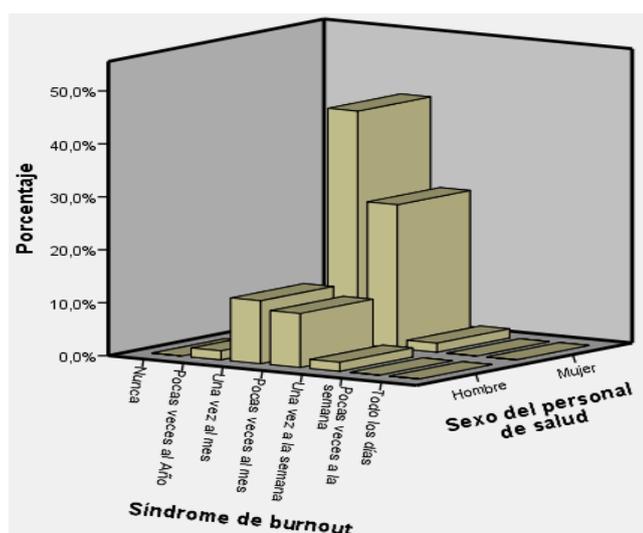
**Gráfico 18.** Distribución bivalente estado civil y factores laborales estresores del personal UGB Ate

**Tabla 19.**

*Distribución bivariante sexo y síndrome de burnout con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos del personal UGB Ate*

		Sexo del personal de salud				Total	
		Mujer		Hombre			
		Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla		
Síndrome de burnout	Pocas veces al Año	1	1,7%	1	1,7%	2	3,4%
	Una vez al mes	26	44,1%	7	11,9%	33	55,9%
	Pocas veces al mes	16	27,1%	6	10,2%	22	37,3%
	Una vez a la semana	1	1,7%	1	1,7%	2	3,4%
	Total	44	74,6%	15	25,4%	59	100,0%

Así, para los trabajadores del sector salud de la UGB Ate que perciben pocas veces al año (categoría 1) sienten estrés causado por las condiciones de trabajo, las malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno que es el 3,4%, el 1,7% es mujer y el 1,7% es hombre; para los trabajadores encuestados de salud que perciben una vez al mes (categoría 2) sentir los efectos del síndrome de burnout que es el 55,9%, el 44,1% es mujer y el 11,9% es hombre; para los trabajadores de salud que perciben pocas veces al mes (categoría 3) sentir los efectos del síndrome de burnout que es el 37,3%, el 27,1% es mujer y el 10,2% es hombre; para los trabajadores de salud que perciben una vez a la semana (categoría 4) sentir los efectos del síndrome de burnout que es el 3,4%, el 1,7% es mujer y el 1,7% es hombre. Considerando el 100% de los trabajadores de salud encuestados que perciben pocas veces al año o una vez al mes o pocas veces al mes o una vez a la semana, el 74,6% es mujer y el 25,4% es hombre.



**Gráfico 19.** Distribución bivariante sexo y síndrome de burnout del personal UGB Ate

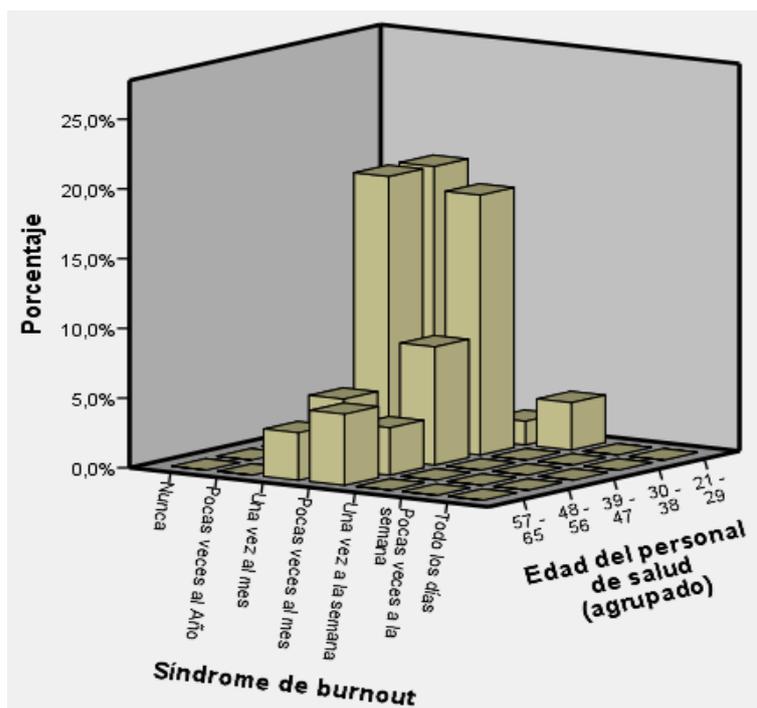
**Tabla 20.**

*Distribución bivariante edad y síndrome de burnout con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos del personal UGB Ate*

		Edad del personal de salud (agrupado)											
		21 - 29		30 - 38		39 - 47		48 - 56		57 - 65		Total	
		% del		% del		% del		%		%		% del	
		f	N	f	N	f	N	F	del N	f	del N	f	N
Síndrome de burnout	Pocas veces al Año	1	1,7%	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,4%
	Una vez al mes	4	6,8%	12	20,3%	12	20,3%	3	5,1%	2	3,4%	33	55,9%
	Pocas veces al mes	1	1,7%	11	18,6%	5	8,5%	2	3,4%	3	5,1%	22	37,3%
	Una vez a la semana	2	3,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,4%
	Total	8	13,6%	24	40,7%	17	28,8%	5	8,5%	5	8,5%	59	100,0%

Así, para los trabajadores del sector salud de la UGB Ate que perciben pocas veces al año (categoría 1) sienten estrés causado por las condiciones de trabajo, las malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno que es el 3,4%, el 1,7%

tiene edad de 21- 29 años, 1,7% de 30 a 38 años, 0% de 39 a 47 años, 0% de 48 a 56 y 0% de 57 a 65 años; para los trabajadores del sector salud de la UGB Ate que perciben una vez al mes (categoría 2) el efecto del síndrome de burnout que es el 55,9%, el 6,8% tiene edad de 21 a 29 años, el 20,3% de 30 a 38 años, el 20,3% de 39 a 47 años, el 5,1% de 48 a 55 años y el 3,4% de 57 a 65 años; para los trabajadores del sector salud de la UGB Ate que perciben pocas veces al año (categoría 3) el efecto del síndrome de burnout que es el 37,3%, el 1,7% tiene edad de 21 a 29 años, el 18,6% de 30 a 38 años, el 8,5% de 39 a 47 años, el 3,4% de 48 a 55 años y el 5,1% de 57 a 65 años; para los trabajadores del sector salud de la UGB Ate que perciben una vez a la semana (categoría 4) el efecto del síndrome de burnout que es el 3,4%, el 3,4% tiene edad de 21 a 29 años, el 0% de 30 a 38 años, el 0% de 39 a 47 años, el 0% de 48 a 55 años y el 0% de 57 a 65 años. Considerando el 100% de los trabajadores de salud encuestados que perciben pocas veces al año, una vez al mes, pocas veces al mes o una vez a la semana el efecto del síndrome de burnout, el 13,6% tiene edad de 21 a 29 años, 40,7% de 30 a 38 años, 28,8% de 39 a 47 años, 8,5% de 48 a 55 años y el 8,5% de 57 a 65 años.



**Gráfico 20.** Distribución bivariante edad y síndrome de burnout del personal UGB Ate

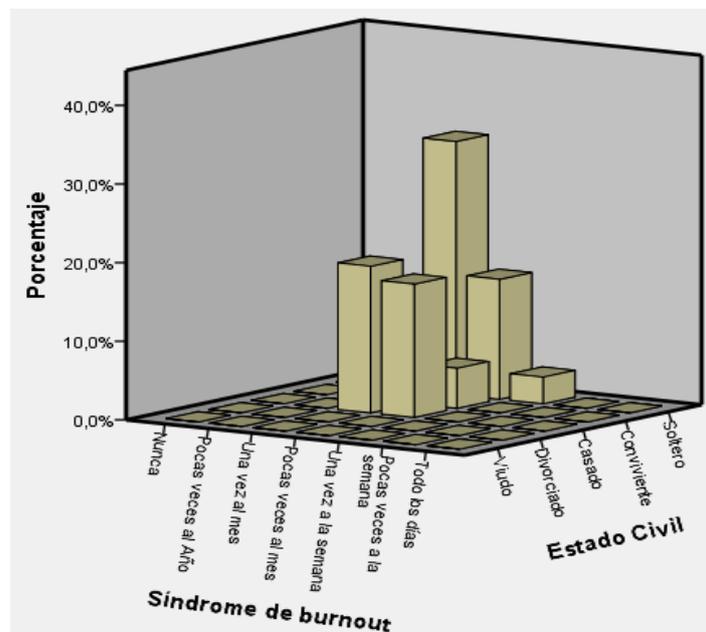
**Tabla 21.**

*Distribución bivariante estado civil y síndrome de burnout con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos del personal UGB Ate*

	Estado Civil				Total
	Soltero	Conviviente	Casado	Total	
	% del N de				
	Recuento tabla	Recuento tabla	Recuento tabla	Recuento tabla	
Síndrome de burnout Pocas veces al Año	2	0	0	2	3,4%
Una vez al mes	19	3	11	33	55,9%
Pocas veces al mes	9	3	10	22	37,3%
Una vez a la semana	2	0	0	2	3,4%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>59</b>	<b>100,0%</b>

Así, para los trabajadores del sector salud de la UGB Ate que perciben pocas veces al año (categoría 1) sienten estrés causado por las condiciones de trabajo, las malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno que es el 3,4%, el 3,4% es soltero, el 0% es conviviente, y el 0% casado; para los

trabajadores del sector salud de la UBG Ate que sienten el síndrome de burnout una vez al mes (categoría 2) que es el 55,9%, el 32,2% es soltero, el 5,1% es conviviente y el 18,6% casado; para los trabajadores del sector salud de la UBG Ate que sienten el efecto del síndrome de burnout pocas veces al mes (categoría 3) que es el 37,3%, el 15,3% es soltero, el 5,1% es conviviente y el 16,9% es casado; para los trabajadores del sector salud de la UBG Ate que sienten el efecto del síndrome de burnout una vez a la semana (categoría 4) que es el 3,4%, el 3,4% es soltero, el 0% es conviviente y el 0% es casado. Considerando el 100% de los trabajadores de salud encuestados que sienten el efecto del síndrome de burnout pocas veces al año o una vez al mes o pocas veces al mes o una vez a la semana, el 54,2% es soltero, el 10,2% es conviviente y el 35,6% es casado.

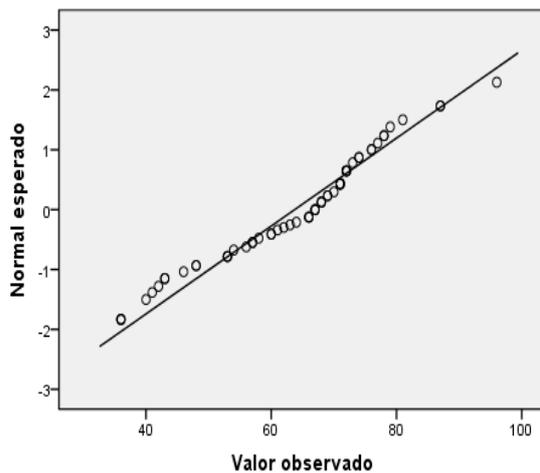


**Gráfico 21.** Distribución bivariante estado civil y síndrome de burnout del personal UBG Ate

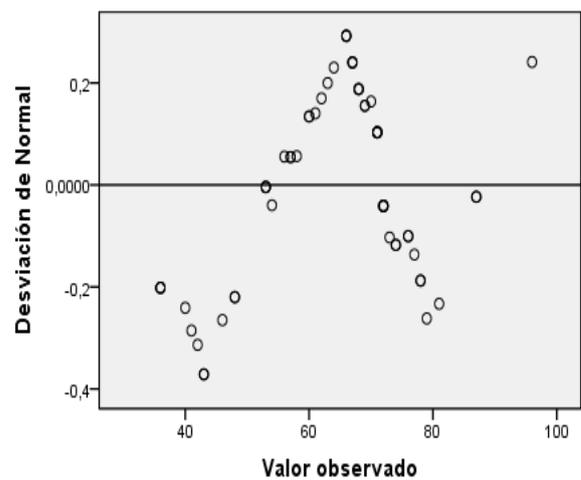
## 4.2. Prueba de normalidad de las variables de estudio

### Variable factores laborales estresores

Considerando los gráficos de normalidad, Gráfico Q-Q Normal y el Gráfico Q-Q Normal sin tendencias que se presentan a continuación:



**Gráfico 22.** Gráfico Q-Q normal de la variable factores laborales estresores



**Gráfico 23.** Gráfico Q-Q normal sin tendencia de la variable factores laborales estresores

En el primero los valores correspondientes a una normal vienen representados por la recta y los puntos son las diferentes puntuaciones de los trabajadores de salud encuestados con los valores observados frente a los esperados bajo la hipótesis de normalidad. Si los puntos se acercan a la recta el ajuste es aceptable, cuanto más se alejen será peor. Para la variable factores laborales estresores el ajuste es algo bueno.

En el segundo recoge las desviaciones de los individuos respecto de la recta. Si la muestra procede de una población normal, los puntos deberían estar alrededor del 0 y sin seguir ningún patrón determinado, Para la variable factores laborales estresores vemos que hay grupos de puntos que se alejan del 0.

**Tabla 22.**  
Pruebas de normalidad

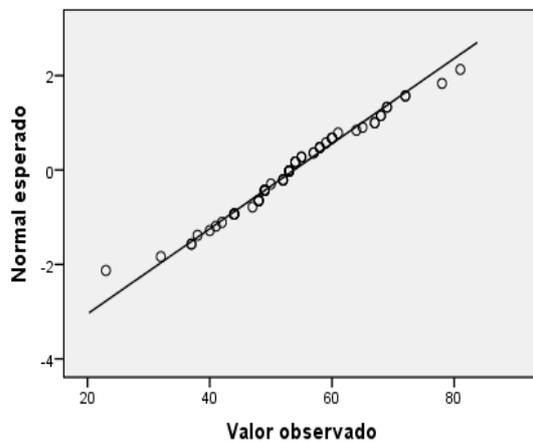
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores laborales estresores	,142	59	,004	,961	59	,054

a. Corrección de significación de Lilliefors

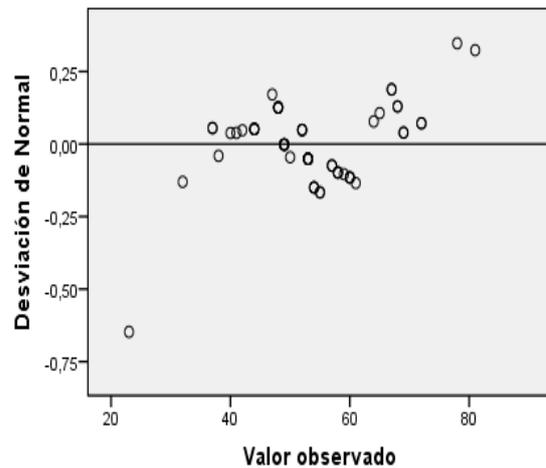
Contrastamos la hipótesis nula  $H_0$ : “los datos proceden de una distribución normal”. Con un estadístico de Kolmogorov-Smirnov de 0,142 de 59 grados de libertad, la significación de contraste es de 0,004, como el p-valor es menor que 0.05 rechazamos la hipótesis nula, aunque con la prueba de Shapiro-Wilk se acepta  $H_0$ . Esto es, la distribución de la que proceden es normal con un estadístico de 0,961 de 59 grados de libertad y una significancia de contraste de 0,054.

### Variable síndrome de burnout

Considerando los gráficos de normalidad, Gráfico Q-Q Normal y el Gráfico Q-Q Normal sin tendencias que se presentan a continuación:



**Gráfico 24.** Gráfico Q-Q normal de la variable síndrome de burnout



**Gráfico 25.** Gráfico Q-Q normal sin tendencia de la variable síndrome de burnout

En el primero los valores correspondientes a una normal vienen representados por la recta y los puntos son las diferentes puntuaciones de los individuos con los valores observados frente a los esperados bajo la hipótesis de normalidad. Si los puntos se acercan a la recta el ajuste es aceptable, cuanto más se alejen será peor. Para la variable síndrome de burnout el ajuste es bueno.

En el segundo recoge las desviaciones de los individuos respecto de la recta. Si la muestra procede de una población normal, los puntos deberían estar alrededor del 0 y sin seguir ningún patrón determinado, Para la variable síndrome de burnout vemos pocos grupos de puntos que no se alejan mucho del 0.

**Tabla 23.**  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Síndrome de burnout	,086	59	,200*	,986	59	,743

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Contrastamos la hipótesis nula  $H_0$ : “los datos proceden de una distribución normal”. Con un estadístico de Kolmogorov-Smirnov de 0,086 de 59 grados de libertad, la significación de contraste es de 0,200 es mayor que 0.05 aceptamos la hipótesis nula y con un estadístico de Shapiro-Wilk de 0,983 de 59 grados de libertad con significación de contraste es 0,743 mayor que 0,05, se acepta también la hipótesis nula, luego, la distribución de la que proceden es normal.

#### **4.3. Prueba de las hipótesis de trabajo**

1. En estas pruebas se usa el modelo de correlación de Pearson, cuyas presuposiciones son las siguientes:
  - La distribución poblacional de la variable criterio es normal: el universo tiene una distribución normal.
  - El nivel de la medición de la variable criterio es por intervalo o razón

- Todas las subpoblaciones de los valores de Y tienen la misma variancia
  - Todas las subpoblaciones de los valores de X tienen la misma variancia
2. El nivel de significancia se señala con asterisco(s): donde un asterisco (\*) implica una significancia menor a 0.05 (quiere decir que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05, la probabilidad de error es menor de 5%) y dos asteriscos (\*\*) una significancia menor a 0.01 (la probabilidad de error es menor de 1%).
  3. La correlación de Pearson se simboliza por r, así las hipótesis estadísticas de correlación de este trabajo de investigación se formulan:

**Hipótesis específica 1:** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

La traducción estadística es la siguiente:

$H_0: r_{X_1Y_1} = 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero.

$H_1: r_{X_1Y_1} \neq 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero.

**Hipótesis específica 2:** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y la despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

La traducción estadística es la siguiente:

$H_0: r_{X_1Y_2} = 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero.

$H_1: r_{X_1Y_2} \neq 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero.

**Hipótesis específica 3:** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y la realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

La traducción estadística es la siguiente:

$H_0: r_{X_1Y_3} = 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero.

$H_1: r_{X_1Y_3} \neq 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero.

**Hipótesis específica 4:** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

La traducción estadística es la siguiente:

$H_0: r_{X_2Y_1} = 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero.

$H_1: r_{X_2Y_1} \neq 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero.

**Hipótesis específica 5:** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y la despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

La traducción estadística es la siguiente:

$H_0: r_{X_2Y_2} = 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero.

$H_1: r_{X_2Y_2} \neq 0$ . La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero.

**Hipótesis específica 6:** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y la realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

La traducción estadística es la siguiente:

$H_0: r_{X_2Y_3} = 0$ . La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero.

$H_1: r_{X_2Y_3} \neq 0$ . La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero.

**Hipótesis específica 7:** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores ambientales y el cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

La traducción estadística es la siguiente:

$H_0: r_{X_3Y_1} = 0$ . La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero.

$H_1: r_{X_3Y_1} \neq 0$ . La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero.

**Hipótesis específica 8:** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores ambientales y la despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

La traducción estadística es la siguiente:

$H_0: r_{X_3Y_2} = 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero.

$H_1: r_{X_3Y_2} \neq 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero.

**Hipótesis específica 9:** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores ambientales y la realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

La traducción estadística es la siguiente:

$H_0: r_{X_3Y_3} = 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero.

$H_1: r_{X_3Y_3} \neq 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero.

**Hipótesis general.** Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.

La traducción estadística es la siguiente:

$H_0: r_{XY} = 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate es cero.

$H_1: r_{XY} \neq 0$  . La correlación entre las variables factores laborales estresores y síndrome de Burnout en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero.

#### 4. Cálculos de las correlaciones usando el programa SPSS versión 22

**Tabla 24.**

*Matriz de correlaciones de Pearson para contrastar las hipótesis*

			Organizativos y relaciones humanas	Ambienta- les	Cansancio emocional	Desperson alización	Realiza- ción personal	Factores laborales estresores	Síndrome de burnout
Presión y exigencia	R	1	,760**	,700**	,145	,036	-,015	,896**	,111
	Sig./2		,000	,000	,137	,393	,456	,000	,202
Organizativos y relaciones humanas	R	,760**	1	,731**	,150	,091	,188	,919**	,298*
	Sig./2	,000		,000	,129	,246	,076	,000	,011
Ambientales	R	,700**	,731**	1	,014	,009	,292*	,902**	,245*
	Sig./2	,000	,000		,457	,472	,013	,000	,031
cansancio emocional	R	,145	,150	,014	1	,320**	-,234*	,111	,689**
	Sig./2	,137	,129	,457		,007	,037	,202	,000
Despersonalización	R	,036	,091	,009	,320**	1	-,410**	,050	,329**
	Sig./2	,393	,246	,472	,007		,001	,353	,005
Realización personal	R	-,015	,188	,292*	-,234*	-,410**	1	,180	,446**
	Sig./2	,456	,076	,013	,037	,001		,086	,000
Factores laborales estresores	R	,896**	,919**	,902**	,111	,050	,180	1	,245*
	Sig./2	,000	,000	,000	,202	,353	,086		,031
Síndrome de burnout	R	,111	,298*	,245*	,689**	,329**	,446**	,245*	1
	Sig./2	,202	,011	,031	,000	,005	,000	,031	
	N	59	59	59	59	59	59	59	59

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).

## 5. Análisis

### Hipótesis específica 1

**Resultado:**  $r_{X_1Y_1} = 0,154$

#### Interpretación:

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.05. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero. Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores de presión-exigencia los trabajadores de salud el total de encuestados marcan solamente en las primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto cansancio emocional los trabajadores encuestados, la mayoría (72.8%) marca en las categorías inferiores “pocas veces al año” y “una vez al mes”. En ambas variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

### Hipótesis específica 2

**Resultado:**  $r_{X_1Y_2} = 0.036$

#### Interpretación:

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores de presión-exigencia los trabajadores de salud el total de encuestados marcan solamente en las primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto despersonalización los trabajadores encuestados, la mayoría (78%) marca en las dos categorías inferiores “nunca” y “pocas veces al año”. En ambas variables, las respuestas se concentran

en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

### **Hipótesis específica 3**

**Resultado:**  $r_{X_1Y_3} = -0.015$

#### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores de presión-exigencia los trabajadores de salud el total de encuestados marcan solamente en las primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto realización personal los trabajadores encuestados, la mayoría (55,9%) marca en las dos categorías superiores “una vez a la semana” y “pocas veces a la semana”. En ambas variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

### **Hipótesis específica 4**

**Resultado:**  $r_{X_2Y_1} = 0.150$

#### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas los trabajadores de salud la mayoría (96,6%) de encuestados marcan solamente en las dos primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto cansancio emocional los trabajadores encuestados, la mayoría (72.8%) marca en las categorías inferiores “pocas veces al año” y “una vez al mes”. En ambas

variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

### **Hipótesis específica 5**

**Resultado:**  $r_{X_2Y_2} = 0.091$

#### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas los trabajadores de salud la mayoría (96,6%) de encuestados marcan solamente en las dos primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto despersonalización los trabajadores encuestados, la mayoría (78%) marca en las dos categorías inferiores “nunca” y “pocas veces al año”. En ambas variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

### **Hipótesis específica 6**

**Resultado:**  $r_{X_2Y_3} = 0.188$

#### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas los trabajadores de salud la mayoría (96,6%) de encuestados marcan solamente en las dos primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto realización personal los trabajadores encuestados, la mayoría (55,9%) marca en las dos categorías superiores “una vez a la semana” y “pocas veces a la semana”.

En ambas variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

### **Hipótesis específica 7**

**Resultado:**  $r_{X_3Y_1} = 0.014$

#### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores ambientales los trabajadores de salud la mayoría (91,5%) de encuestados marcan solamente en las dos primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto cansancio emocional los trabajadores encuestados, la mayoría (72.8%) marca en las categorías inferiores “pocas veces al año” y “una vez al mes”. En ambas variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

### **Hipótesis específica 8**

**Resultado:**  $r_{X_3Y_2} = 0.009$

#### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores ambientales los trabajadores de salud la mayoría (91,5%) de encuestados marcan solamente en las dos primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto despersonalización los trabajadores encuestados, la mayoría (78%) marca en las dos categorías inferiores “nunca” y “pocas veces al

año". En ambas variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

### **Hipótesis específica 9**

**Resultado:**  $r_{X_3Y_3} = 0,292$

#### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación es significativo en el nivel 0.05. Se rechaza la hipótesis estadística nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero. Esto es, La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto realización personal es positiva baja. "A mayor incidencia de los factores laborales estresores ambientales, mayor es el síndrome de burnout aspecto realización personal" en los trabajadores de salud de la UBG Ate.

### **Hipótesis general**

**Resultado:**  $r_{XY} = 0.245$

#### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación es significativo en el nivel 0.05. Se rechaza la hipótesis estadística nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación entre las variables factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero. Esto es, La correlación entre las variables factores laborales estresores y el síndrome de burnout es positiva baja. "A mayor incidencia de los factores laborales estresores, mayor es el síndrome de burnout" en los trabajadores de salud de la UBG Ate.

## **6. Resultados**

### **Hipótesis específica 1**

La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud no es significativa en el nivel  $\alpha = 0.05$  pues el p-valor es 0,137.

### **Hipótesis específica 2**

La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha = 0.05$  pues el p-valor es 0,393.

### **Hipótesis específica 3**

La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha = 0.05$  pues el p-valor es 0,456.

### **Hipótesis específica 4**

La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha = 0.05$  pues el p-valor es 0,129.

### **Hipótesis específica 5**

La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha = 0.05$  pues el p-valor es 0,246.

### **Hipótesis específica 6**

La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha= 0.05$  pues el p-valor es 0,076.

### **Hipótesis específica 7**

La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha= 0.05$  pues el p-valor es 0,457.

### **Hipótesis específica 8**

La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha= 0.05$  pues el p-valor es 0,472.

### **Hipótesis específica 9**

La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate es positiva baja, significativa al 0,05.

### **Hipótesis general**

La correlación entre las variables factores laborales estresores y síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la UBG Ate,2019. No es significativa en el nivel  $\alpha=0.05$ .

Como producto del análisis estadístico podemos concluir:

Análisis descriptivo de los datos generales

- Del total de trabajadores del sector salud de la UBG Ate, el 54,2% su edad se encuentra en el intervalo [21, 38], con 28,8% en el intervalo [39, 47] y con un 17% en el intervalo [48, 65].

- Aproximadamente 5/8 de la muestra encuestada de trabajadores del sector salud de la UBG Ate son mujeres y 3/6 son hombres.
- En el sector salud de la UBG Ate, hay un 64,4% de trabajadores no casados y un 35,6% de trabajadores casados.
- En el sector salud de UBG Ate hay un 50,8% de trabajadores que no son nombrados y un 49,2% que si son nombrados.
- Del total de trabajadores del sector salud de la UBG Ate, el 54,8% su profesión está ligada al área de enfermería –enfermeras y técnicos de enfermería.
- Con respecto a los factores laborales estresores de presión-exigencia, la respuesta que más se ha dado es “medianamente estresante” (72,88%) las condiciones propias del ejercicio profesional con una diferencia muy notable sobre el porcentaje de la primera barra “poco estresante”.
- Con respecto a los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas, la opinión que más se ha dado es “medianamente estresante” la normatividad administrativa y los protocolos establecidos para el desarrollo de la práctica profesional con una diferencia muy notable sobre el porcentaje de las demás barras: poco estresante y altamente estresante
- Con respecto a los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas, la opinión que más se ha dado es “medianamente estresante” la interferencia de las condiciones del ambiente físico de la UBG Ate con una diferencia muy notable sobre el porcentaje de las demás barras: poco estresante y altamente estresante.
- Con respecto al síndrome de burnout aspecto cansancio emocional, la respuesta que más se ha dado es tener cansancio emocional pocas veces al año (52,54%) con una diferencia muy notable sobre los porcentajes de las demás barras: nunca, una vez al mes, pocas veces al mes y una vez a la semana.

- Con respecto al síndrome de burnout aspecto despersonalización, la opinión que más se ha dado es manifestar que nunca (49,15%) despersonalizan a las pacientes ni adoptan un comportamiento insensible con una diferencia muy notable sobre los porcentajes de las tres últimas barras: pocas veces al año, una vez al mes y pocas veces al mes.
- Con respecto al síndrome de burnout aspecto realización personal, la opinión que más se ha dado es que pocas veces a la semana (37,29%) consigue cosas útiles en el trabajo con una diferencia muy notable sobre los porcentajes del resto de las barras.
- Con respecto a los factores laborales estresores, la opinión que más se ha dado es “medianamente estresante” (74,58%), pues percibe que hay una moderada adecuación entre sus recursos y las demandas del entorno de la UBG Ate, con una diferencia muy notable sobre el porcentaje de las demás barras: poco estresante y altamente estresante.
- Con respecto al síndrome de burnout, la opinión mayoritaria, es que sienten una vez al mes un bajo control sobre su trabajo y muy poca energía para ser consistentemente productivo con una diferencia muy notable sobre las restantes categorías: pocas veces al año, pocas veces al mes y una vez a la semana.

#### Pruebas de hipótesis

- La correlación  $r=0,145$  entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel pues el p-valor es 0,137.
- La correlación  $r=0,036$  entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel pues el p-valor es 0,393.
- La correlación  $r=-0,015$  entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en

los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel pues el p-valor es 0,456.

- La correlación  $r=0,150$  entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel pues el p-valor es 0,129.
- La correlación  $r=0,091$  entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel pues el p-valor es 0,246.
- La correlación  $r=0,188$  entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel pues el p-valor es 0,076.
- La correlación  $r=0,014$  entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel pues el p-valor es 0,457.
- La correlación  $r=0,009$  entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel pues el p-valor es 0,472.
- La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto realización personal es positiva baja,  $r=0,299$  y p-valor 0,013. “A mayor incidencia de los factores laborales estresores ambientales, mayor es el síndrome de burnout aspecto realización personal” en los trabajadores de salud de la UBG Ate.
- La correlación entre las variables factores laborales estresores y el síndrome de burnout es positiva baja,  $r=0,245$  y p-valor 0,031. “A mayor incidencia de

los factores laborales estresores, mayor es el síndrome de burnout” en los trabajadores de salud de la UBG Ate.

- Además: 1) la correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout es positiva baja,  $r=0,298$  y  $p$ -valor  $0,011$ . “A mayor incidencia de los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas, mayor es el síndrome de burnout” en los trabajadores de salud de la UBG Ate, 2) la correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout es positiva baja,  $r=0,245$  y  $p$ -valor  $0,031$ . “A mayor incidencia de los factores laborales estresores ambientales, mayor es el síndrome de burnout” en los trabajadores de salud de la UBG Ate.

## V. DISCUSIÓN

Está presente investigación titulada factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019, presentan el análisis y la discusión de sus datos obtenido cuyo objetivo fue determinar el grado de correlación entre sus variables.

Respecto a la hipótesis general, existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019. El análisis de la investigación se realizó con el coeficiente de Pearson para contrastar las hipótesis, en donde el coeficiente de correlación es significativo en el nivel 0.05. Se rechaza la hipótesis estadística nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación entre las variables factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero. Es así que la correlación entre las variables factores laborales estresores y el síndrome de burnout es positiva baja. “A mayor incidencia de los factores laborales estresores, mayor es el síndrome de burnout” en los trabajadores de salud de la UBG Ate.

Al examinar los resultados generales de las investigaciones expuestas, se encontró resultados similares en algunas investigaciones donde la población es de docentes y en su mayoría conformado por personal de salud, Cano (2017) sustentó su tesis que lleva cuyo título es Relación entre el síndrome burnout y los factores laborales y personales de los profesores del nivel de secundaria de un colegio privado de la ciudad de Guatemala. Concluyó que no tuvieron mayor significancia con el síndrome de burnout, así mismo Torres (2017) sustentó su tesis titulada: Prevalencia y factores de riesgo del Síndrome de Burnout, en el personal que labora en las instituciones de salud de la ciudad de Loja Ecuador, concluyo que el personal de salud presenta baja prevalencia al síndrome de burnout. e incluso hay investigaciones no presentan síndrome de burnout como es Ledesma (2015) y Gálvez, Gómez, Guzmán, Omar y Ortiz (2015). Por otro lado, hay investigaciones que presentan mayor incidencia del síndrome de burnout ya que sus variables están más interactuadas entre sí, como Silva (2017) en su tesis titulada Factores

laborales estresores y síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia Lima-Perú, la cual concluyo que existe relación directa alta entre ambas variables, asimismo Rodríguez (2017) y Carhuachin (2015) concluyeron que sus variables si guardan relación.

Respecto a la hipótesis específica 1: El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.05. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero. Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores de presión-exigencia los trabajadores de salud el total de encuestados marcan solamente en las primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto cansancio emocional los trabajadores encuestados, la mayoría (72.8%) marca en las categorías inferiores “pocas veces al año” y “una vez al mes”. En ambas variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

Hipótesis específica 2: El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores de presión-exigencia los trabajadores de salud el total de encuestados marcan solamente en las primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto despersonalización los trabajadores encuestados, la mayoría (78%) marca en las dos categorías inferiores “nunca” y “pocas veces al año”. En ambas variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

Hipótesis específica 3: El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout

aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores de presión-exigencia los trabajadores de salud el total de encuestados marcan solamente en las primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto realización personal los trabajadores encuestados, la mayoría (55,9%) marca en las dos categorías superiores “una vez a la semana” y “pocas veces a la semana”. En ambas variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

Hipótesis específica 4: El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas los trabajadores de salud la mayoría (96,6%) de encuestados marcan solamente en las dos primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto cansancio emocional los trabajadores encuestados, la mayoría (72.8%) marca en las categorías inferiores “pocas veces al año” y “una vez al mes”. En ambas variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

Hipótesis específica 5: El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas los trabajadores de salud la mayoría (96,6%) de encuestados marcan solamente en las dos primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto despersonalización los trabajadores encuestados, la mayoría (78%) marca en las dos categorías inferiores “nunca” y “pocas veces al año”. En ambas variables,

las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

Hipótesis específica 6: El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas los trabajadores de salud la mayoría (96,6%) de encuestados marcan solamente en las dos primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto realización personal los trabajadores encuestados, la mayoría (55,9%) marca en las dos categorías superiores “una vez a la semana” y “pocas veces a la semana”. En ambas variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

Hipótesis específica 7: El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales estresores ambientales los trabajadores de salud la mayoría (91,5%) de encuestados marcan solamente en las dos primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto cansancio emocional los trabajadores encuestados, la mayoría (72.8%) marca en las categorías inferiores “pocas veces al año” y “una vez al mes”. En ambas variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

Hipótesis específica 8: El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.01. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate es cero: Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en el cuestionario factores laborales

estresores ambientales los trabajadores de salud la mayoría (91,5%) de encuestados marcan solamente en las dos primeras categorías poco y medianamente estresante, y para el cuestionario de síndrome de burnout aspecto despersonalización los trabajadores encuestados, la mayoría (78%) marca en las dos categorías inferiores “nunca” y “pocas veces al año”. En ambas variables, las respuestas se concentran en dos categorías, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

Hipótesis específica 9: El coeficiente de correlación es significativo en el nivel 0.05. Se rechaza la hipótesis estadística nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es igual a cero. Esto es, La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto realización personal es positiva baja. “A mayor incidencia de los factores laborales estresores ambientales, mayor es el síndrome de burnout aspecto realización personal” en los trabajadores de salud de la UBG Ate.

## VI. CONCLUSIONES

Como producto del análisis estadístico se puede concluir:

Que la correlación entre las variables factores laborales estresores y síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la UBG Ate, 2019. No es significativa en el nivel  $\alpha=0.05$ .

1. La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud no es significativa en el nivel  $\alpha=0.05$  pues el p-valor es 0,137.
2. La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha=0.05$  pues el p-valor es 0,393.
3. La correlación entre las variables factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha=0.05$  pues el p-valor es 0,456.
4. La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha=0.05$  pues el p-valor es 0,129.
5. La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha=0.05$  pues el p-valor es 0,246.
6. La correlación entre las variables factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha=0.05$  pues el p-valor es 0,076.

7. La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha=0.05$  pues el p-valor es 0,457.
8. La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto despersonalización en los trabajadores de salud de la UBG Ate no es significativa en el nivel  $\alpha=0.05$  pues el p-valor es 0,472.
9. La correlación entre las variables factores laborales estresores ambientales y el síndrome de Burnout aspecto realización personal en los trabajadores de salud de la UBG Ate es positiva baja, significativa al 0,05.

## VII. RECOMENDACIONES

Esta investigación es un antecedente para futuras investigaciones no solo en una clínica sino en varias instituciones de salud de modo tal que se puedan comparar los diversos grupos y universalizar los resultados.

1. Realizar investigaciones tanto en instituciones públicas como en instituciones privadas para obtener mayor amplitud de los resultados dados en la presente investigación.
2. Realizar estudios de los factores estresores en instituciones de salud públicas y privadas y su relación con el síndrome de burnout.
3. Ejecutar investigaciones periódicamente para actualizar la información que se tiene en cuanto a las variables actores laborales estresores y síndrome de burnout.
4. Se sugiere que se desarrollen estrategias de prevención e intervención relevantes y oportunos, con la finalidad de mejorar las condiciones laborales de los prestadores de salud y de esta manera los mismo puedan brindar un cuidado de calidad los usuarios, a la vez se logre disminuir los niveles alcanzados en el presente estudio.
5. Se sugiere realizar estudios de tipo cualitativo a fin de profundizar en el análisis de los hallazgos.
6. Se sugiere con el fin de evitar que se desarrolle el síndrome de burnout en el personal de salud del ámbito estatal, crear espacios de descanso y respetando y dando las condiciones necesarias para realización de su trabajo, mediante un programa de ajuste salarial, de acuerdo a su desempeño, cargo y reconocer los logros ya sea de los profesionales, como también del personal técnico y realizar actividades deportivas y de talleres.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. (2011) *Aspectos psicológicos del estrés*. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2011/cmas111j.pdf>
- Aranda, C. (2006). *Diferencias por sexo, Síndrome de Burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México*. Revista Costarricense de Salud Pública, 15,1-7.
- Ballester, R., Gómez, S., Gil, J. (2016) *Burnout y factores estresantes en profesionales sanitarios de las unidades de cuidados intensivos España /2016*. Recuperado de <http://aepcp.net/rppc.php?id=832&lang=qb>
- Barrio, J.A.; García, M.R.; Ruiz, I. y Arce, A (2006) “El estrés como repuesta” *Red de revistas de América latina, El Caribe, España y Portugal*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Cano, M. (2017) En su tesis *relación entre el síndrome burnout y los factores laborales y personales de los profesores del nivel de secundaria de un colegio privado de la ciudad de Guatemala*. Recuperado de <file:///c:/users/lenovo/desktop/cano-miguel.pdf>
- Cárdenas A. y Vásquez (2018) *Estrés laboral (síndrome de burnout):Un estudio comparativo entre enfermeras que atienden pacientes en los diferentes departamentos del Hospital Regional de Loreto “Felipe Santiago Arriola Iglesias”*. Recuperado de <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/600>
- Carhuachin, M. (2018) “*Condiciones de trabajo y estrés laboral en enfermeras(os) del hospital i essalud-tumbes*”. Recuperado de <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11793/2E518.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chang, R. (2017) *Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de lima metropolitana,*. Recuperado de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/818/Relacion\\_ChangM arcovich\\_MeyLing.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/818/Relacion_ChangM arcovich_MeyLing.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Cherniss, C. (1980) *Professional Burnout in Human Service Organizations*. Nueva York, Praeger.
- Chiavenato (2000). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099#bbib0090>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3 ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013) *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. Recuperado de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- Condori, J. (2016) *Características sociodemográficas y laborales relacionadas con el síndrome de burnout en internos de medicina del hospital militar central*. 2016. Recuperado de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/545>
- Contreras, S., Ávalos, M., Romero, H., Morales y Córdova, J. (2013) *Síndrome de Burnout, funcionalidad familiar y factores relacionados en personal médico y de enfermería de un hospital de Villahermosa, Tabasco, México*. Recuperado de <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/238/872>
- Coronado, L. (2006) *Factores Laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros en los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. UNMSM, Lima - Perú.
- Dávalos, H. (2005) *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa*. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1029/Davalos\\_ph.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1029/Davalos_ph.pdf?sequence=1)
- Diario Perú 21 (2019). *El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento* Recuperado de <http://archivo.peru21.pe/noticia/382356/estres-laboral-78-trabajadores-peruanos-lo-sufrio>
- Freudenberger, H (1974) *Staff Burnout*. Journal of Social, 30, 159-65
- Galvez, N., Gómez, O. Guzmán, A. y Ortiz., L. (2015) *identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales relacionados con el síndrome de burnout en docentes de colegios públicos y privados de Colombia e Hispanoamérica en los últimos 10 años*. Recuperado de [http://bdigital.ces.co:8080/jspui/bitstream/10946/1959/2/Identificacion\\_factores\\_riesgo\\_psicosociales.pdf](http://bdigital.ces.co:8080/jspui/bitstream/10946/1959/2/Identificacion_factores_riesgo_psicosociales.pdf)
- García, J. (2016) *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca*. cuenca 2015” Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/tesis.pdf>
- García, J., Herrero, S. y León, J. (2007) *Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla*. Apunt Psicol. 2007;25(2):157– 73
- García, J. (2007) *Una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla*. Apunt Psicol. 2007;25(2):157– 73
- Gutiérrez, C., Torres, K. y Zavaleta, K. (2018) *Efectividad De Un Programa de Pausas Activas para la reducción del Nivel de Estrés Laboral en el Personal Administrativo en Una Clínica de Lima*. Recuperado de

[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3626/Efectividad\\_GutiérrezCabello\\_Cynthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3626/Efectividad_GutiérrezCabello_Cynthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2004) *Estrés laboral*. Recuperado de <http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/fichas%20de%20publicaciones/fondo%20historico/documentos%20divulgativos/docdivulgativos/fichero%20pdf/estres%20laboral.pdf>
- Ledesma, C.(2015) *Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital "Hermilio Valdizán"-Marzo 2015*. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/580>
- Mac Donald, A.F. (2009, julio, 30) *El estrés laboral en los países europeos y en América latina. Mercosur abc [en línea]*. Recuperado de : <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14> [2014, 10 de diciembre]
- Ledesma, C.(2015) *Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital "Hermilio Valdizán"-Marzo 2015*. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/580>
- Luque, N. (2018) *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés. 2017*” Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7856/Luque\\_In%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7856/Luque_In%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mac Donald, A.F. (2009, julio, 30) *El estrés laboral en los países europeos y en América latina. Mercosur abc [en línea]*. Recuperado de : <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14> [2014, 10 de diciembre]
- María del Cisne Torres Naula (2017) *Prevalencia y factores de riesgo del Síndrome de Burnout, en el personal que labora en las instituciones de salud de la ciudad de Loja Ecuador- 2017*. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19654/1/TESIS-SOLCA-MARIA%20TORRES.pdf>
- Meza, L., Pinedo, VA, Hernández SV (2014). *Estrésores y estrés percibido en las prácticas clínicas de estudiantes de enfermería de la universidad nacional de la amazona peruana. 2014*.
- Paredes Oyarce (2015) *Factores asociados al síndrome de Burnout en las enfermeras del servicio de neonatología en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2015*. Recuperado de [Milagroshttp://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/5196](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/5196)
- Peiró, J. (1993). *Control del Estrés laboral* . Madrid
- Rodríguez J. (2008). *Manual de Psicología Social de la Salud. España: Síntesis, 2008*.

- Rojas, E., Tejada, P. y Valladares, R. (2017) *Influencia del estrés laboral en la relación enfermera – paciente en centro quirúrgico del hospital nacional, lima 2017*. Recuperado de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia\\_Rojas\\_Encarnacion\\_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia_Rojas_Encarnacion_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sarabia,, M. (2015) *los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo CIA. LTDA. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi*. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12785/1/FCHE-PSIP-88.pdf>
- Selye, H. (1935). ¿Qué es el estres? Recuperado de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
- 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*. Recuperado de 2017[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14463/Silva\\_AGD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14463/Silva_AGD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- TRUCCO, M. (2004) *El Estrés y la Salud Mental en el Trabajo*. Documento de Trabajo de la Asociación Chilena de Seguridad Cienc Trab. Oct-Dic; 6(14): 185-188. Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf>
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El manual moderno S.A
- Vindel, A. (2001). La naturaleza del estrés. Recuperado de [https://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Factores laborales estresores y síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la unidad básica de gestión Ate,2019

**Autor:** Bances Arrascue Lidia Elizabeth

Descripción de la situación problemática	Descripción de la situación problemática	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	metodología	Población y muestra
<p>La palabra –burnoutll es un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto y haber perdido la ilusión por el trabajo. La más conocida definición para el síndrome de burnout es la postulada por Cristina Maslach en los años 80. Mera y More(2013) En los Puestos de Salud, que están ubicados en el distrito de Ate cuenta con profesionales de la salud (Minsa) que vive eventos de intensidad emocional afrontando situaciones que producen estrés laboral, Estas</p>	<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate,2019?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate,2019</p>	<p><b>General</b></p> <p>Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate,2019.</p>	<p><b>Factores laborales estresores:</b></p> <p>Presión y exigencia. Organizativos y relaciones humanas. Ambientales.</p> <p><b>síndrome de burnout:</b></p> <p>Cansancio emocional.</p> <p>Despersonalización. Realización personal</p>	<p>Tipo de investigación aplicada enfoque de investigación: cuantitativa diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional este trabajo de investigación servirá a los investigadores en psicología, personal administrativo y encargados de salud mental como un antecedente para mejorar sus servicios.</p>	<p>Población: de 60 personas trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.</p> <p>Muestra: 57 personas trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate,2019.</p> <p>Muestreo: se empleó el muestreo probabilístico, conocido como el muestreo aleatorio simple (M.A.S.), en donde todos los elementos que forman el universo y que por lo tanto están descritos en el marco muestral, tienen las mismas oportunidades de ser seleccionadas para la muestra.</p> <p>En vista de que el tamaño de la población donde quiere medir los instrumentos y sus respectivas dimensiones es contable (población finita), donde N es conocida, para el cálculo de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:</p> $n = \frac{NZ\alpha^2 p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z\alpha^2 p \cdot q}$ <p>Fórmula para el cálculo de la muestra en poblaciones finitas</p> <p><b>Donde:</b></p>
	<p><b>Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate,2019.</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.</p>			
	<p>¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?</p>	<p>Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate,2019.</p>	<p>Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.</p>			
	<p>¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?</p>	<p>Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate,2019.</p>	<p>Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores de presión-exigencia y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.</p>			

<p>exigencias provocan que nuestro organismo reaccione, esa respuesta es un conjunto de emociones producidas por el cerebro, que lógicamente afectan nuestra vida cotidiana, haciendo que el desempeño no sea el esperado. De esta manera se viven a diario en su actuar se encuentra un tanto cansados, molestos, malhumorados, renegados entre si durante la atención al público.</p>	<p>¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?</p> <p>¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?</p> <p>¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?</p> <p>¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?</p> <p>¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?</p> <p>¿Cuál es el grado de correlación entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate?</p>	<p>Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate,2019.</p> <p>Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate,2019.</p> <p>Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate,2019.</p> <p>Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate,2019.</p> <p>Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate,2019.</p> <p>Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate,2019.</p>	<p>Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.</p> <p>Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.</p> <p>Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores organizativos-relaciones humanas y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.</p> <p>Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto cansancio emocional en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.</p> <p>Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto despersonalización en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.</p> <p>Existe una correlación significativa entre los factores laborales estresores ambientales y el síndrome de burnout aspecto realización personal en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate.</p>			<p>N = Total de la población  <math>Z\alpha = 1.96</math> al cuadrado (si la seguridad es del 95%)  <math>p =</math> proporción esperada (en este caso <math>5\% = 0.05</math>)  <math>q = 1 - p</math> (en este caso <math>1 - 0.05 = 0.95</math>)  <math>e =</math> precisión (en su investigación use un 5%).</p> <p>Técnicas: observación, recolección de datos, el programa estadístico SPSS y los siguientes Instrumentos: Se mencionan nada más Encuesta sobre factores laborales estresores  Autor: Karina Coronado Luna  Procedencia: Lima – Perú, 2006  Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI)  Autor: Cristina Maslach y Jackson  Procedencia: EEUU, 1981</p>
---	--	--	--	--	--	---

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables de estudio

**Título:** Factores laborales estresores y síndrome de burnout en los trabajadores del sector de salud de la unidad básica de gestión Ate\_ 2019

**Autor:** Bancos Arrascue Lidia Elizabeth

Variable aleatoria X	Dimensiones o subvariables	Indicadores			
		Nombre	Atributo	Unidad de medida	Unidad operacional
<b>Factores laborales estresores</b>	<b>Presión y Exigencia</b>	Escasez de personal.	1,2,3	Puntos	Ítem 1
		Atención a más de 20 pacientes.	1,2,3	Puntos	Ítem 2
		Alcanzar objetivos de trabajo.	1,2,3	Puntos	Ítem 3
		Mayor demanda a paciente crítico.	1,2,3	Puntos	Ítem 4
		Exigencia laboral.	1,2,3	Puntos	Ítem 5
		Reporte detallado del paciente.	1,2,3	Puntos	Ítem 6
		Larga estancia de pacientes.	1,2,3	Puntos	Ítem 7
		Inseguridad ante procedimientos.	1,2,3	Puntos	Ítem 8
		Temor a decisiones equivocadas.	1,2,3	Puntos	Ítem 9
		Personal con escasa experiencia.	1,2,3	Puntos	Ítem 10
		Evaluación durante el turno.	1,2,3	Puntos	Ítem 11
		Control de medicinas y materiales.	1,2,3	Puntos	Ítem 12
	<b>Organizativos y relaciones humanas</b>	Incumplimiento de criterios de admisión.	123	Puntos	Ítem 13
		Sobre carga laboral.	123	puntos	Ítem 14
		Excesivo papeleo.	123	puntos	Ítem 15
		Aumento de responsabilidad administrativa.	123	puntos	Ítem 16
		Autoritarismo y agresividad.	123	puntos	Ítem 17
		Mala relación con sus superiores.	123	puntos	Ítem 18
		Recibir órdenes contradictorias.	123	puntos	Ítem 19
		Falta de confianza y restricciones de la autoridad.	123	puntos	Ítem 20
		Demora en la atención del paciente.	123	puntos	Ítem 21
		Protocolos establecidos sin validar.	123	puntos	Ítem 22
		Atención a más de dos miembros de familia.	123	puntos	Ítem 23
		Personal inflexible.	123	puntos	Ítem 24
	<b>Ambientales</b>	Tipo y unidad de servicio.	123	puntos	Ítem 25
		Sometimiento del personal a peligros físicos.	123	puntos	Ítem 26
		Ruidos ambientales.	123	puntos	Ítem 27
		Escasos recursos materiales y equipos.	123	puntos	Ítem 28
		Iluminación inadecuada.	123	puntos	Ítem 29
		Sustancias biológicas y peligrosas.	123	puntos	Ítem 30
		Inadecuada ventilación.	123	puntos	Ítem 31
		Inadecuado mobiliario.	123	puntos	Ítem 32
		Servicios higiénicos inadecuados.	123	puntos	Ítem 33
		Inadecuados almacenes de equipos y materiales.	123	puntos	Ítem 34
		Reducido ambiente de trabajo.	123	puntos	Ítem 35
		Inadecuados lugares de refrigerio.	123	puntos	Ítem 36
<b>variable aleatoria y</b>	<b>Dimensiones o subvariables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Atributo</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Unidad operacional</b>
<b>Síndrome de burnout</b> <b>Definición operacional</b> Respuestas emitidas en el Inventario de Burnout de Maslach	<b>Cansancio emocional</b>	Agotamiento emocional.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 1
		Cansancio al final de la jornada.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 2
		Cansancio por las mañanas.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 3
		Tensión por el trabajo.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 6
		Estrés por trabajo.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 8
		Frustrado por trabajo.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 13
		Trabajo demasiado duro.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 14
		Exceso de estrés.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 16
		Al límite de mis posibilidades.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 20
		<b>Despersonalización</b>	Tratar a los pacientes como objetos.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos
	Comportamiento insensible.		0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 10
	Tensión emocional.		0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 11
	Desinterés por los pasajeros.		0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 15
	<b>Realización personal</b>	Sentimiento de culpa.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 22
		Facilidad de entendimiento.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 4
		Influencia positiva.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 7
		Viabilidad excelente.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 9
		Crear una buena atmosfera laboral.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 12
		Valoración del trabajo.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 17
		Tratamiento adecuado de los problemas.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 18
	Satisfacción personal.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 19	
Sentimiento de culpa.	0,1,2,3,4,5,6	Puntos	Ítem 21		

## Anexo 3: Instrumentos

### Escala de factores laborales estresores

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas las cuales Ud. deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones, para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa.

Por ejemplo: 1) Déficit del personal de enfermería capacitado: 1 2 3

1= Poco estresante

2= Medianamente estresante

3= Altamente estresante

Preguntas/Alternativas	1 (poco estresante)	2 (medianamente estresante)	3 (altamente estresante)
1. Déficit del personal profesional capacitado.			
2. Brindar atención a más de veinte pacientes por consultorio.			
3. Alcanzar objetivos trazados por el grupo de trabajo.			
4. Mayor demanda de atención de acuerdo al estado crítico del paciente.			
5. Exigencia laboral por necesidades del servicio.			
6. Reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente.			
7. Paciente inestable con larga estancia en la unidad.			
8. Inseguridad ante procedimiento no conocido.			
9. Temor a decisiones equivocadas en situaciones críticas.			
10. Personal con escasa experiencia, en proceso de capacitación.			
11. Sentirse evaluada durante el turno.			
12. Control estricto de medicinas y materiales.			
13. No cumplimiento de criterios de admisión establecidos en el servicio.			
14. Relación profesional-paciente disminuida por sobrecarga laboral.			
15. Registrar datos extensos a la brevedad posible.			
16. Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato.			
17. Profesionales de salud autoritarios y agresivos.			
18. Inadecuadas relaciones interpersonales con superiores subordinados y demás miembros del equipo de salud.			
19. Recibir indicaciones contradictorias.			
20. Escasa confianza, restricción de las funciones al personal nuevo por la enfermera responsable.			
21. Demora en la atención del paciente por otro servicio.			
22. Protocolos establecidos sin validar en el servicio.			
23. Atención a más de dos miembros de familia.			
24. Personal inflexible ante situaciones imprevistas.			
25. Tipo y unidad de servicio.			
26. Exposición del personal a peligros físicos.			
27. Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio.			
28. Operatividad y no disponibilidad de los equipos existentes en el servicio.			
29. Inadecuada iluminación respecto al área de trabajo.			
30. Sustancias biológicas peligrosas.			

31. Inadecuada ventilación y nivel de temperatura del área de trabajo en relación del ambiente del paciente.			
32. Mobiliario incómodo e inadecuado.			
33. Servicios con mala condiciones higiénicas.			
34. Inadecuados lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos.			
35. Reducido ambiente de trabajo.			
36. Inadecuados lugares de refrigerio.			

### **Encuesta al personal de salud de la ubg Ate I sobre síndrome de Burnout**

Estimado personal de salud.

El presente formulario tiene como objetivo obtener información sobre el nivel de estrés laboral que le genera el trabajo que realiza en el servicio donde Ud. labora y la relación con los factores laborales estresores. En tal sentido se le solicita responder con veracidad las siguientes proposiciones. Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

#### **Datos generales:**

1. Edad.....
2. Sexo.....
3. - Estado Civil.....
4. Tiempo de Servicio en la Institución..... (a, m.s, d.)
5. Tiempo que labora en el Servicio..... (a, m, s, d.)
6. Tipo de contrato: Nombrado ( ) CAS ( ) Terceros ( ) Serums ( )
7. Profesión

A continuación, se presenta una de preguntas los cuales Ud. deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones, para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa.

Por ejemplo:

1) Me agrada interactuar con los pacientes: 0 1 2 3 4 5 6

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Preguntas/Alternativas	0 (Nunca)	1 (Pocas veces al año)	2 (Una vez al mes)	3 (Pocas veces al mes)	4 (Una vez a la semana)	5 (Pocas veces a la semana)	6 (Todos los días)
1) Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el servicio.							
2) Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío.							
3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.							
4) Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente.							
5) Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6) Siento que trabajar con la gente todo el día me cansa.							
7) Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8) Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.							
9) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							

10) Siento que me he vuelto más duro con la gente.							
11) Me preocupa que éste trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12) Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.							
13) Me siento frustrado por mi trabajo.							
14) Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.							
15) Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16) Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17) Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18) Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							
19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en éste trabajo.							
20) Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22) Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.							

## **Anexo 4: Validación del instrumento**

**SOLICITO: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE  
INVESTIGACIÓN**

**CARTA Nro 01-201-TELESUP**

**DR.  
BERNARDO RAUL ACUÑA CASAS  
ASESOR DE TESIS**

**PRESENTE  
ASUNTO: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente me dirijo a Ud. para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que " estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado " Factores labórales estresores y síndrome de burnout en los trabajadores del sector Salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019", para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,



---

**LIDIA ELIZABETH BANCES ARRASCUE**  
**DNI N° 40970882**

FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS:

Factores laborales estresores y Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019

Investigador: BANCOS ARDOSCUE LIDIA ELIZABETH

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuestas respecto a Factores laborales estresores y Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019 que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5=Muy bueno
-------------------	---------------	------------	---------	-------------

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: BERNARDO RAÚL ACUÑA CASAS

DNI N°: 06810227 Teléfono/Celular: 06810227

Dirección domiciliaria: ASOC VIVIENDAS MIGDAL SHALOM

Título Profesional: MATEMÁTICO PURO UNMSM

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN U.F.E.V.

Mención: .....



Firma

**Bernardo Raúl Acuña Casas**  
**DOCTOR EN EDUCACIÓN**  
**N° 0199UIGV**  
**ASESOR DE TESIS**

Versión: 002	Elaborado por el Vicerrectorado Académico	Página 9 de 9
Fecha de última actualización 01 de junio del 2018		

Recomendación:.....  
.....

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD** ESCALA DE FACTORES LABORALES ESTREÑORE

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena     e) Muy buena

Nombres Apellidos: Bernardo Raúl Acuña Casas

DNI N°: 06810227 Teléfono/Celular: 979249750

Dirección domiciliaria: Asoc. Vivienda Miguel Shalom Mz A Lote D

Título Profesional: MATEMÁTICO PURO UNALIMA

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN UIGV

Mención: .....



Firma

Lugar y fecha: Linco 15 de junio 2019

**Bernardo Raúl Acuña Casas**  
**DOCTOR EN EDUCACIÓN**  
**N° 0100UIGV**  
**ASESOR DE TESIS**

Versión: 002	Elaborado por el Vicerrectorado Académico	Página 7 de 9
Fecha de última actualización 01 de junio del 2018		

**SOLICITO: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE  
INVESTIGACIÓN**

**CARTA Nro 01-201-TELESUP**

**DR.**

**EUGENIO CRUZ TELADA**

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE  
PSICOLOGÍA**

**PRESENTE**

**ASUNTO: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente me dirijo a Ud. para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que " estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado " Factores labóreales estresores y síndrome de burnout en los trabajadores del sector Salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019", para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,



---

**LIDIA ELIZABETH BANCES ARRASCUE**

**DNI N° 40970882**

## FORMATO A

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS:

Factores laborales estresores y Síndrome de Burnout en los trabajadores  
del sector salud de la Unidad Básica de Gestión  
ATE, 2019

Investigador: BANCOS ARDOSCUE LIDIA ELIZABETH .....

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuestas respecto a Factores laborales estresores y Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión ATE, 2019 que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5=Muy bueno
-------------------	---------------	------------	---------	-------------

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA

DNI N°: 09946516 Teléfono/Celular: 989994820

Dirección domiciliaria: URB. CIRCUNVALACIÓN DE JERÓNIMO BELTRÁN 160.

Título Profesional: Psicólogo

Grado Académico: DOCTOR

Mención: Psicología

  
Firma  
Dr. I. Eugenio Cruz Telada  
PSICOLOGO  
CPsP. 2819

Versión: 002	Elaborado por el Vicerrectorado Académico	Página 9 de 9
Fecha de última actualización 01 de junio del 2018		

Recomendacione:.....  
.....

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena     e) Muy buena

Nombres Apellidos: YRENEO EUGENIO Cruz TELADA.

DNI N°: 09946516 Teléfono/Celular: 989094820

Dirección domiciliaria: URB. CHACARILLA DE TERA B.S.V.A. SEGUNDA 160

Título Profesional: Psicólogo.

Grado Académico: DOCTOR DE PSICOLOGIA

Mención: PSICOLOGIA DE LA SALUD



Firma

Dr. I. Eugenio Cruz Telada  
PSICOLOGO  
CPsP. 2819

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Versión: 002	Elaborado por el Vicerrectorado Académico	Página 7 de 9
Fecha de última actualización 01 de junio del 2018		

**SOLICITO: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE  
INVESTIGACIÓN**

**CARTA Nro 01-201-TELESUP**

DRA. CARMEN ESTHER CHIRINOS SUSANO

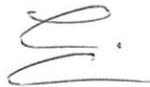
**PRESENTE  
ASUNTO VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente me dirijo a Ud. para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de juicios de expertos del proyecto d investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional teniendo como tesis titulado "Factores laborales estresores y síndrome de burnout en los trabajadores del sector Salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019, para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento Formato A.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables
- Instrumento de recolección de datos

Esperando la atención del presente le reitero a Ud. las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



---

**LIDIA ELIZABETH BANCES ARRASCUE  
DNI N 40970882**

## FORMATO A

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS:

FACTORES LABORALES ESTRESORES Y SÍNDROME DE BURNOUT  
EN LOS TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD DE LA UNIDAD  
BÁSICA DE GESTIÓN ATE, 2019

Investigador: BARRERA ANDRÉS LIDIA ELIZABETH

Indicación: Señor certificador, se solicita su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuestas respecto a FACTORES LABORALES ESTRESORES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD DE LA UNIDAD BÁSICA DE GESTIÓN ATE, 2019 que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5=Muy bueno
-------------------	---------------	------------	---------	-------------

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: Rosa ESTHER CHIRINOS SUSANO

DNI N°: 08217185 Teléfono/Celular: 992227654

Dirección domiciliaria: AV. AREQUIPA 3743 Apto 4

Título Profesional: LICENCIADA EN Psicología

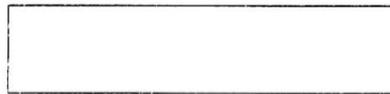
Grado Académico: Doctor

Mención: MENTIÓN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



Firma

ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO  
PSICÓLOGA  
C.Ps.P. N° 3090



**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena       e) Muy buena

Nombres Apellidos: ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO

DNI N°: 08217185 Teléfono/Celular: 992227654

Dirección domiciliaria: AV. AREQUIPA 3743 A Dpto 4

Título Profesional: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Grado Académico: DOCTOR

Mención: MENCION CIENCIAS DE LA EDUCACION

  
Firma

Lugar y fecha: 15 Junio del 2019.

## Anexo 5: Matriz de datos

Sin título3 [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ID	Cadena	8	0	Identidad del pe...	{1, P.S. Am...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	8	0	Edad del perso...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Sexo	Numérico	8	0	Sexo del perso...	{0, Mujer}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	EstCiv	Numérico	7	0	Estado Civil	{1, Soltero}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	TieSerInt	Numérico	8	0	Tiempo de servi...	{1, Años}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	TieLabSer	Numérico	8	0	Tiempo que lab...	{1, Años}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	TipCon	Numérico	8	0	Tipo de contrato	{1, Nombrad...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	Profesion	Numérico	8	0	Profesión	{1, Médico}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
9	FPreExi1	Numérico	8	0	Escasez de per...	{1, Poco Es...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
10	FPreExi2	Numérico	8	0	Atención a mas...	{1, Poco Es...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	FPreExi3	Numérico	8	0	Alcanzar objeti...	{1, Poco Es...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	FPreExi4	Numérico	8	0	Mayor demand...	{1, Poco Es...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	FPreExi5	Numérico	8	0	Exigencia labor...	{1, Poco Es...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	FPreExi6	Numérico	8	0	Reporte detalla...	{1, Poco Es...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	FPreExi7	Numérico	8	0	Larga estancia ...	{1, Poco Es...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	FPreExi8	Numérico	8	0	Inseguridad ant...	{1, Poco Es...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	FPreExi9	Numérico	8	0	Temor a decisi...	{1, Poco Es...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	FPreExi10	Numérico	8	0	Personal cones...	{1, Poco Es...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada
19	FPreExi11	Numérico	8	0	Evaluacion dura...	{1, Poco Es...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada
20	FPreExi12	Numérico	8	0	Control de medi...	{1, Poco Es...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
21	FORgRel13	Numérico	8	0	Incumplimiento ...	{1, Poco Es...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada
22	FORgRel14	Numérico	8	0	Sobre carga lab...	{1, Poco Es...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada
23	FORgRel15	Numérico	8	0	Excesivo papel...	{1, Poco Es...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada
24	FORgRel16	Numérico	8	0	Aumento de re...	{1, Poco Es...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada
25	FORgRel17	Numérico	8	0	Autodetermina...	{1, Poco Es...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Pro

Sin título3 [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
55	SDesp10	Numérico	8	0	Comportamient...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	SDesp11	Numérico	8	0	Tensión emocio...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
57	SDesp15	Numérico	8	0	Desinterés por l...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
58	SDesp22	Numérico	8	0	Sentimínto de ...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
59	SReaPer4	Numérico	8	0	Facilidad de en...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
60	SReaPer7	Numérico	8	0	Influencia positi...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
61	SReaPer9	Numérico	8	0	Viabilidad excel...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
62	SReaPer12	Numérico	8	0	Crear una buen...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
63	SReaPer17	Numérico	8	0	Valoración del t...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
64	SReaPer18	Numérico	8	0	Tratamiento ad...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
65	SReaPer19	Numérico	8	0	Satisfacción pe...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
66	SReaPer21	Numérico	8	0	Sentimiento de ...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
67	FPreExi	Numérico	8	0	Presion y exige...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
68	FORGREL	Numérico	8	0	Organizativos y...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
69	FAmb	Numérico	8	0	Ambientales	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
70	SCanEmo	Numérico	8	0	cansancio emo...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
71	SDesp	Numérico	8	0	Despersonaliza...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
72	SReaPer	Numérico	8	0	Realizacion per...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
73											
74											
75											
76											
77											
78											
79											

Vista de datos **Vista de variables**

Sin título3 [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 72 de 72 variables

	FOrgRel21	FOrgRel22	FOrgRel23	FOrgRel24	FAmb25	FAmb26	FAmb27	FAmb28	FAmb29	FAmb30	FAmb31	FAmb32	FAmb33	FAmb34	FAmb35
1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1
2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3
3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
4	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
8	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2
9	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2
10	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	2	3	1
11	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2
12	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
13	2	2	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	3	1
14	3	1	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	2	2	3
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3
17	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	3	3	3	1	2	2	3	1	3	3	2	3	1	1
19	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
20	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1
21	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
22	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Sin título3 [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

43: F Amb34 1 Visible: 72 de 72 variables

	FOrgRel20	FOrgRel21	FOrgRel22	FOrgRel23	FOrgRel24	FAmb25	FAmb26	FAmb27	FAmb28	FAmb29	FAmb30	FAmb31	FAmb32	FAmb33	FAmb34
22	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2
23	3	2	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	3
24	3	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2
25	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	3	1	3
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2
29	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2
33	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	3
36	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
38	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	1	3	1	2	2
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1

Vista de datos Vista de variables

## Anexo 6: Consentimiento informado

Ficha de Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,-----,con DNI:-----,

Declaro que he leído el presente documento y en que los datos obtenidos pueden ser publicados o difundidos con fines científicos y convengo participar de forma voluntaria en el estudio:

*“Factores laborales estresores y síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud UBG Ate I del distrito de Ate-2019”*

Investigador: Bances Arrascue Lidia Elizabeth

Objetivo: determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores y el síndrome de burnout tomando encuentra sus dimensiones presión exigencia, organizativos y relaciones humanas, ambientales, cansancio emocional, despersonalización y realización personal en los trabajadores del sector salud UBG Ate I-2019.

Procedimiento: si usted acepta participaren el estudio deberá responder de una manera sincera las preguntas recogidas en 2 cuestionarios de fácil y rápido llenado. Para ello se le hará entrega de dichos cuestionarios que tras haber completado deberá devolver al investigador.

Será tratada de manera confidencial. En caso de duda puede consultaren cualquier momento al investigador.

- ACEPTO participar en las encuestas para esta investigación.  
 NO ACEPTO participaren las encuestas para esta investigación.

Muchas gracias por su colaboración.

Fecha:

Firma



RESOLUCIÓN 573-2009-CONAFU

LA UNIVERSIDAD DE LOS TALENTOS  
Formando Líderes para la Exportación...

“Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación”

Lima 16 de Setiembre del 2015

Sr.  
Enrique Octavio Marroquín Osorio  
Director Ejecutivo.  
RED DE SALUD LIMA ESTE METROPOLITANA  
Av. Cesar Vallejo Cdra. 13 s/n  
costado del Hospital Hipólito Unuanue  
Presente.-



Atención: DIRECTOR EJECUTIVO

Me es honroso dirigirme a usted para expresarle a nombre de nuestra Institución **UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**, el saludo cordial y luego me permita presentar a nuestro alumno **BANCES ARRASCUE LIDIA ELIZABETH**, identificado con código de matrícula **T211212013** y **DNI N°40970882**, alumno de la carrera profesional de **PSICOLOGIA**, quién desea realizar sus prácticas Pre - Profesionales de conformidad a la **Ley 28518 Sobre Modalidades Formativas Laborales** y su Reglamento.

En representación de la **UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP SAC** con **RUC N° 20509342092**, domiciliada en **Av. 28 de Julio N° 1056 - Lima**, los convenios serán firmados por el suscrito **Dr. Luis Colán Villegas** con **D.N.I. N° 09494410**, en su calidad de **Vicerrector Académico**.

Debo indicarle que de conformidad a las normas de nuestra institución, nuestros alumnos deben realizar como mínimo **880 horas** de prácticas para la obtención de su título profesional.

En caso de requerir alguna información adicional o que se requiera efectuar las coordinaciones pertinentes, no duden en comunicarse con nosotros al teléfono **3310565** ó al correo electrónico **talentostelesup@yahoo.es**

Seguro de merecer su gentil atención aprovecho la oportunidad para expresar a usted mi más alta consideración y estima personal.

Atentamente,  
  
**DR. LUIS ALBERTO COLÁN VILLEGAS**  
VICERRECTOR ACADEMICO  
UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

SEDE CENTRAL: Av. 28 de Julio 1056 - Lima - Perú Tels: 424-5666 / 431-3965

Web: [www.utelesup.com](http://www.utelesup.com)

**AUTORIZACIÓN (CIRCULAR) DE LA INSTITUCIÓN PARA LA REALIZACIÓN  
PARA LA APLICACIÓN DE LOS TEST RELACIONADOS A LOS FACTORES  
LABORALES ESTRESORES Y SÍNDROME DE BURNOUT**

Lima, junio 2019

JEFATURA UBG ATE DIRIS LE <ubgate2018@hotmail.com>  
Mar 25/06/2019 12:18

Usted;

- julissacarhua@hotmail.com;
- aebedoya@yahoo.es;
- magaly\_2328@hotmail.com;
- max3331@hotmail.com;
- jserluq@yahoo.com;
- Rebeca B.;

Buenos días

Buenos días estimados coordinadores y responsables de personal; mediante el presente se les hace de conocimiento que en apoyo a la trabajadora CAS Bancos Arrascue Lidia, quien se encuentra culminando estudios en la carrera psicología, por lo que se le autoriza para el desarrollo de encuestas al personal que laboran en el P.S San Antonio; C.S El Éxito y P.S Amauta, solicitando se brinde las facilidades a dicho personal.

Sin otro particular quedo de usted, agradeciendo por la atención al presente.

Atentamente;

---

**DRA. MIRIAM SOTILLO O.**  
**Coordinador Técnico UBG ATE**

## **Anexo 7: Propuesta de valor**

En esta propuesta valor se tiene como objetivo Determinar el grado de correlación entre los factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019.

Y a su vez, dar mejoras para una pronta solución a los factores laborales estresores y síndrome de burnout que puedan estar presentando los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019, ya que esto conlleva a sincronizar. Para ello se debe concientizar al personal primero para con su autoestima ya que de esto depende su armonía, tranquilidad personal y seguridad al trabajar la cual también mejora la calidad de atención para con sus pacientes.

Los resultados obtenidos en este trabajo ayudarán a la investigación de los factores laborales estresores y el síndrome de burnout en los trabajadores del sector salud de la Unidad Básica de Gestión Ate, 2019.