

Cindy Castañeda Berrospi

CASTAÑEDA BERROSPI, CINDY-LINEAMIENTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN RELACIÓN AL DESGASTE OCUPACIONAL DE ...

 Quick Submit

 Quick Submit

 Universidad Politécnica del Perú

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3214805879

Fecha de entrega

13 abr 2025, 9:54 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

13 abr 2025, 10:34 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

LUD_Y_SEGURIDAD_EN_RELACION_AL_DESGASTE_OCUPACIONAL_DE_TRABA.doc

Tamaño de archivo

6.1 MB

95 Páginas

19.829 Palabras

130.086 Caracteres

7% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Small Matches (less than 20 words)

Top Sources

- 2%  Internet sources
- 0%  Publications
- 7%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 2%  Internet sources
- 0%  Publications
- 7%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

| | | |
|----------|--|-----|
| 1 | Student papers | |
| | National Institute of Technology, Agartala | 7% |
| 2 | Internet | |
| | www.mef.gob.pe | <1% |
| 3 | Student papers | |
| | Universidad Politécnica del Perú | <1% |

UAP

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

1
**LINEAMIENTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN RELACIÓN AL
DESGASTE OCUPACIONAL DE TRABAJADORES QUE
TRABAJAN PRESENCIALMENTE EN TIEMPOS DEL COVID-19,
TARAPOTO-2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACION Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

PRESENTADO POR:
Bach: CINDY CAROL CASTAÑEDA BERROSPI
CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6692-8061>

Asesor :
Dr. MÁXIMO RAMIREZ JULCA
Codigo orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1385-3139>

**TARAPOTO – PERÚ
2024**

DEDICATORIA

Dedico esta investigación al Supremo Creador, así como a mi progenitor Wilmer, quien ha sido fundamental en moldear la persona que represento actualmente; los numerosos éxitos que aparecen y se desvanecen durante mi trayecto vital se los atribuyo principalmente a usted, que contribuyó significativamente en mi desarrollo tanto personal como profesional, pues gracias a su presencia, estimado padre, encontré la inspiración y motivación constante necesaria para perseguir y materializar mis aspiraciones y deseos más profundos.

La autora.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a todos aquellos empleados que mantuvieron sus labores presenciales durante la época del COVID-19, por su valiosa colaboración para la realización de este estudio; fueron ellos quienes atendieron mis consultas a lo largo de todo el proceso investigativo y me proporcionaron los datos indispensables para concretar este trabajo, así como a las distintas personas que, de diversas maneras, contribuyeron al desenvolvimiento de esta tesis.

Igualmente, agradezco profundamente a mi núcleo familiar, quienes han representado mi motivación y soporte emocional para continuar avanzando en mi trayectoria profesional; sus innumerables recomendaciones me han orientado permanentemente para mantener la fe en mis aspiraciones y objetivos más preciados.

Asimismo, reconozco la participación de todos aquellos que colaboraron en la elaboración de esta investigación.

RECONOCIMIENTO

Expresar mi reconocimiento por la culminación del presente trabajo de maestría resultaría imposible sin mencionar el respaldo proporcionado por el Dr. Máximo Ramírez Julca, quien como asesor de esta investigación, me facilitó considerablemente la ampliación de mis conocimientos académicos y, consecuentemente, la continuidad adecuada del estudio hasta su finalización.

INDICE

| | |
|--|-----------|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| RECONOCIMIENTO | 4 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8 |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 13 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática | 13 |
| 1.2. Delimitación de la investigación | 15 |
| 1.3. Problemas de investigación | 16 |
| 1.4. Objetivos de la investigación | 17 |
| 1.5. Justificación e importancia de la investigación | 17 |
| 1.6. Factibilidad de la investigación | 19 |
| 1.7. Limitaciones del estudio | 19 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .. Error! Bookmark not defined. | |
| 2.1. Antecedentes del problema | 21 |
| 2.2. Bases teóricas | 27 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 37 |
| CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES | 39 |
| 3.1. Hipótesis general | 39 |
| 3.2. Hipótesis específicas | 39 |
| 3.3. Definición conceptual y operacional de las variables | 39 |
| 3.4. Cuadro de operacionalización de variables | 41 |
| CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 42 |
| 4.1. Tipo y nivel de investigación | 42 |
| 4.2. Métodos y diseños de investigación | 43 |
| 4.3. Población y muestra de la investigación | 45 |
| 4.4. Técnicas e instrumento de la recolección de datos | 46 |
| 4.5. Validez y Confiabilidad | 47 |

| | |
|--|-----------|
| 4.6. Procesamiento y análisis de datos | 49 |
| 4.7. Ética en la investigación..... | 50 |
| CAPITULO V: RESULTADOS | 53 |
| 5.1. Análisis descriptivo..... | 53 |
| 5.2. Análisis inferencial..... | 61 |
| CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 67 |
| CONCLUSIONES | 70 |
| RECOMENDACIONES | 72 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN | 74 |
| ANEXOS | 79 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia | 80 |
| Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos..... | 81 |
| Anexo 3. Validación de instrumentos | 86 |
| Anexo 4. Tabla de prueba de validación..... | 91 |
| Anexo 5. Consentimiento informado | 93 |
| Anexo 6. Autorización de la entidad..... | 94 |
| Anexo 7. Declaratoria de autenticidad de tesis | 95 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de las variables..... | 41 |
| Tabla 2. Criterios de confiabilidad de la prueba Alfa de Cronbach | 48 |
| Tabla 3. Niveles de relación del coeficiente de Correlación Rho de Spearman | 50 |
| Tabla 4. Frecuencia de resultados de la dimensión de lineamientos de salud y seguridad para el establecimiento..... | 53 |
| Tabla 5. Frecuencia de resultados de la dimensión lineamientos de salud y seguridad para el colaborador..... | 54 |
| Tabla 6 . Frecuencia de resultados de la variable lieneamiento de salud y seguridad... | 55 |
| Tabla 7. Frecuencia de resultados de la dimensión agotamiento..... | 56 |
| Tabla 8. Frecuencia de resultados de la dimensión despersonalización | 57 |
| Tabla 9. Frecuencia de resultados de la dimensión insatisfacción de logro | 59 |
| Tabla 10. Frecuencia de resultados de la variable desgaste ocupacional | 60 |
| Tabla 11. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra..... | 62 |
| Tabla 12. Prueba de correlación de las variables lineamientos de salud y seguridad y desgaste ocupacional..... | 62 |
| Tabla 13. Prueba de correlación de la variable lineamientos de salud y seguridad y la dimensión de agotamiento. | 64 |
| Tabla 14. Prueba de correlación de la variable lineamientos de salud y seguridad y la dimensión de despersonalización..... | 64 |
| Tabla 15. Prueba de correlación de la variable lineamientos de salud y seguridad y la dimensión de insatisfacción de logro..... | 65 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-------------------------------------|
| Figura 1. Frecuencia de resultados de la dimensión | 53 |
| Figura 2. Frecuencia de resultados de la dimensión de lineamientos de salud y seguridad para el colaborador..... | Error! Bookmark not defined. |
| Figura 3. Frecuencia de resultados de la variable lineamiento de salud y seguridad | 55 |
| Figura 4. Frecuencia de resultados de la dimensión agotamiento | 56 |
| Figura 5. Frecuencia de resultados de la dimensión de despersonalización..... | 58 |
| Figura 6. Frecuencia de resultados de la dimensión insatisfacción de logro..... | 59 |
| Figura 7. Frecuencia de resultados de la variable desgaste ocupacional | 60 |
| Figura 8. Análisis de dispersión de las variables lineamientos de salud y seguridad y desgaste ocupacional..... | Error! Bookmark not defined. |
| Figura 9. Análisis de dispersión de la variable lineamientos de salud y seguridad y la dimensión de agotamiento | Error! Bookmark not defined. |
| Figura 10. Análisis de dispersión de la variable lineamientos de salud y seguridad y la dimensión de despersonalización..... | Error! Bookmark not defined. |
| Figura 11. Análisis de dispersión de la variable lineamientos de salud y seguridad y la dimensión de Insatisfacción de logro..... | Error! Bookmark not defined. |

RESUMEN

El estudio denominado "Lineamientos de salud y seguridad en relación al desgaste ocupacional de trabajadores que trabajan presencialmente en tiempos de COVID-19, Tarapoto-2020", tuvo como **propósito principal** establecer la vinculación existente entre la implementación de protocolos sanitarios y de bioseguridad con el deterioro profesional experimentado por el personal que mantiene funciones presenciales durante la emergencia sanitaria por coronavirus, Tarapoto-2020. **Perspectiva metodológica:** Cuantitativa. **Categoría investigativa:** Básica, **Alcance:** Descriptivo-correlacional, **Procedimiento:** Descriptivo-aplicativo, **Estructura:** No experimental. **Constructos analizados:** Directrices sanitarias y de protección para las instalaciones. Protocolos de bioseguridad para el personal. Fatiga laboral. Deshumanización. Frustración de autorrealización. **Hallazgos centrales:** El análisis correlacional entre la variable protocolos sanitarios y de bioseguridad y la dimensión fatiga laboral perteneciente a la variable deterioro profesional, demuestra la existencia de una asociación estadísticamente significativa fundamentada en que el valor probabilístico (Sig. Bilateral) resulta inferior a 0,05, específicamente "0,000"; adicionalmente, se verifica que el coeficiente de correlación presenta un valor positivo de 0,746, lo cual confirma que la asociación es considerablemente alta, justificando así la aceptación de la hipótesis específica planteada. **Inferencias finales:** Conforme a los objetivos establecidos y mediante la implementación del estadístico Rho de Spearman, identificamos una correlación positiva considerable-alta, mientras que la significancia bilateral inferior a 0.05 proporciona evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y validar la alternativa, la cual establece la existencia de una interrelación significativa entre las variables examinadas.

Términos esenciales: Protocolos sanitarios y de bioseguridad, deterioro profesional, personal laboral, actividad presencial.

ABSTRACT

The research titled "Health and safety guidelines in relation to occupational burnout of workers who work in person during COVID-19 times, Tarapoto-2020", had as its **main purpose** to establish the relationship between the implementation of health and biosafety protocols with the professional deterioration experienced by personnel maintaining in-person functions during the coronavirus health emergency, Tarapoto-2020. **Methodological perspective:** Quantitative. **Research category:** Basic, **Scope:** Descriptive-correlational, **Procedure:** Descriptive-applicative, **Structure:** Non-experimental. **Analyzed constructs:** Health and protection guidelines for facilities. Biosafety protocols for staff. Work fatigue. Dehumanization. Self-fulfillment frustration. **Central findings:** The correlational analysis between the health and biosafety protocols variable and the work fatigue dimension belonging to the professional deterioration variable demonstrates the existence of a statistically significant association based on the fact that the probabilistic value (Bilateral Sig.) is less than 0.05, specifically "0.000"; additionally, it is verified that the correlation coefficient presents a positive value of 0.746, which confirms that the association is considerably high, thus justifying the acceptance of the specific hypothesis proposed. **Final inferences:** According to the established objectives and through the implementation of Spearman's Rho statistic, we identified a considerable-high positive correlation, while the bilateral significance less than 0.05 provides sufficient statistical evidence to reject the null hypothesis and validate the alternative, which establishes the existence of a significant interrelationship between the examined variables.

Essential terms: Health and biosafety protocols, professional deterioration, work personnel, in-person activity.

INTRODUCCIÓN

La investigación presentada se desplegó durante la crisis del COVID-19, con el objetivo de examinar si las entidades comerciales de Tarapoto aplican correctamente los lineamientos sanitarios definidos por el Ministerio de Salud; asimismo, se intentó determinar la posible vinculación entre estas normativas y el desgaste profesional sufrido por colaboradores que sostuvieron funciones presenciales en despachos y locales de restauración durante este periodo crítico sanitario. Conviene subrayar que la contingencia sanitaria por coronavirus 2019 ocasionó notables índices de presión psicológica en la comunidad general. Las percepciones de inseguridad y angustia ante un padecimiento ignorado desencadenaron manifestaciones emocionales profundas tanto en personas mayores como en grupos infantiles vulnerables. Los métodos preventivos establecidos, especialmente el espaciamiento físico mandatorio, acentuaron sensaciones de segregación y aislamiento extendido, potencialmente amplificando los grados de estrés y desasosiego en ambientes laborales. Sin embargo, estas disposiciones resultaron esenciales para frenar la expansión viral poblacional. La gestión apropiada de la tensión mediante tácticas beneficiosas favorece no únicamente al sujeto sino también a su círculo doméstico y contexto social. La reacción personal ante el estrés pandémico fluctúa notablemente según múltiples componentes influyentes: vivencias anteriores individuales, sistemas de respaldo familiar y comunitario, solidez financiera, circunstancias médicas preexistentes, antecedentes psicoafectivos, particularidades del ambiente comunitario, entre otros aspectos relevantes. Indiscutiblemente, las modificaciones derivadas de la emergencia sanitaria y las iniciativas grupales implementadas para manejar la difusión viral han provocado consecuencias universales en la población sin excepción alguna.

En la presente exploración, se seleccionó como grupo objetivo a 65 trabajadores del sector gastronómico que mantuvieron labores presenciales imprescindibles durante el intervalo crítico de la crisis sanitaria COVID-19. Los datos fundamentales fueron meticulosamente recopilados a través de instrumentos previamente certificados: el primer mecanismo evaluativo midió el nivel de cumplimiento de las normativas sanitarias oficiales implementadas, mientras que el segundo examinó el paulatino desgaste ocupacional experimentado por el personal que ejecutó funciones presenciales bajo condiciones adversas durante la pandemia en la ciudad de Tarapoto.

La composición metodológica fue dispuesta sistemáticamente del siguiente modo: la sección inicial aborda la cuestión investigativa central, donde se formulan tanto la interrogante principal como las preguntas secundarias relacionadas; adicionalmente, se presenta la justificación científica y las dificultades confrontadas durante el desarrollo investigativo, incluyendo restricciones conceptuales, temporales y económicas, concluyendo con el establecimiento del objetivo general y las metas específicas correspondientes. El segundo segmento incluye el marco teórico completo, incorporando investigaciones antecedentes significativas y la definición terminológica básica. La tercera parte expone las hipótesis planteadas y la operacionalización metódica de las variables analizadas. El cuarto apartado detalla exhaustivamente el enfoque metodológico aplicado, precisando la tipología y diseño investigativo, la población elegida, la muestra establecida y los procedimientos científicos utilizados para la obtención ordenada de información. El quinto componente presenta los resultados conseguidos, seguido del análisis interpretativo de hallazgos, las conclusiones definitivas, recomendaciones prácticas, fuentes bibliográficas consultadas y anexos pertinentes al estudio efectuado.

1

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A finales de 2019, surgió en China una cepa innovadora del Coronavirus que velozmente se propagó a escala mundial durante los primeros períodos de 2020, siendo posteriormente clasificada por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia sanitaria internacional sin precedentes, circunstancia que motivó a diversas naciones a establecer medidas contundentes para garantizar una protección sanitaria efectiva y frenar la expansión incontrolada del virus entre los grupos poblacionales susceptibles. Esta crisis sanitaria global afectó significativamente los ambientes laborales convencionales; sin embargo, existían referentes importantes originados de los protocolos implementados durante anteriores epidemias como el Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS), la gripe A (H1N1) y los brotes epidémicos de Ébola, antecedentes que aportaron al conocimiento científico sobre los métodos de contagio de enfermedades infecciosas y las acciones preventivas que debían aplicarse eficientemente en entornos de trabajo para reducir la diseminación de esta patología altamente transmisible entre empleados expuestos (Papandrea, 2020, pp.7-9).

No obstante, a pesar de que las organizaciones establecieron responsablemente un programa completo de contingencia ante esta emergencia sanitaria, que posibilitaron que numerosos establecimientos retomen sus operaciones económicas en algunas regiones que consiguieron controlar el virus a un nivel significativo, todavía persistió cierto grado de inquietud latente en los empleados, debido a que experimentaron angustia persistente respecto a que los implementos de protección personal no aseguren una salvaguardia óptima requerida, y que acaben inevitablemente adquiriendo el virus durante sus funciones laborales presenciales, constituyendo esto no únicamente un serio peligro para el colaborador afectado, sino también para su núcleo familiar completo, especialmente si en la vivienda habitan personas sumamente vulnerables con condiciones médicas preexistentes. Igualmente, la sobrecarga excesiva de obligaciones y la disminución considerable de los intervalos de descanso en ciertas actividades fundamentales como son las de vigilancia, higienización y atención médica, provocaron un agotamiento ocupacional gradual, el cual fue evidenciado mediante indicadores preocupantes de irritabilidad, ausencia de vitalidad, surgimiento de ideas negativas

frecuentes, que culminó en una reducción evidente del rendimiento profesional de las tareas que ejecuta cotidianamente el trabajador en su ambiente laboral (Papandrea, 2020, p.20).

En territorio peruano, el confinamiento decretado desde marzo debido a la crisis sanitaria provocada por COVID-19 ocasionó la interrupción funcional de numerosos negocios comerciales, permaneciendo únicamente operativos aquellos que proporcionaban servicios esenciales como asistencia sanitaria, provisión de alimentos, gestiones financieras y abastecimiento energético, entidades que adoptaron estrictos protocolos higiénicos para proteger la salud de sus colaboradores y clientes. Sin embargo, la extensión indeterminada del aislamiento social obligatorio junto con la detención generalizada de las actividades empresariales constituyó un riesgo considerable para la solidez financiera del país, situación que impulsó al gobierno a elaborar un plan de reactivación económica organizado en cuatro fases progresivas. El período inicial incorporó la restauración paulatina de ámbitos relacionados con la actividad minera, fabricación industrial, construcción, oferta de servicios y actividad comercial; incorporándose en esta clasificación prioritaria a los locales de restauración, resolución que suscitó notable polémica al percibirse estos ambientes como posibles núcleos de propagación infecciosa. Frente a esta coyuntura, los organismos gubernamentales establecieron primeramente permitir su actividad exclusivamente mediante sistema de entrega a domicilio, transitando posteriormente hacia una habilitación de atención presencial limitada al 40% de su aforo total, supeditada al cumplimiento riguroso de medidas sanitarias tanto para el personal como para los visitantes (De la Quintana, 2020, p.1).

La documentación primera del Coronavirus en el territorio sanmartinense perteneció a un sujeto varón de 47 años quien, luego de realizarse inicialmente el examen diagnóstico en Lima, ya habitaba provisionalmente en Tarapoto cuando obtuvo la comunicación de su diagnóstico afirmativo para COVID-19, lo cual provocó de inmediato la puesta en marcha de los sistemas de aislamiento y procedimientos preventivos en todo el ámbito regional (Diario Voces, 2020, p.1). Gradualmente, múltiples negocios comerciales en la localidad tarapotina empezaron a retomar sus actividades mercantiles conforme al esquema de recuperación económica establecido por el gobierno central, viéndose compelidos a crear e implementar estrategias

completas de salvaguarda higiénica laboral adaptadas a las normativas fijadas por el organismo sanitario nacional. No obstante, se evidenció claramente la presencia de señales de agotamiento profesional entre los trabajadores de contextos administrativos y locales de restauración, quienes manifestaron notable preocupación sobre su concurrencia física a sus espacios laborales, principalmente por el miedo persistente a adquirir la enfermedad viral y subsecuentemente contagiarla a sus parientes cercanos, circunstancia que fomentó en este grupo ocupacional la aparición de episodios de tensión y condiciones de ansiedad relevantes, elementos que dificultaron su correcta focalización en los compromisos y tareas designadas, deteriorando por consiguiente sus indicadores de eficiencia y desempeño en las funciones asignadas dentro del entorno profesional específico donde desarrollaban habitualmente sus actividades cotidianas.

Ante el notorio cansancio laboral evidenciado, es importante destacar que esta problemática constituye un resultado inmediato del deficiente acatamiento de normativas higiénicas formales en ambientes de trabajo, ya que los líderes organizacionales aparentemente no ejecutan adecuadamente los procedimientos determinados por el organismo sanitario oficial; fundamentalmente porque la higienización total y esterilización sistemática de áreas laborales no se realiza con la frecuencia necesaria, ni se mantiene una supervisión permanente de los estados saludables del equipo humano según los criterios vigentes. Asimismo, resulta inquietante que los encargados corporativos suministren elementos de protección biológica carentes de los avales de calidad pertinentes, condición que eleva considerablemente el peligro de diseminación viral entre empleados. La persistencia de estas carencias podría provocar que los profesionales afectados opten por renunciar definitivamente a sus responsabilidades ante la ausencia de requisitos sanitarios convenientes; simultáneamente, los negocios con protocolos insuficientemente implementados confrontan la cercana eventualidad de convertirse en epicentros contagiosos poblacionales, escenario que inevitablemente acarrearía la suspensión íntegra de sus operaciones comerciales, aumentando notablemente la posibilidad de sufrir quebranto económico en un plazo inmediato.

1.2. Delimitación de la investigación

- ❖ **Delimitación Espacial:** Esta investigación se ejecutó en la localidad de Tarapoto, que corresponde geográficamente a la provincia de San Martín, y al departamento amazónico de San Martín.
- ❖ **Delimitación Social:** Este riguroso estudio investigativo se implementó sistemáticamente en la localidad urbana de Tarapoto, perteneciente jurisdiccionalmente a la provincia administrativa de San Martín, integrada territorialmente al departamento amazónico nororiental de San Martín.
- ❖ **Delimitación Temporal:** La presente indagación académica científica fue meticulosamente desarrollada metodológicamente durante el intervalo cronológico específico correspondiente al año calendario 2020.
- ❖ **Delimitación Conceptual:** Los constructos teóricos fundamentales que fueron cuidadosamente seleccionados mediante revisión bibliográfica de reconocidos especialistas académicos correspondieron esencialmente a las directrices oficiales sanitarias y protocolos preventivos en ambientes laborales, así como al complejo fenómeno multidimensional del agotamiento ocupacional progresivo en personal trabajador.

1.3. Problemas de investigación

❖ Problema Principal

¿Cuál es la correlación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con el desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020?

❖ Problemas específicos

¿Cuál es la correlación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con el agotamiento de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020?

¿Cuál es la correlación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con la despersonalización de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto-2020?

¿Cuál es la correlación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con la insatisfacción de logro de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto -2020?

1.4. Objetivos de la investigación

❖ Objetivo General

Determinar la correlación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con el desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020.

❖ Objetivos Específicos

Determinar la correlación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con el agotamiento de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto – 2020.

Conocer la correlación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con la despersonalización de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto-2020.

Precisar la correlación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con la insatisfacción de logro de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto -2020.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

❖ Justificación

Se muestra extremadamente provechoso particularmente para el grupo laboral administrativo y culinario operativo, dado que se procurará instaurar mecanismos interdisciplinarios para fortalecer considerablemente los esquemas completos de prevención sanitaria y resguardo ocupacional normativo mediante la identificación metódica de amenazas latentes existentes; del mismo modo, resultará notoriamente favorable para sus respectivos empleadores corporativos, puesto que se logrará precisar mediante evidencia científica los indicadores mensurables de fatiga profesional incremental que sufren habitualmente sus colaboradores contratados al ejercer conscientemente funciones presenciales inevitables durante la difícil situación pandémica mundial que actualmente enfrentamos todos los sectores productivos sin excepción.

Respecto al fundamental alcance social territorial, este meticuloso análisis investigativo se justificó esencialmente porque propiciará estratégicamente la aplicación paulatina de un ambiente sustancialmente más resguardado higiénicamente para ejecutar productivamente labores profesionales diarias durante la extendida crisis sanitaria global, evitando eficazmente así que las instalaciones materiales laborales se conviertan inadvertidamente en relevantes centros potenciales de diseminación poblacional del Covid-19, situación que podría agravar considerablemente la crisis sanitaria regional existente.

En relación a la directa utilidad práctica localizada, esta cuidadosa indagación académica facilitó decididamente la resolución organizada de los altos niveles alarmantes de agotamiento ocupacional progresivo que podrían experimentar recurrentemente los empleados burocráticos institucionales y de locales gastronómicos mercantiles en Tarapoto, mediante una apropiada ejecución organizada de los protocolos higiénicos formales y de protección laboral anticipada que distribuye regularmente el Ministerio de Salud contra esta epidemia catastrófica del Covid-19 que ha transformado radicalmente nuestra manera de trabajar.

Como valioso aporte teórico universitario, esta exhaustiva investigación permitió consistentemente brindar destacada validez científica y robustez gnoseológica a los principios conceptuales especializados empleados para delimitar exactamente las dimensiones interrelacionadas estudiadas, teniendo como referencias principales procedimentales al Ministerio de Salud (2020) para la conceptualización técnica del elemento observancia regulatoria de pautas sanitarias preventivas y de seguridad laboral establecida, y a Schaufelli et al. (Como se citó en Uribe, 2010) para la variable multifactorial desgaste profesional prolongado que afecta significativamente el rendimiento laboral.

En el importante componente metodológico investigativo, este detallado estudio científico se desarrolló estrictamente mediante la aplicación certificada de un recurso evaluativo normalizado para medir objetivamente el cumplimiento organizacional de las normativas sanitarias gubernamentales y de seguridad ocupacional reglamentaria, recolectándose ordenadamente datos estadísticos que fueron examinados minuciosamente con el objetivo primordial de verificar o descartar científicamente las hipótesis teóricas planteadas y cuyos descubrimientos relevantes podrían ser utilizados

eficientemente en exploraciones académicas subsecuentes complementarias; adicionalmente posibilitará efectivamente el empleo metodológico de un recurso psicométrico estandarizado mundialmente para valorar fidedignamente el agotamiento profesional multidimensional, denominado formalmente EDO escala validada de desgaste ocupacional (Burnout) que proporciona indicadores precisos sobre niveles de estrés laboral.

❖ **Importancia**

Adquiere considerable importancia organizacional inmediata porque su ejecución planificada propició determinantemente que las entidades comerciales regionales garanticen eficientemente un ambiente apropiadamente salvaguardado para sus colaboradores vinculados mediante el estricto cumplimiento regulatorio de los protocolos sanitarios preventivos y de protección ocupacional normativa que determinó oficialmente el Ministerio de Salud durante la contingencia epidemiológica del Covid-19; anticipando proactivamente así que los espacios profesionales compartidos se transformen potencialmente en fundamentales focos críticos de transmisión viral poblacional, asimismo contribuirá notablemente a reducir gradualmente los indicadores alarmantes de angustia, miedo, tensión emocional e intranquilidad constante que generan inevitablemente un desgaste profesional nocivo en el equipo operativo que diariamente enfrenta situaciones estresantes en su desempeño laboral cotidiano..

1.6. Factibilidad de la investigación

Resulta completamente realizable metodológicamente su desarrollo sistemático puesto que se contó adecuadamente con la cooperación voluntaria comprometida del equipo administrativo institucional y de locales gastronómicos mercantiles para constituir activamente parte fundamental del proyecto investigativo que busca generar soluciones integrales aplicables en entornos laborales diversos durante esta compleja situación sanitaria global sin precedentes.

1.7. Limitaciones del estudio

Información bibliográfica especializada: Los antecedentes investigativos académicos vinculados específicamente con el panorama pandémico mundial del Covid-19 fueron notoriamente insuficientes, principalmente porque representa

evidentemente una problemática sanitaria novedosa en la comunidad científica, y apenas están progresivamente empezando a elaborarse metodológicamente análisis sistemáticos al respecto. En consecuencia, fue absolutamente indispensable acceder frecuentemente a repositorios académicos virtuales como Zotero y Mendeley para conseguir información actualizada que respalde sólidamente los fundamentos teóricos de esta investigación innovadora.

Tiempo disponible limitado: La aplicación minuciosa de los recursos evaluativos estandarizados tuvo que ajustarse flexiblemente a la accesibilidad horaria restringida de los empleados participantes, dado que no todos coincidían habitualmente en sus turnos laborales establecidos debido a las modificaciones implementadas en los horarios regulares como medida de prevención sanitaria adoptada por diversas organizaciones.

Demográfica poblacional específica: Se delimitó exclusivamente al estudio metodológico de los profesionales activos que ejecutan permanentemente funciones presenciales obligatorias en Tarapoto, adicionalmente, al carecer lamentablemente de un inventario oficial vigente, se incorporó estratégicamente únicamente al personal que trabaja constantemente en contextos administrativos institucionales y gastronómicos comerciales donde existe mayor interacción directa con clientes y consecuentemente mayor exposición a riesgos potenciales de contagio..

1

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes del problema

Internacionales

Orozco (2018), en su investigación titulada "Ansiedad y desgaste ocupacional (Burnout)" (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. La finalidad principal establecida para este estudio consistió en determinar la vinculación existente entre los niveles de ansiedad y el agotamiento laboral manifestado por los integrantes del personal educativo del Colegio Liceo Minerva. Respecto a la metodología empleada, cabe destacar que dicha investigación se desarrolló mediante un enfoque descriptivo-correlacional, estructurado como un estudio no experimental, donde tanto la población como la muestra contaron con una dimensión de 40 individuos, seleccionados a través de un método no probabilístico, implementándose finalmente instrumentos de recolección tipo cuestionarios. El científico logró establecer que una reducida proporción de los empleados manifiesta un deterioro profesional derivado de las funciones que desempeñan cotidianamente, lo cual generó desequilibrios significativos en el entorno laboral, situación que consecuentemente provocó una degradación en la valoración personal.

Upegui y Zuluagua (2020), en su investigación titulada "Estrategias para la prevención del síndrome de Burnout en los docentes de educación media del Taller Psicopedagógico de los Andes" (Tesis de postgrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá. La finalidad primordial establecida para este estudio académico radicó en elaborar mecanismos estratégicos destinados a fomentar la prevención del Síndrome de Agotamiento Profesional entre el profesorado. En cuanto al procedimiento metodológico implementado, cabe señalar que dicha investigación mantuvo un alcance meramente descriptivo, con un esquema no experimental, conformándose tanto la población como la muestra analizada por un conjunto de 20 educadores, para cuya selección se implementó un sistema de muestreo no probabilístico, utilizándose como herramienta principal de recopilación informativa el formato de cuestionario estructurado. Los investigadores consiguieron establecer la existencia de un deterioro ocupacional significativo entre los profesores evaluados, fundamentalmente porque

manifestaron indicios evidentes de despersonalización y fatiga emocional, ocasionados por la transformación experimentada en la dinámica pedagógica habitual, sumado a los peligros potenciales para su integridad física derivados de la crisis sanitaria por Covid-19, dado que no depositan completamente su confianza en las normativas que eventualmente implementaría la administración gubernamental para salvaguardar su bienestar y protección ante un hipotético retorno presencial a las instalaciones educativas.

García (2018), en su tesis titulada "Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo" (Artículo científico). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México. El propósito fundamental planteado consistió en cuantificar el nivel de incidencia de esta afección ocupacional entre los profesionales sanitarios. Respecto a la metodología implementada, esta investigación se ejecutó mediante un enfoque descriptivo, con una estructura no experimental, donde la dimensión poblacional comprendió 416 galenos, de los cuales, a través de un procedimiento probabilístico, se extrajo una fracción representativa constituida por 200 facultativos, a quienes se les administraron instrumentos evaluativos tipo cuestionario. El científico consiguió establecer que los niveles de deterioro profesional entre los médicos evaluados resultan considerables, identificándose como componente predominante el desgaste emocional, llegando a impactar significativamente en el rendimiento de sus funciones profesionales cotidianas, situación que se ve potenciada por la desmedida asignación de responsabilidades laborales que enfrentan, así como por la inquietud generada al encontrarse expuestos a diversos peligros potenciales que amenazan su integridad física, debido al contacto permanente con pacientes portadores de enfermedades altamente contagiosas, incluso cuando utilicen adecuadamente los dispositivos de seguridad personal correspondientes.

Vinueza et al. (2020), en su investigación titulada "Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros /as ecuatorianos durante la pandemia del Covid-19" (Artículo científico). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. La finalidad esencial establecida para este estudio científico consistió en identificar la frecuencia y magnitud que presenta el Síndrome de Agotamiento Profesional entre facultativos y personal de enfermería ecuatoriano durante la crisis sanitaria

provocada por el Covid-19. Respecto a la metodología aplicada, esta indagación se desarrolló mediante un enfoque descriptivo, con una estructura no experimental, donde tanto la población como la muestra analizada comprendieron un total de 224 participantes, para cuya selección se implementó un método no probabilístico, utilizándose como herramienta principal de recolección informativa el formato de cuestionario. Los científicos consiguieron determinar la existencia de un elevado grado de deterioro laboral entre los profesionales sanitarios evaluados, ocasionado por la tensión moderada y severa que experimentan debido a las funciones que desempeñan actualmente, considerando que afrontan un riesgo considerable de infección aunque se implementen rigurosamente las normativas preventivas de seguridad y protección frente al Covid-19.

Castillo (2016), en su investigación: "Nivel de síndrome de burnout (Desgaste laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango DR. Jorge Vides Molina, (Tesis de grado), Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango. México. El estudio estableció como propósito fundamental identificar la intensidad del Síndrome de Agotamiento Profesional (Deterioro Ocupacional) entre los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Huehuetenango; dicha investigación adoptó una metodología descriptiva, analizándose una fracción representativa compuesta por 50 enfermeras, mediante la cual se logró determinar: Los hallazgos obtenidos evidenciaron claramente que a partir de los 40 años de edad, los participantes manifestaron niveles intermedios y elevados en las dimensiones de fatiga emocional y despersonalización, así como puntuaciones medias en la categoría de autorrealización profesional, estableciéndose consecuentemente que existe una correlación directa entre la longevidad y la susceptibilidad para desarrollar el síndrome de desgaste ocupacional.

Nacionales

Arce y Collao (2017), en su investigación titulada "Implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo según la Ley 29783 para la empresa Chimú Pan S.A.C." (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de

Trujillo, Perú. La finalidad primordial establecida para este estudio científico radicó en incorporar un mecanismo administrativo de protección y bienestar laboral destinado a minimizar los peligros vinculados con la actividad empresarial. En cuanto al procedimiento metodológico, dicha investigación se ejecutó mediante un nivel explicativo, estructurado con un diseño pre experimental, donde tanto la población como la muestra analizada estuvieron conformadas por un conjunto de 19 empleados, utilizándose para su selección un método no probabilístico, aplicándose finalmente instrumentos como cuestionarios estructurados, registros observacionales y protocolos de entrevistas. Los científicos consiguieron establecer que la instauración de un programa de bienestar y protección ocupacional requiere inversión monetaria, disponibilidad temporal y recursos humanos especializados, resultando ser una asignación presupuestal beneficiosa para la organización puesto que transformó positivamente la disposición manifestada por los trabajadores, mejorándose considerablemente en un 75% el rendimiento laboral general.

Vásquez y Arango (2016), en su investigación titulada "Implantación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en el proyecto especial Olmos- Tinajones, Lambayeque" (Tesis de postgrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. La finalidad primordial establecida para este estudio académico consistió en incorporar un mecanismo administrativo de protección y bienestar laboral orientado a disminuir o minimizar los riesgos de siniestros, así como potenciar la eficiencia y la excelencia en los servicios ofrecidos. Dicha investigación se desarrolló mediante un enfoque descriptivo, con una estructura de corte transversal, donde la población total comprendió 200 empleados, de los cuales, a través de un procedimiento probabilístico, se extrajo una fracción representativa constituida por 132 colaboradores, utilizándose como herramientas principales de recolección informativa el registro observacional y el formato de cuestionario. Los científicos consiguieron identificar exactamente 23 amenazas potenciales a las cuales se encuentran expuestos cotidianamente los trabajadores; no obstante, mediante la instauración del sistema de protección y bienestar ocupacional, se logró generar un entorno considerablemente más seguro para desempeñar funciones en el proyecto Olmos, donde se redujeron

significativamente las posibilidades de ocurrencia de incidentes laborales, permitiendo adicionalmente que los empleados incrementaran su rendimiento, puesto que comprobaron que su condición sanitaria y su integridad física no se veían comprometidas por las tareas ejecutadas durante el proyecto, lo cual contribuyó simultáneamente a optimizar la calidad del servicio prestado.

Incio (2018), en su investigación titulada "Desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo" (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. La finalidad esencial establecida para este estudio académico consistió en identificar la vinculación existente entre el deterioro profesional y los elementos de riesgo psicosocial en personal de vigilancia. Respecto a la metodología implementada, esta indagación se desarrolló con carácter descriptivo, estructurada mediante un diseño no experimental-correlacional, donde la dimensión poblacional comprendió 443 vigilantes de seguridad, de los cuales, a través de un procedimiento probabilístico, se extrajo una fracción representativa constituida por 206 agentes, a quienes se les administraron instrumentos evaluativos tipo cuestionario. El científico consiguió establecer que los guardias de seguridad estudiados presentan un nivel intermedio de deterioro laboral, fundamentalmente porque manifestaron una intensidad media de fatiga en un 40.8%, así como un grado moderado de insatisfacción respecto a sus logros profesionales equivalente al 45.5%.

Locales

Sangama (2019), en su investigación titulada "Influencia de la seguridad y salud en el trabajo, en el desempeño laboral de los trabajadores en las obras de agua potable y alcantarillado en el distrito de Rumisapa, 2018" (Tesis de postgrado) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El propósito fundamental establecido para este estudio científico consistió en identificar la repercusión de los mecanismos de protección y bienestar ocupacional sobre el rendimiento profesional de los empleados del sector hidráulico y sanitario. Dicha investigación

se ejecutó mediante un enfoque descriptivo-correlacional, estructurada con un diseño no experimental, donde la dimensión poblacional estuvo constituida por 28 colaboradores, de los cuales, a través de un procedimiento probabilístico, se extrajo una muestra representativa conformada por 26 trabajadores, a quienes se les administraron instrumentos evaluativos tipo cuestionario. El científico consiguió determinar que la administración implementada respecto a la seguridad laboral resultó deficiente, debido a que los empleados manifestaron que la compañía ha establecido un sistema que no asegura efectivamente la disminución de peligros durante las operaciones constructivas; asimismo, indicaron que la gestión realizada en materia sanitaria fue medianamente satisfactoria, puesto que los trabajadores percibieron escasas garantías proporcionadas por la empresa para conservar adecuadamente la condición saludable del personal; provocando que estos factores generen consecuencias desfavorables sobre el desempeño laboral, evidenciándose un deterioro profesional significativo manifestado mediante actitudes carentes de empatía y predominantemente negativas.

Amasifén y Saavedra (2018), en su investigación titulada "La seguridad e higiene en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de producción del Molino Rey León S.A.C., del distrito de Cacatachi, periodo 2015" (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. La finalidad primordial establecida para este estudio académico radicó en identificar el impacto de los mecanismos de protección y salubridad ocupacional sobre el rendimiento profesional de los empleados del departamento productivo. Respecto a la metodología implementada, cabe señalar que dicha investigación se desarrolló mediante un enfoque correlacional, estructurada con un diseño no experimental de corte transversal, donde tanto la población como la muestra analizada estuvieron conformadas por un conjunto de 20 trabajadores, para cuya selección se implementó un método no probabilístico, aplicándose finalmente instrumentos evaluativos tipo cuestionario. Los científicos consiguieron determinar que las circunstancias en las cuales desempeñan sus funciones los trabajadores resultan inapropiadas, puesto que existe escasa luminosidad en las instalaciones físicas, los equipos operativos generan ruidos excesivos, no se evidencia señalización adecuada de zonas peligrosas dentro del

entorno laboral, y los implementos de seguridad presentan deterioro y obsolescencia significativa lo cual constituye un considerable peligro para la integridad física y bienestar del personal; consecuentemente, estos factores provocan un deterioro ocupacional notable, evidenciado mediante una disposición desfavorable manifestada por la constante preocupación, situación que simultáneamente perjudica el desempeño efectivo de sus responsabilidades profesionales.

2.2. Bases teóricas

Salud y seguridad en el trabajo

Concepto

La Organización Mundial de la Salud conceptualizó la salud y seguridad en el trabajo como una disciplina multifacética orientada principalmente a la promoción y salvaguarda del bienestar de los empleados, mediante instrumentos que facilitan la prevención y regulación de patologías y siniestros ocupacionales, suprimiendo efectivamente aquellos componentes o circunstancias laborales que pudieran comprometer la integridad física y protección de los trabajadores durante el ejercicio de sus correspondientes responsabilidades (como se citó en Pozzo y Recchia, 2017, p.19). Mientras tanto, Hernández et al. (2017) señalaron que la salud y seguridad laboral constituyen un repertorio de normativas o reglamentaciones destinadas a evitar los incidentes y perjuicios sobre el estado físico que se generan a partir de las funciones profesionales o cualquier amenaza procedente del entorno ocupacional (p.36).

Anaya (2017) manifestó que el bienestar ocupacional representa una de las fundamentales inquietudes y obligaciones que poseen los individuos que participan en una actividad profesional, incluyendo tanto a subordinados como a supervisores, puesto que resulta completamente inadmisibles desde la perspectiva ética que las personas lleguen a deteriorar su condición saludable mientras procuran obtener recursos para su subsistencia (p.96). Conforme a Restrepo y Safar, indican que cuando una organización establece un programa de bienestar y protección ocupacional, facilita el control efectivo de las amenazas potenciales y optimiza las circunstancias laborales, transformando el empleo en una actividad respetable, con numerosas posibilidades de desarrollo

profesional donde se valoran profundamente los derechos fundamentales del trabajador (como se citó en Hernández et al., 2017, p.36).

Actividades para el control de los riesgos.

De acuerdo a Cortez (2015), las actividades relacionadas con el control de los riesgos laborales se clasifican fundamentalmente como activas y reactivas:

- Control activo: Constituyen aquellas intervenciones implementadas como mecanismo preventivo frente a los peligros ocupacionales con el propósito de supervisar las operaciones o funciones que son desarrolladas para asegurar un desempeño eficaz y protegido. Dentro de esta categoría se incluyen los mantenimientos anticipados, las supervisiones ambientales sobre los factores higiénicos, y el monitoreo constante de la condición sanitaria de los trabajadores.
- Control reactivo: Comprenden aquellas acciones que facilitan la investigación, examinación y documentación de aquellos episodios originados en el sistema administrativo referente a la protección y bienestar del personal que gestiona una institución. Esta modalidad abarca los siniestros ocupacionales y los protocolos de contingencia ante una catástrofe natural o situación epidemiológica (p.19).

El trabajo durante la pandemia del Covid-19.

La Organización Internacional del Trabajo (2020) estableció que el Covid-19 constituye una emergencia sanitaria global originada en territorio chino hacia finales del 2019, propagándose velozmente durante el año posterior por las diversas regiones mundiales, forzando a numerosas naciones a implementar medidas estrictas para proteger la salud poblacional. En el ámbito ocupacional, diversas corporaciones adoptaron decisiones trascendentales para salvaguardar el bienestar de todos sus integrantes, llegando inclusive a suspender temporalmente sus operaciones para reiniciarlas posteriormente conforme a los protocolos sanitarios y de seguridad establecidos por cada gobierno. Consecuentemente, los empleadores adquieren las siguientes obligaciones:

- Garantizar la implementación de medidas indispensables orientadas a prevenir y resguardar a los miembros organizacionales para minimizar los índices de infección, debiendo proporcionar vestimenta y dispositivos protectores certificados sin representar costo alguno para el trabajador.
- Suministrar a los empleados información exacta y fidedigna sobre las disposiciones establecidas para asegurar la protección y bienestar ocupacional durante el periodo de emergencia sanitaria.
- Monitorear permanentemente las condiciones sanitarias de los colaboradores, notificando oportunamente a la autoridad competente acerca de casos sospechosos o confirmados, manejando simultáneamente dichas situaciones con prudencia para evitar generar afectaciones psicológicas al empleado reportado.

En lo referente a los derechos y obligaciones que poseen los trabajadores destacan los siguientes:

- Acatar rigurosamente los lineamientos de seguridad y protección sanitaria establecidos por el empleador, utilizando apropiadamente la vestimenta y dispositivos protectores proporcionados para salvaguardar su integridad personal y la de sus compañeros laborales.
- Las disposiciones sanitarias implementadas dentro de la organización no deben representar ninguna carga económica para los colaboradores.
- El trabajador deberá comunicar inmediatamente a su superior jerárquico cualquier manifestación sintomática sospechosa relacionada con su estado de salud que pudiera vincularse con el Covid-19.
- El empleado posee la facultad legítima de abandonar temporalmente su puesto laboral cuando existan fundamentos razonables que evidencien riesgo inminente para su existencia o condición sanitaria.
- Cuando un trabajador contraiga Covid-19 durante el desempeño de sus funciones profesionales, dicha situación será catalogada como siniestro ocupacional o enfermedad profesional; consecuentemente, tendrá derecho a recibir asistencia médica especializada, conservar su posición laboral e

incluso podría acceder a compensación económica si la organización donde presta servicios actuó negligentemente facilitando su contagio (pp.15-20).

Cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad en el trabajo.

Ministerio de Salud (2020) señaló que las directrices de protección y bienestar ocupacional contribuyen significativamente a prevenir la transmisión del Covid-19 dentro del entorno laboral, puesto que mediante estos parámetros se implementan actividades vinculadas a vigilar, anticipar y gestionar la condición sanitaria de los trabajadores respecto al peligro de exposición que enfrentan frente a este agente patógeno (p.6). Dichas normativas se clasifican fundamentalmente en aquellas implementadas dentro de las instalaciones laborales, y aquellas aplicadas directamente sobre el personal.

Dimensión 1: Lineamientos de salud y seguridad para el establecimiento:

Hace referencia a todas aquellas normativas generales que necesitan ser implementadas por la organización o institución, donde se incluyen la higienización del espacio laboral, el monitoreo del estado sanitario de los empleados, y las acciones preventivas que se implementan de forma colectiva:

- ***Limpieza y desinfección del centro laboral:*** Este procedimiento será implementado en todas las áreas del espacio de trabajo, lo cual comprende los muebles, los dispositivos, los instrumentos, los materiales de escritorio y automóviles. El proceso de sanitización deberá ejecutarse previamente al comienzo de las actividades cotidianas, asimismo se necesitará determinar con qué periodicidad durante la jornada se debe realizar dicho procedimiento, además de asegurar la vestimenta apropiada del personal encargado de efectuar la limpieza y desinfección, así como las categorías de sustancias que serán utilizadas. (Ministerio de Salud, 2020).
- ***Vigilancia de la salud del trabajador:*** Esta disposición permanecerá vigente durante el periodo que establezca el Ministerio de Salud, para lo cual será necesario monitorear la temperatura corporal de cada colaborador al inicio y finalización de la jornada laboral; en el supuesto que un empleado presente temperatura elevada será catalogado como un caso sospechoso, situación que deberá ser notificada al Ministerio de Salud, entidad que examinará al individuo, realizará los exámenes pertinentes, y establecerá comunicación con los integrantes que habitan en su residencia, y de ser

factible se administrarán las pruebas diagnósticas correspondientes a ellos y demás compañeros que mantuvieron contacto riesgoso con el afectado. Adicionalmente, la supervisión sanitaria también abarca aquellos riesgos ergonómicos (prolongadas jornadas laborales, dificultades posturales, entre otros), psicosociales (sobrecarga laboral y psicológica), y otras amenazas derivadas de las actividades realizadas durante la emergencia sanitaria por Covid-19. Cuando en el entorno laboral se encuentren personas vulnerables, como individuos con obesidad, hipertensión, diabetes o que sufran alguna discapacidad, se requerirá proporcionar atención especial hacia ellos; y si llegara a manifestarse un brote dentro del centro laboral, el empleador o responsable designado deberá comunicarse inmediatamente con la SUNAFIL para dar cumplimiento al artículo 15 de la ley N° 28806 "Ley General de Inspección de Trabajo y sus modificatorias" que autorizan la clausura o paralización de actividades laborales de manera inmediata. (Ministerio de Salud, 2020).

- **Medidas preventivas de aplicación correctiva:** Se implementan acciones como mantener todas las instalaciones con ventilación adecuada, resulta imprescindible respetar el distanciamiento físico establecido en un metro entre los trabajadores, además de establecer obligatoriamente la utilización de protectores respiratorios. Cuando el empleado mantenga interacción directa con clientes, se necesitará implementar elementos como mamparas o cualquier otra barrera física que contribuya a reducir las posibilidades de contagio. (Ministerio de Salud, 2020).

Dimensión 2: Lineamientos de salud y seguridad para el colaborador:

Comprende todas aquellas normativas específicas (orientadas hacia el empleado) que requieren ser adoptadas por la organización o institución, donde se incluyen la higienización y desinfección de las extremidades superiores, la valoración del estado sanitario del trabajador durante su reintegración laboral, la concientización sobre prevención del contagio, y los dispositivos de protección individual.

- **Lavado y desinfección de manos:** El empleador deberá destinar un espacio determinado dentro del centro laboral (preferentemente ubicado en el acceso principal) que estará exclusivamente dedicado para la higienización manual,

el cual dispondrá de suministro de agua potable, jabón antibacteriano, toallas desechables y gel hidroalcohólico para la sanitización. Adicionalmente, resultará imprescindible colocar señalización visual que muestre el procedimiento correcto para la limpieza y desinfección de las extremidades superiores.

- ***Evaluación de la salud del trabajador a su reincorporación:*** Los empleados al momento de reintegrarse a sus funciones laborales, deberán completar un formulario sintomatológico que tendrá naturaleza declarativa, asimismo resultará necesario administrar las pruebas serológicas o moleculares para detección del Covid-19, siendo todos los gastos generados por estos procedimientos responsabilidad exclusiva del empleador.
- ***Sensibilización de la prevención del contagio:*** Se requerirá instruir a los colaboradores acerca de las disposiciones implementadas frente a la emergencia sanitaria, igualmente se colocarán materiales informativos sobre áreas visibles dentro del entorno laboral. Las actividades formativas abordarán temas como la técnica apropiada para higienización manual, la utilización correcta de protectores respiratorios o cualquier otra vestimenta suministrada por el empleador destinada a reducir las probabilidades de transmisión viral; adicionalmente el empleador deberá concientizar a sus subordinados sobre la relevancia de notificar oportunamente cualquier manifestación sintomática relacionada con el Covid-19, y tendrá la obligación de esclarecer todas las dudas que manifiesten los trabajadores respecto a la situación pandémica.
- ***Medidas de protección personal:*** El empleador coordinará la obtención de implementos debidamente certificados, y deberá establecer normativas para su utilización adecuada y obligatoria dentro de las instalaciones laborales.

Desgaste ocupacional.

Concepto

Fernández (2017) lo conceptualizó como una reacción producida a raíz del estrés constante y la excesiva carga laboral; que suele exteriorizarse mediante indicadores derivados de un cansancio emocional y deshumanización, reduciendo así el progreso profesional del empleado (p.80). Mancillas et al. (2017) caracterizaron al desgaste

ocupacional como un grupo de signos particulares que logran evidenciarse en el entorno laboral, los cuales se originan de una exigencia profesional demandante (p.2). Asimismo, Fernández (2017) señaló que el desgaste ocupacional constituye el agotamiento anímico del colaborador que emerge por una saturación de trabajo, el cual conduce a una reducción o carencia de su cumplimiento profesional, manifestándose a través de sensaciones de ineptitud, decrecimiento de la confianza personal y la productividad en el desempeño de sus funciones o responsabilidades laborales (p.408).

Desgaste ocupacional.

Schaufelli et al. (como se citó en Uribe, 2010) conceptualizaron al desgaste ocupacional como un desplome físico, anímico y mental, que podría llevar a un empleado al desistimiento de sus funciones, o inclusive a una organización a prescindir de un colaborador, dado que este presenta un elevado nivel de tensión y fatiga vinculada a su contexto laboral (p.3). El desgaste ocupacional comprende tres dimensiones, las cuales se describen a continuación:

Dimensión 1: Agotamiento: Radica en una reducción gradual del vigor, donde el empleado experimenta un desgaste o extenuación, debido a que percibe que no logra aportar más de sí ante una sobrecarga de trabajo o porque las demandas de una específica labor llevaron al extremo las capacidades y destrezas que poseía. Entre los indicadores encontramos los siguientes:

- **Falta de energía:** Constituye la merma de las fuerzas o impulsos que posee el colaborador para llevar a término la realización de una función o encargo asignado.
- **Trabajo excesivo:** Representa el aumento de las solicitudes psicofísicas a las cuales un empleado es expuesto durante su periodo laboral, que podría ocasionar una disminución del desempeño e impactar negativamente en la salud corporal y psicológica del colaborador.
- **Exigencias:** Comprenden los requerimientos psicofísicos que se relacionan con la ejecución de una particular actividad, en numerosas ocasiones los empleados requieren ser instruidos, puesto que si estas solicitudes llegan a superar los conocimientos y aptitudes del trabajador, existe la posibilidad de generarse un desgaste emocional.

Dimensión 2: Despersonalización: Constituyen el conjunto de emociones, comportamientos negativos y escepticismo hacia otros individuos del entorno laboral. Como indicadores se consideran los siguientes:

- **Actitud poco empática:** Representa la carencia de percepción o asimilación que manifiesta el empleado hacia los demás integrantes de la organización, esto implica que no consigue situarse en la posición del otro.
- **Maltrato al cliente:** Comprenden comportamientos desfavorables y respuestas indiferentes que puede manifestar un trabajador frente a una interrogante o preocupación del consumidor.

Dimensión 3: Insatisfacción de logro: Acontece cuando el empleado llega a valorarse a sí mismo y a su desempeño de forma pesimista, lo cual puede suscitar intenciones de dimitir.

- **Actitud negativa por el trabajo:** Engloban las interrogantes que posee un colaborador por la función que viene desempeñando, lo cual le conduce a reconsiderar su continuidad en una organización.
- **Deseo de renunciar:** Constituye el interés que manifiesta el trabajador por desvincularse de sus responsabilidades y ambiente laboral.

Tratamiento y prevención del desgaste ocupacional.

Hidalgo y Saborío (2015) manifestaron que el tratamiento y la prevención del desgaste ocupacional consiste fundamentalmente en un conjunto de tácticas que se orientan a producir una transformación de las emociones y reflexiones concernientes al cansancio emocional, la deshumanización, y la frustración del logro, a continuación, se describen algunas de estas estrategias esenciales para el bienestar laboral:

- Se necesita ajustar las aspiraciones del colaborador a la situación diaria de su cargo laboral y de la organización donde se desempeña profesionalmente.
- Resulta aconsejable sostener un balance en el empleado con relación a su entorno familiar, sus compañeros sociales, sus intereses personales, momentos de reposo, y sus obligaciones en el empleo.

- Establecer un apropiado clima del grupo de trabajo, en el cual se debe considerar prioritariamente una correcta adecuación del entorno físico y proponer metas compartidas entre los integrantes.
- Efectuar una eficiente distribución de las responsabilidades del trabajador, para impedir una saturación de obligaciones en su cronograma profesional diario.
- Proporcionar formaciones constantes, para que de este modo se potencien las competencias y se incrementen los saberes del colaborador, evitando así que experimente dificultades al ejecutar cualquier encomienda asignada en su lugar de trabajo (p.5).

Factores de riesgo del desarrollo del desgaste ocupacional.

Fuster et al. (2019) indicaron que los peligros que pueden desencadenar un desgaste ocupacional en el empleado se encuentran vinculados estrechamente a los siguientes componentes relevantes:

- Factores de riesgo personales: Estos peligros implican que se identifiquen responsables por las equivocaciones cometidas, que pueden ser propias o externas, conduciendo al trabajador hacia una disminución de su realización profesional en su contexto laboral y hacia un incremento del agotamiento anímico. Los síntomas que podría exhibir el colaborador incluyen el alejamiento de sus otros compañeros de trabajo, que muestre irritabilidad y sarcasmo en su comunicación, que experimente culpabilidad por sus decepciones, y que se produzca una merma significativa de su rendimiento laboral.
- Factores de riesgo que se derivan de las relaciones interpersonales: Estos elementos surgen por la complicada interacción que establece el empleado con sus colegas laborales, la presencia de un ambiente profesional excesivamente competitivo, ausencia de resolución en los enfrentamientos laborales, y la falta de funciones o actividades realizadas colectivamente.
- Factores de riesgo social: Estos componentes están influenciados directamente por la implementación de nuevas normativas y reglamentaciones que regularán la ejecución de una ocupación profesional,

así como también la incorporación de innovaciones tecnológicas y tendencias demográficas que transformarán la dinámica laboral contemporánea.

- Factores de riesgo organizacional: Representan aquellos elementos que provienen de una modificación que ocurre a nivel interno de la entidad, como son alteraciones de líderes o ejecutivos, cambios en las normativas internas de trabajo, o una reestructuración completa de la organización empresarial (p.204).

Signos de alarma del desgaste ocupacional.

Jiménez (2018) manifestó que cuando un empleado experimenta dificultades debido a un desgaste ocupacional, suelen aparecer las siguientes señales de alerta, las cuales el empleador necesita identificar oportunamente.

- a) Negación. El colaborador afectado será el último en reconocer que enfrenta una problemática laboral.
- b) Aislamiento. Se distanciará progresivamente de los parientes, amistades y compañeros de trabajo.
- c) Ansiedad. Constituye una percepción recurrente que posee el empleado sobre un suceso adverso que está por ocurrir.
- d) Temor. Representa sentir vergüenza de asistir al lugar de trabajo.
- e) Depresión. Constituye una disminución del ánimo del trabajador, el cual si no recibe tratamiento adecuado puede conducir al suicidio.
- f) Ira. Configura un estado de descontrol emocional del empleado, que se evidencia mediante un enfado, pudiendo ser provocado por una molestia con los colegas, con las funciones o con los usuarios.
- g) Fuga. El colaborador presenta impuntualidad o simplemente muestra desinterés por sus responsabilidades laborales.
- h) Adicciones. Supone el comienzo o la intensificación del uso de sustancias perjudiciales o prohibidas por parte del empleado.
- i) Cambios de personalidad. Comprenden los nuevos atributos o características que adopta el trabajador, generando desconfianza entre sus compañeros.

- j) Culpabilidad. El empleado se castiga internamente porque no logró ejecutar completamente sus responsabilidades asignadas.
- k) Cargas excesivas de trabajo. El colaborador consiente trabajar múltiples turnos sin considerar cómo esto podría impactar negativamente su bienestar físico y psicológico.
- l) Comportamiento riesgoso. Conducta incómoda e inadecuada que adopta el trabajador, representando un peligro constante para su propia seguridad física y la de sus compañeros laborales.
- m) Desilusión. Constituye la pérdida del interés del empleado para desarrollar sus correspondientes tareas o actividades cotidianas.
- n) Abandono de sí mismo. El trabajador descuidará su aseo personal y existirá una alteración en su patrón alimenticio, lo que puede originar problemas de sobrepeso u obesidad.
- o) Pérdida de la memoria. El colaborador experimentará problemas para concentrarse y asimilar información, además olvidará momentos importantes en el ámbito familiar y profesional (p.1).

2.3. Definición de términos básicos

Riesgos laborales. Pozzo y Recchia (2017) señalaron que el riesgo es conceptualizado como la posibilidad de acontecimiento de un suceso indeseado que ocurre en un específico intervalo temporal y conlleva repercusiones que atentan contra la protección e integridad corporal y psicológica de una persona. En el ámbito ocupacional, algunos peligros que podrían manifestarse frecuentemente en diversos entornos profesionales son los siguientes:

Riesgos químicos: Constituyen aquellos que se generan por la exposición prolongada a líquidos, gases y vapores nocivos para la salud. Pozzo y Recchia (2017).

Riesgos físicos: Dentro de esta categoría se encuentran las exposiciones a sonidos intensos, elevadas temperaturas ambientales, la insuficiente iluminación en espacios laborales, entre otros elementos ambientales perjudiciales. Pozzo y Recchia (2017).

Riesgos biológicos: Comprenden las exposiciones directas a microorganismos patógenos como bacterias dañinas y virus infecciosos. Pozzo y Recchia (2017).

Riesgos vinculados con la gravedad: Se ubican en este grupo las exposiciones a considerables alturas, desplazamiento de vehículos pesados, manipulaciones incorrectas

de herramientas potencialmente peligrosas, entre otros factores relacionados. Pozzo y Recchia (2017).

Riesgos psicológicos: Abarcan los elevados niveles de estrés crónico y tensión emocional desencadenados por una excesiva carga de responsabilidades laborales. Pozzo y Recchia (2017).

Riesgos relacionados con la ergonomía o forma de trabajo: Representan aquellos peligros que se desencadenan por un diseño inadecuado del asiento ergonómico de un conductor profesional, o por la carencia de entrenamiento adecuado que posee un colaborador para ejecutar una actividad potencialmente arriesgada. Pozzo y Recchia (2017).

Desgaste ocupacional. Fuster et al. (2019) manifestaron que el desgaste ocupacional puede ser conceptualizado desde la perspectiva clínica y enfoque psicosocial complementarios:

Enfoque clínico: Constituye la condición que manifiesta el empleado como resultado de un fenómeno intrapsíquico que proviene de una predisposición de su personalidad individual y del estrés generado en el ambiente laboral. Considerando esta aproximación teórica, el desgaste ocupacional emerge por una dedicación completa del trabajador en la realización de sus funciones o responsabilidades profesionales, llegando incluso a sustituir completamente su interacción social por las obligaciones laborales. Bajo este enfoque analítico, el colaborador evalúa constantemente su valoración personal y autoaceptación dependiendo de cuán valioso se llega a percibir en su entorno laboral, y ante circunstancias o encargos que no logre cumplir satisfactoriamente es cuando se origina un significativo desgaste ocupacional. Fuster et al. (2019).

Enfoque psicosocial: Desde esta perspectiva integral, el desgaste ocupacional surge como consecuencia del estrés laboral prolongado, donde el colaborador se autopercebe como un fracasado profesional y experimenta un agotamiento extremo, sumado a esto también se incorpora una actitud negativa hacia sus compañeros de trabajo. Desde esta aproximación conceptual, el desgaste ocupacional se desarrolla progresivamente mediante una interrelación de los elementos del entorno laboral con la apreciación subjetiva personal del trabajador. Fuster et al. (2019).

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

H0: Los lineamientos de salud y seguridad no están correlacionados significativamente con el desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020.

H1: Los lineamientos de salud y seguridad están correlacionados significativamente con el desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020.

3.2. Hipótesis específicas

H₁. El cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad se relacionan significativamente con el agotamiento de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020.

H₂. El cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad se relacionan significativamente con la despersonalización de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto – 2020.

H₃ El cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad se relacionan significativamente con la insatisfacción de logro de los trabajadores que realizan trabajo presencial tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020.

3.3. Definición conceptual y operacional de las variables

Variable X: Lineamientos de salud y seguridad

Definición conceptual:

Ministerio de Salud (2020) expresó que los lineamientos de salud y seguridad en el ámbito laboral contribuyen significativamente a impedir la transmisión por el Covid-19 en el espacio de trabajo, debido a que mediante estas directrices se implementan actividades relacionadas a supervisar, anticipar y monitorear la salud integral de los

trabajadores respecto al riesgo potencial de exposición que mantienen con este agente patógeno altamente contagioso (p.6).

Definición operacional:

Se evaluó el grado de acatamiento que poseen los centros laborales a través de los lineamientos sanitarios y de protección que fueron establecidos tanto para la institución como para el empleado fundamentado en la normativa oficial del MINSA vigente durante la pandemia.

Variable Y: Desgaste ocupacional**Definición conceptual:**

Schaufelli *et al.* (Como se citó en Uribe, 2010) caracterizaron al desgaste ocupacional como un deterioro físico, psicológico y mental progresivo, que podría conducir a un empleado hacia el desistimiento de sus responsabilidades profesionales, o incluso a una organización a prescindir definitivamente de un colaborador, considerando que este presenta un elevado índice de tensión y fatiga relacionada directamente con su entorno laboral cotidiano (p.3).

Definición operacional:

Se cuantificará los diversos niveles de desgaste ocupacional experimentados por los trabajadores que desempeñan funciones presenciales en su componente de agotamiento, despersonalización y satisfacción del logro, estas dimensiones específicas corresponden al instrumento EDO escala estandarizada de desgaste ocupacional (Burnout) validada internacionalmente.

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala medición |
|-------------------------|--|--|---------|-----------------|
| Desgaste ocupacional | Lineamiento de salud y seguridad | Limpieza y desinfección del centro laboral | 1-10 | Ordinal |
| | | Vigilancia de la salud del trabajador | | |
| | | Medidas preventivas de aplicación colectiva | | |
| | | Lavado y desinfección de manos | | |
| | Lineamiento de salud y seguridad para el colaborador | Evaluación de la salud del trabajador a su reincorporación | 11-20 | |
| | | Sensibilización de la prevención del contagio | | |
| | | Medidas de protección personal | | |
| | | Falta de energía | | |
| Agotamiento | Trabajo excesivo | 11-20 | Ordinal | |
| | Exigencias | | | |
| Despersonalización | Actitud poco empática | 11-20 | | |
| | Maltrato al cliente | | | |
| Insatisfacción de logro | Actitud negativa al trabajo | 11-20 | | |
| | Deseo de renunciar | | | |

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de Investigación

Esta indagación académica ha sido clasificada particularmente del carácter fundamental, principalmente porque a través de los descubrimientos obtenidos se está enriqueciendo intensamente los saberes anteriormente determinados de las dimensiones cuidadosamente examinadas en todo el desarrollo investigativo. Sobre este aspecto, Sánchez y Reyes (2015) sostuvieron que en las exploraciones de índole fundamental los resultados metódicamente recolectados conducen específicamente al desarrollo o ahondamiento sustancial de los conocimientos ya existentes dentro del terreno universitario, provocando consecuentemente el progreso notable de una específica rama científica en el contexto profesional que beneficia directamente a la comunidad académica interesada en ampliar perspectivas teóricas fundamentales (p.36).

Nivel de Investigación

La envergadura metodológica de este exhaustivo análisis fue esencialmente descriptivo y correlacional, fundamentalmente porque en un primer momento se realizó la valoración detallada individual de las variables minuciosamente estudiadas, y subsecuentemente se intentó determinar el nivel exacto de vinculación presente entre ambas variables analizadas durante todo el proceso investigativo. Hernández et al. (2014) indicaron precisamente que las investigaciones de naturaleza descriptiva facilitan que se especifiquen concretamente propiedades significativas, y perfiles íntegros de un específico grupo de personas u objetos de estudio seleccionados para comprender profundamente fenómenos sociales complejos (p.92). Adicionalmente, Morán y Alvarado (2010) manifestaron que los análisis estrictamente correlacionales permiten efectivamente que se mensuren la magnitud de conexión, relación estadística y confrontación analítica que puedan exhibirse consistentemente entre dos o más variables dentro del ámbito investigativo implementado que contribuye significativamente a la comprensión integral de interacciones entre distintos factores estudiados (p.8).

4.2. Métodos y diseños de investigación

Métodos de Investigación

El enfoque deductivo ha sido utilizado estratégicamente como un procedimiento general esencial, primordialmente porque se iniciará metódicamente desde formulaciones teóricas universales para conseguir extraer conclusiones específicamente tangibles, componente metodológico que aportará fundamentación rigurosa a la construcción precisa de la hipótesis investigativa establecida en este trabajo científico. Hernández et al. (2014) especificaron que los argumentos rigurosamente deductivos surgen directamente del conocimiento consolidado para poder elaborar adecuadamente proposiciones lógicamente estructuradas, las cuales son académicamente denominadas como hipótesis en el contexto investigativo formal que orienta efectivamente el análisis sistemático de los fenómenos estudiados a través de una perspectiva científica ampliamente reconocida (p.6).

Respecto al método inductivo, ha sido empleado cuidadosamente como un procedimiento específico suplementario, dado que, mediante esta técnica metodológica se efectuó la verificación científica de la hipótesis previamente planteada, mediante la incorporación sistemática de herramientas validadas y mecanismos matemáticos y estadísticos rigurosamente elegidos para garantizar la objetividad y confiabilidad de los resultados obtenidos durante el proceso investigativo. Hernández *et al*. (2014) afirmaron explícitamente que los razonamientos inductivos, propician eficientemente que se investiguen minuciosamente y se caractericen objetivamente los sucesos observables, contemplando esencialmente que a partir de dichas observaciones empíricas se logran establecer sólidamente las concepciones teóricas significativas para el ámbito disciplinario que busca constantemente la generación de conocimiento basado en evidencia verificable mediante procedimientos científicos aceptados universalmente (p.8)..

Diseño de Investigación

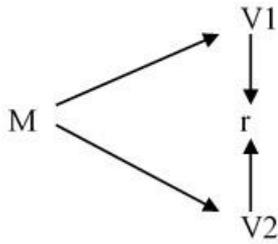
La estructura metodológica implementada en esta investigación académica fue definitivamente no experimental, fundamentalmente porque no se alteraron artificialmente los información sistemáticamente recolectada de la variable X con el

propósito deliberado de producir un resultado intencionalmente regulado en la variable Y examinada durante todo el proceso investigativo. Conjuntamente se determinó de carácter estrictamente transversal, debido a que el análisis pertenece exclusivamente a un solo intervalo temporal establecido y la implementación instrumental de los cuestionarios fue ejecutada por única vez durante toda la investigación científica para capturar con precisión las características del fenómeno estudiado en un momento específico sin considerar su evolución a lo largo del tiempo como ocurriría en estudios longitudinales.

Parella y Martins (2012) describieron al diseño no experimental, como aquellas indagaciones académicas donde los datos que se obtienen mediante los recursos metodológicos no son modificados de forma intencionadamente consciente, sino que tomando estos registros originales se continúa con los pertinentes procesamientos estadísticos correspondientes para extraer conclusiones válidas basadas exclusivamente en la observación sistemática de los fenómenos estudiados en su contexto natural (p.87). Adicionalmente, Bernal (2010) caracterizó técnicamente al diseño de tipo transversal, como aquellas investigaciones donde el mecanismo metodológico de recopilación de información significativa se realiza únicamente una sola ocasión durante el intervalo investigativo determinado, permitiendo así capturar una imagen precisa del fenómeno en un momento específico sin considerar su evolución temporal (p.118).

Según Carrasco (2018), el modelo investigativo adoptado es transeccional correlacional, esencialmente porque estos esquemas metodológicos poseen la cualidad distintiva de facilitar al científico investigador, examinar rigurosamente y explorar sistemáticamente la vinculación existente entre diversos sucesos y fenómenos observables de la realidad objetiva (variables), para identificar efectivamente su grado de incidencia mutua o carencia notable de ellas, pretendiendo fundamentalmente determinar el nivel exacto de asociación estadística entre las variables específicamente analizadas durante todo el desarrollo investigativo que busca establecer patrones de relación que contribuyan significativamente al conocimiento científico mediante evidencia empírica sólida y verificable (p. 73).

El esquema es el siguiente:



En donde:

M = 65 personas.

V1 = Lineamientos de salud y seguridad

V2 = Desgaste ocupacional

r = relación

4.3. Población y muestra de la investigación

Población

Estuvo integrada por 150 colaboradores que ejecutan funciones presenciales durante la crisis del COVID-19, particularmente en el municipio de Tarapoto durante el ciclo 2020, quienes enfrentaron diariamente los desafíos de mantener operativas sus actividades laborales mientras se adaptaban a las nuevas condiciones sanitarias impuestas por la emergencia global.

Hernández et al. (2014) argumentaron que la población investigativa abarca todos aquellos componentes que satisficieron adecuadamente los requisitos fundamentales para ser incluidos en una indagación científica, dichos elementos pueden comprender individuos, especies animales, artículos materiales, archivos oficiales, acontecimientos observables, entre otras unidades de análisis pertinentes para obtener información representativa del fenómeno estudiado (p.174).

Muestra

Al carecer de un registro formal consolidado de la población sometida al estudio investigativo, se determinó como muestra significativa a los empleados específicamente del ámbito gastronómico y administrativo quienes totalizaron conjuntamente una cifra de 65 individuos, mediante un procedimiento de selección por conveniencia establecido por la investigadora principal responsable del proyecto científico desarrollado durante el periodo pandémico.

Velásquez y Rey (2013) declararon que la muestra representa un fragmento considerablemente representativo de la población global de análisis, el cual se establece metodológicamente mediante diversos mecanismos técnicos instaurados para garantizar la validez de los resultados obtenidos (p.219).

El sistema de muestreo implementado fue de categoría no probabilístico, dado que se administraron cuestionarios exclusivamente a los sujetos que resultaron accesibles para el investigador dentro de los sectores previamente especificados. Velásquez y Rey (2013) señalaron que, en los procedimientos estrictamente no probabilísticos, no todas las entidades potenciales de observación poseen similar probabilidad para ser incorporadas efectivamente dentro de una muestra investigativa que pretende reflejar las características de una población mayor con propósitos científicos (p.219) *Técnicas e instrumento de la recolección de datos*

Técnicas

a metodología técnica que se utilizó fue principalmente el sondeo estructurado, mecanismo extensamente aplicado en múltiples estudios sociales académicos, y consistió esencialmente en una secuencia organizada de cuestionamientos que fueron orientados específicamente a los empleados que fueron elegidos dentro de la muestra significativa de investigación que participaron voluntariamente aportando información valiosa para el análisis científico desarrollado. Behar (2008) especificó que la encuesta engloba un conjunto metódico de interrogantes que posibilitará comprender objetivamente la percepción que sostiene un específico grupo de personas sobre un asunto concreto o circunstancia contextual determinada relevante para la investigación planteada (p.62).

Instrumentos

Concerniente al instrumento metodológico empleado fue el formulario estandarizado el cual simboliza una modalidad organizada de la técnica del sondeo puesto que radica en la elaboración minuciosa de una serie de interrogantes escritas que se hallan directamente vinculadas a las variables, dimensiones e indicadores primordiales de la indagación científica desarrollada en el contexto pandémico actual. Según Ñaupas et al., (2018), mantiene como finalidad fundamental la recolección sistemática de información para verificar rigurosamente las hipótesis del análisis previamente establecidas mediante procedimientos estadísticos validados por la comunidad científica.

Para la variable lineamiento de salud y seguridad se elaboró cuidadosamente un cuestionario especializado el cual estuvo compuesto por 20 reactivos específicos en conexión directa a las dimensiones que la constituyen donde este recurso presenta una fiabilidad según su Alfa de Cronbach del 0.937, mientras que para la variable desgaste ocupacional se implementó el formulario adaptado estratégicamente a la conceptualización del autor Jesús Uribe, que abarca 30 interrogantes estructuradas para evaluar diferentes aspectos del fenómeno estudiado, este instrumento exhibió una fiabilidad según su Alfa de Cronbach de 0.861, con lo cual ambas herramientas fueron clasificadas como sumamente confiables para la investigación científica proporcionando solidez metodológica al estudio realizado en condiciones excepcionales.

4.4. Validez y Confiabilidad

Validez.

La validez instrumental fue ejecutada mediante el exhaustivo dictamen de profesionales acreditados, procedimiento que consiste fundamentalmente en que especialistas experimentados en la materia comprueben minuciosamente que los elementos formulados en los cuestionarios se vinculen lógicamente con las dimensiones e indicadores determinados y con el objetivo principal del trabajo científico, garantizando así la pertinencia y relevancia de cada interrogante incluida en el instrumento de recolección de datos aplicado durante la investigación.

Ñaupas et al. (2018) expresaron que un recurso metodológico consigue validez académica cuando evalúa exactamente lo que intenta evaluar, esto se interpreta como la

efectividad instrumental que dispone para poder detallar apropiadamente, plasmar objetivamente y anticipar correctamente, atributos y características fundamentales de lo que se procura examinar metódicamente durante el proceso investigativo desarrollado en circunstancias tan particulares (p.276).

Confiabilidad.

Ñaupas et al. (2018) precisaron que esta valoración estadística que es implementada rigurosamente a los recursos evaluativos permite confirmar técnicamente que no existan fluctuaciones considerablemente importantes cuando son utilizados en distintos períodos temporales e individuos que evidencien particularidades similares a la muestra representativa de investigación seleccionada para el estudio desarrollado bajo un contexto pandémico singular (p.276).

La fiabilidad instrumental fue establecida mediante el examen estadístico Alfa de Cronbach, mecanismo que consistió en una evaluación preliminar aplicada metodológicamente a 20 personas elegidas, y según Palella y Martíns (2012) si la cifra numérica que produce la prueba Alfa de Cronbach se localiza próximo a 1, esto representa estadísticamente que el instrumento poseerá superior grado de fiabilidad científica que respalda la solidez de los hallazgos obtenidos. Seguidamente, se exhibe un esquema técnico con los parámetros específicos que establecen objetivamente la confiabilidad del recurso metodológico implementado durante toda la investigación:

Tabla 2.

Criterios de confiabilidad de la prueba Alfa de Cronbach

| Rango | Nivel |
|------------------|--------------|
| 0.9 - 1.0 | Excelente |
| 0.8 - 0.9 | Muy bueno |
| 0.7 - 0.8 | Aceptable |
| 0.6 - 0.7 | Cuestionable |
| 0.5 - 0.6 | Pobre |
| 0.0 - 0.5 | No aceptable |

Fuente. Teoría de Palella y Martins

Tabla 3.*Alfa de Cronbach de los instrumentos*

| | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------|------------------|----------------|
| Instrumento 1 | 0.898 | 20 |
| Instrumento 2 | 0.863 | 30 |

Interpretación: El coeficiente estadístico Alfa de Cronbach fluctúa técnicamente entre el valor mínimo 0 y el valor máximo 1. Cuanto más próximo se encuentre al valor óptimo 1, significativamente más consistente será su nivel de confiabilidad instrumental; específicamente los instrumentos metodológicos implementados presentan valores de 0.898 para el primer instrumento, y 0.863 para el segundo cuestionario, resultados numéricos que catalogan científicamente a ambos instrumentos como excelentes para su aplicación investigativa. Encontrándose precisamente dentro del rango superior de confiabilidad estadística, por consiguiente, efectivamente garantizan un desarrollo investigativo exitoso y con resultados altamente confiables para el estudio académico realizado bajo las condiciones excepcionales del contexto pandémico actual que ha modificado sustancialmente las dinámicas laborales tradicionales.

4.5. Procesamiento y análisis de datos

Todo el procedimiento metodológico comenzó aplicando metódicamente a la muestra identificada los instrumentos previamente detallados y certificados, subsiguientemente a esta etapa inicial se continuó a procesar minuciosamente la información obtenida tanto en la aplicación especializada Microsoft Excel como en el software estadístico SPSS versión 26, de esta forma particular se realizaron los estudios pertinentes ya sean mediante ilustraciones gráficas o matrices estadísticas que delimitaron nítidamente la resolución fundamentada de cada propósito específicamente formulado en la investigación científica desarrollada durante el contexto pandémico. Para establecer académicamente la vinculación existente entre ambas dimensiones examinadas, se aplicó estrictamente la evaluación estadística denominada Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, donde el indicador numérico de la significancia bilateral debe obligatoriamente situarse por debajo del límite crítico de 0.05 para determinar confiablemente una conexión estadísticamente relevante, mientras que el valor concreto del coeficiente correlacional señaló exactamente la magnitud de asociación entre ambas variables estudiadas según los criterios establecidos en el

siguiente esquema técnico de consulta que proporciona rangos interpretativos universalmente aceptados en la comunidad científica internacional.

Tabla 4.

Niveles de relación del coeficiente de Correlación Rho de Spearman

| Valor de r | Significado |
|---------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a -0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a -0,69 | Correlación negativa moderada |
| -0,2 a -0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Fuente. Valderrama 2016.

Valderrama (2016) precisó que el indicador estadístico de correlación Rho de Spearman representa esencialmente un coeficiente no paramétrico que surgió particularmente como una opción metodológica factible al convencional coeficiente paramétrico de Pearson, particularmente apropiado para dimensiones que no satisfacen con las condiciones de normalidad exigidos en estadística inferencial para garantizar resultados confiables en investigaciones científicas desarrolladas en diversos contextos (p.228).

4.6. Ética en la investigación

El avance integral de esta indagación académica se adhirió estrictamente a los fundamentos éticos internacionales primordiales, tal como lo subrayó Gonzáles (2017) quien detalló específicamente que toda exploración universitaria debe ajustarse obligatoriamente a los siguientes componentes éticos imprescindibles que sustentan la integridad científica y protegen los derechos de todos los participantes involucrados:

- Valor social: La investigación académica debe dirigirse prioritariamente a perfeccionar notablemente la condición existencial y prosperidad integral de un específico colectivo de personas. En este análisis concreto se pretendió optimizar sustancialmente las circunstancias referentes a sanidad y protección en el

ambiente laboral, para que consecuentemente los trabajadores no manifiesten elevados índices de ansiedad, estrés prolongado o inquietud desmedida que pudieran ocasionar inevitablemente un deterioro ocupacional contraproducente para su bienestar físico y emocional.

- Validez científica: Toda exploración académica formal incorpora métodos procedimentales y estructuras científicamente legítimos para conseguir hallazgos coherentes, fidedignos y científicamente aceptables. Esta investigación implementó un procedimiento científico minucioso, en el que se empleó sistemáticamente el enfoque deductivo como perspectiva general esencial, y adicionalmente el método inductivo como aproximación particular para el procesamiento de información recopilada durante todo el proceso investigativo.
- Selección equitativa de sujetos: Los colaboradores que constituyeron parte dinámica de la investigación fueron escogidos cuidadosamente conforme al objetivo central del estudio, para asegurar efectivamente que se obtenga información completamente confiable y significativa. Concretamente en esta investigación los individuos seleccionados cumplieron rigurosamente con las exigencias establecidas para ser considerados válidamente en el análisis, motivo fundamental por el cual exclusivamente se incorporó a los empleados administrativos y quienes desempeñan funciones en establecimientos gastronómicos locales.
- Evaluación independiente: Toda indagación científica debe someterse necesariamente al examen público académico y ser estudiada críticamente y valorada objetivamente con fundamento en criterios científicos. Esta investigación estará disponible íntegramente para todos los especialistas e investigadores que demuestren curiosidad en la temática tratada, pudiendo inclusive establecerse como base teórico-metodológica para posteriores investigaciones relacionadas con el desgaste ocupacional en contextos excepcionales.
- Consentimiento informado: Los participantes que cooperaron en la investigación ejercieron plenamente su facultad a ser comunicados con claridad y autenticidad, garantizando que su colaboración fuera absolutamente voluntaria y consciente. Durante todo el desarrollo investigativo ningún empleado fue presionado a intervenir, y todos fueron apropiadamente informados detalladamente

previamente a proceder con la implementación de los instrumentos de recolección de información establecidos para asegurar el respeto a su autonomía y dignidad personal.

CAPITULO V: RESULTADOS

5.1. Análisis descriptivo

Tabla 5.

Frecuencia de resultados de la dimensión de lineamientos de salud y seguridad para el establecimiento

| Calificación del instrumento | f | % | Calificación de la variable |
|------------------------------|-----------|-------------|-----------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 9% | Muy malo |
| En desacuerdo | 10 | 15% | Malo |
| Indiferente | 24 | 37% | Regular |
| De acuerdo | 24 | 37% | Bueno |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 2% | Muy bueno |
| TOTAL | 65 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia

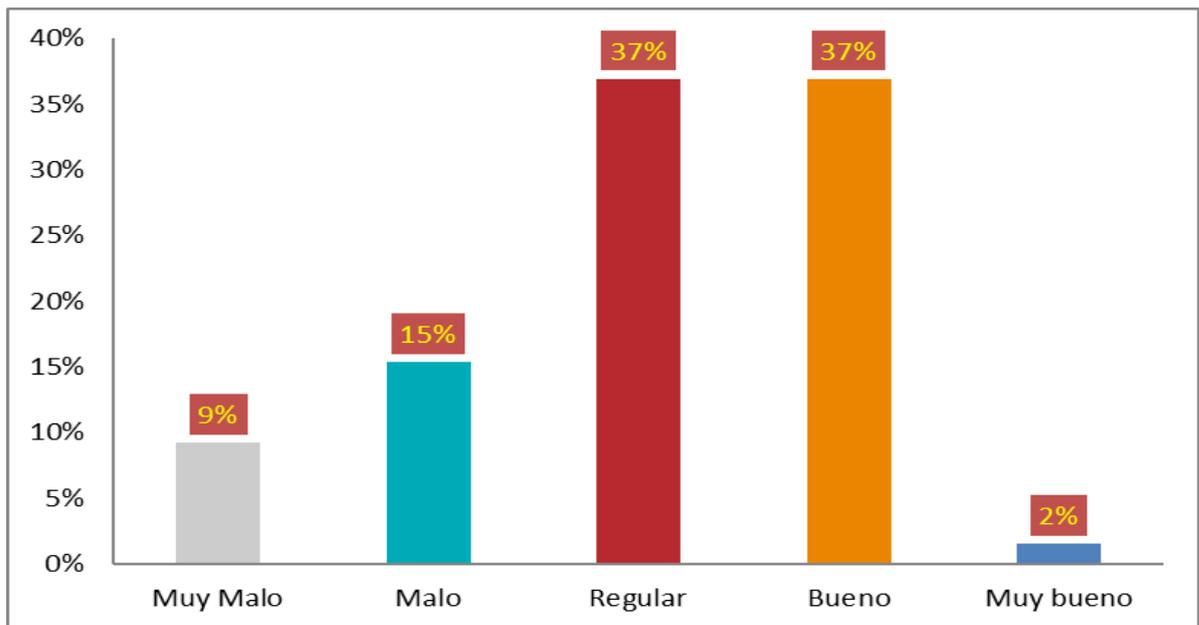


Figura 1. Frecuencia de resultados de la dimensión

Interpretación:

Según los resultados expuestos en la tabla 4 y figura 1, la valoración de los protocolos sanitarios y de protección en la institución evidencia cifras proporcionadas en escalas medias, donde un 37% de los participantes manifestó una actitud neutral mientras otro 37% declaró su conformidad con tales disposiciones preventivas. No obstante, persiste un grupo considerable de

encuestados que reveló insatisfacción, constituido por un 15% en posición desfavorable y un 9% completamente disconforme con las normativas establecidas. En el espectro más positivo, únicamente un 2% indicó estar plenamente satisfecho con estas directrices, lo cual demuestra un escenario de aprobación parcial con zonas evidentes que requieren perfeccionamiento en cuanto a la ejecución efectiva de las medidas sanitarias implementadas durante este periodo crítico.

Tabla 6.

Frecuencia de resultados de la dimensión lineamientos de salud y seguridad para el colaborador

| Calificación del instrumento | f | % | Calificación de la variable |
|------------------------------|-----------|-------------|-----------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 8 | 12% | Muy malo |
| En desacuerdo | 14 | 22% | Malo |
| Indiferente | 16 | 25% | Regular |
| De acuerdo | 20 | 31% | Bueno |
| Totalmente de acuerdo | 7 | 11% | Muy bueno |
| TOTAL | 65 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia

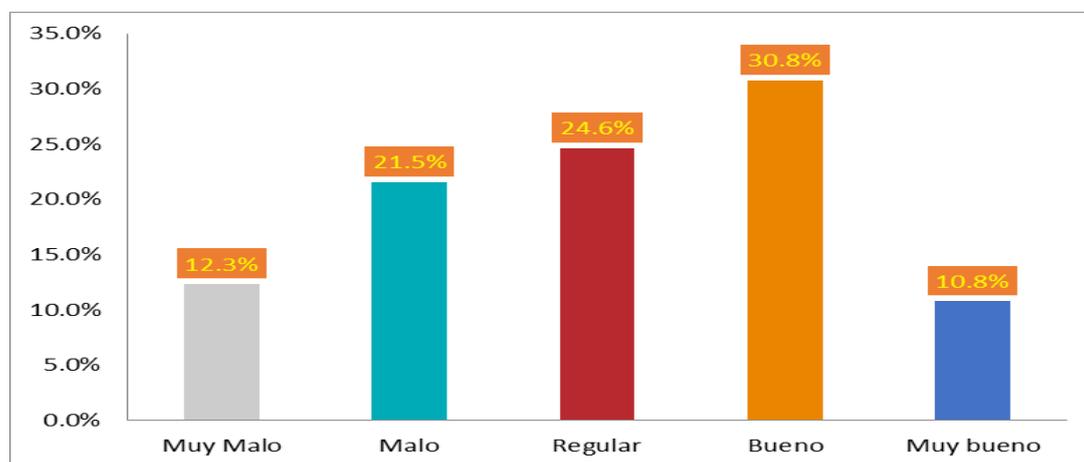


Figura 2. Frecuencia de resultados de la dimensión

Interpretación:

La interpretación de la información plasmada en la tabla 5 y figura 2 revela una distribución heterogénea en relación a la apreciación sobre los protocolos sanitarios y de seguridad destinados al empleado. La inclinación más destacada corresponde a

evaluaciones favorables, donde un 31% cataloga como satisfactorio y un 11% como extraordinariamente adecuado, totalizando un 42% de conformidad general. En contraste, se advierte que una cuarta parte de los participantes (25%) sostiene una postura intermedia o neutra frente a dichas medidas. Sin embargo, prevalece un notable desagrado manifestado por un 22% que lo clasifica como deficiente y un 12% extremadamente inadecuado, acumulando un 34% de valoración desfavorable. Estos hallazgos indican una divergencia marcada de criterios con leve predominio hacia la percepción positiva de tales lineamientos preventivos implementados.

Tabla 7 .

Frecuencia de resultados de la variable lineamiento de salud y seguridad

| Calificación del instrumento | f | % | Calificación de la variable |
|------------------------------|-----------|-------------|-----------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 9% | Muy malo |
| En desacuerdo | 12 | 18% | Malo |
| Indiferente | 12 | 18% | Regular |
| De acuerdo | 31 | 48% | Bueno |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 6% | Muy bueno |
| TOTAL | 65 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia

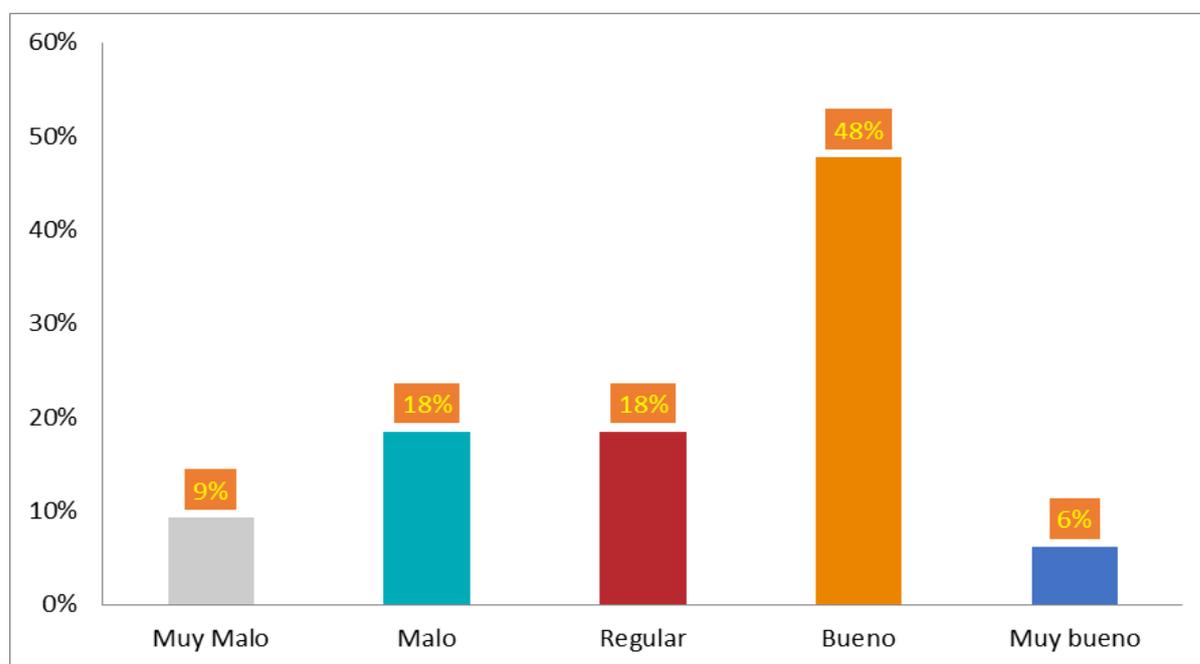


Figura 3. Frecuencia de resultados de la variable lineamiento de salud y seguridad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El análisis expuesto en la tabla 6 y figura 3 demuestra que la apreciación acerca de la variable protocolos de salud y seguridad exhibe una distribución diversificada, donde la proporción mayoritaria corresponde a quienes la estiman como adecuada (48%), continuado por aquellos que manifiestan una actitud imparcial, catalogándola como aceptable (18%). En idéntica cuantía se hallan los participantes que la juzgan como deficiente (18%), mientras que en las posiciones extremas se sitúan aquellos que la califican como sumamente inadecuada (9%) y excepcionalmente apropiada (6%) respectivamente. Esta configuración porcentual evidencia que, aunque más de la mitad de los colaboradores encuestados (54%) posee una valoración favorable, subsiste un grupo significativo (27%) que expresa descontento, lo cual indica zonas potenciales que necesitan reforzamiento en estos protocolos preventivos institucionales implementados durante la contingencia sanitaria.

Tabla 8.

Frecuencia de resultados de la dimensión agotamiento

| Calificación del instrumento | f | % | Calificación de la variable |
|------------------------------|-----------|-------------|-----------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 19 | 29% | Muy Malo |
| En desacuerdo | 39 | 60% | Malo |
| Indiferente | 5 | 8% | Regular |
| De acuerdo | 2 | 3% | Bueno |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% | Muy bueno |
| TOTAL | 65 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia

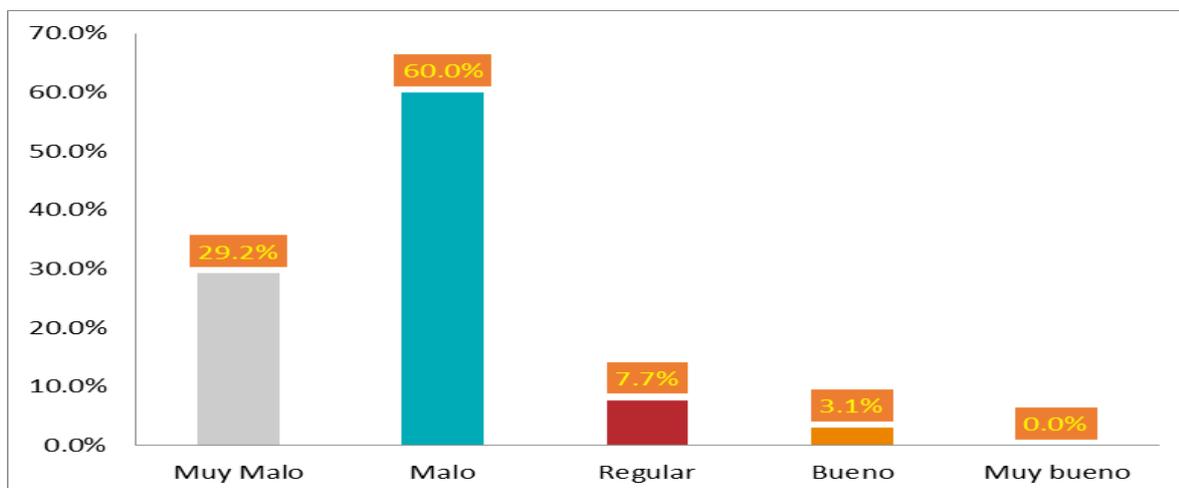


Figura 4. Frecuencia de resultados de la dimensión agotamiento

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Al analizar los datos reflejados en la tabla 7 y figura 4, se observa que la dimensión de fatiga correspondiente al constructo desgaste profesional muestra cifras mayoritariamente negativas, donde el 60% de los encuestados indicó su disconformidad, lo cual representa un nivel deficiente, mientras que un 29% señaló estar completamente en oposición, equivaliendo a una categoría sumamente inadecuada. Por el contrario, sólo un 8% de los colaboradores manifestó una actitud neutral, clasificada como intermedia, y únicamente un 3% expresó su conformidad, evidenciando un nivel satisfactorio. Es destacable que ningún trabajador declaró estar plenamente conforme, lo cual justifica el 0% en la categoría excepcionalmente favorable, demostrando una notoria inclinación hacia la carencia de extenuación laboral en el entorno organizacional durante este periodo crítico.

Tabla 9.

Frecuencia de resultados de la dimensión despersonalización

| Calificación del instrumento | f | % | Calificación de la variable |
|-------------------------------------|-----------|-------------|------------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 16 | 25% | Muy Malo |
| En desacuerdo | 10 | 15% | Malo |
| Indiferente | 34 | 52% | Regular |
| De acuerdo | 4 | 6% | Bueno |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 2% | Muy bueno |
| TOTAL | 65 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia

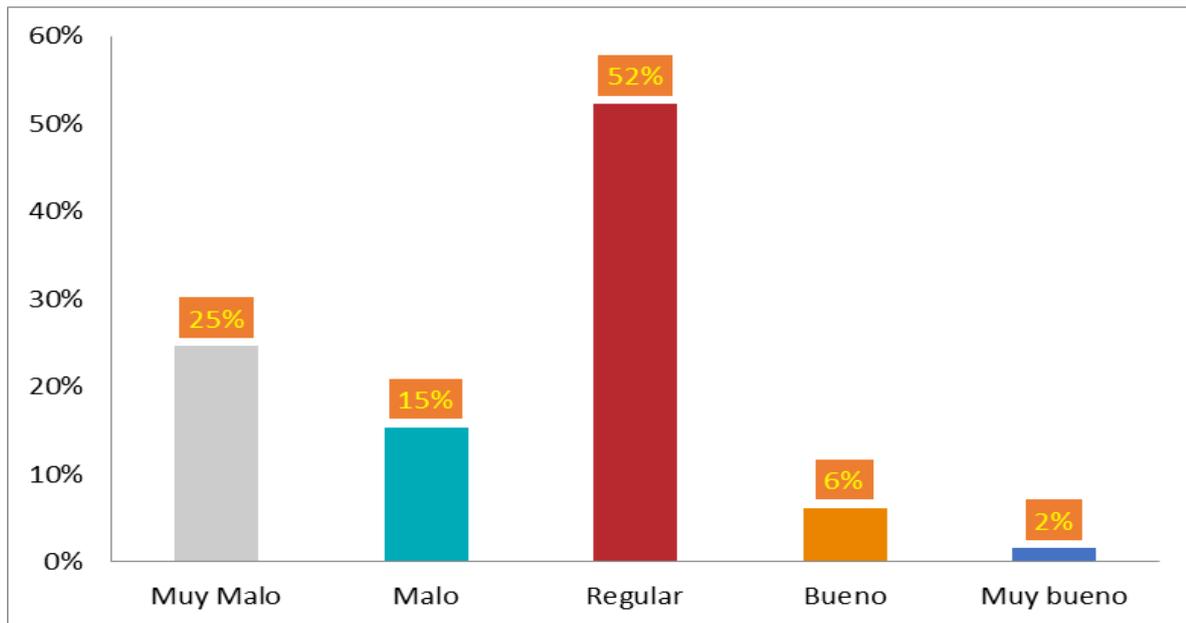


Figura 5. Frecuencia de resultados de la dimensión de despersonalización

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Al examinar la información presentada en la tabla 8 y figura 5, se evidencia que el componente deshumanización del constructo fatiga profesional exhibe una agrupación predominante en el nivel neutral, donde el 52% de los participantes manifestó una actitud imparcial, categorizada como aceptable. Paralelamente, un grupo considerable demostró negación hacia este aspecto, con un 25% completamente disconforme (extremadamente inadecuado) y un 15% en oposición (deficiente). Por el contrario, únicamente una reducida fracción admitió experimentar deshumanización, constituida por un 6% que expresa conformidad (satisfactorio) y apenas un 2% en absoluta concordancia (excepcionalmente adecuado). Estos hallazgos indican que la deshumanización no representa un elemento dominante en la mayoría de los empleados evaluados dentro del contexto organizacional durante la contingencia sanitaria actual.

Tabla 10.

Frecuencia de resultados de la dimensión insatisfacción de logro

| Calificación del instrumento | f | % | Calificación de la variable |
|------------------------------|-----------|-------------|-----------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 15% | Muy Malo |
| En desacuerdo | 6 | 9% | Malo |
| Indiferente | 16 | 25% | Regular |
| De acuerdo | 29 | 45% | Bueno |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 6% | Muy bueno |
| TOTAL | 65 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia

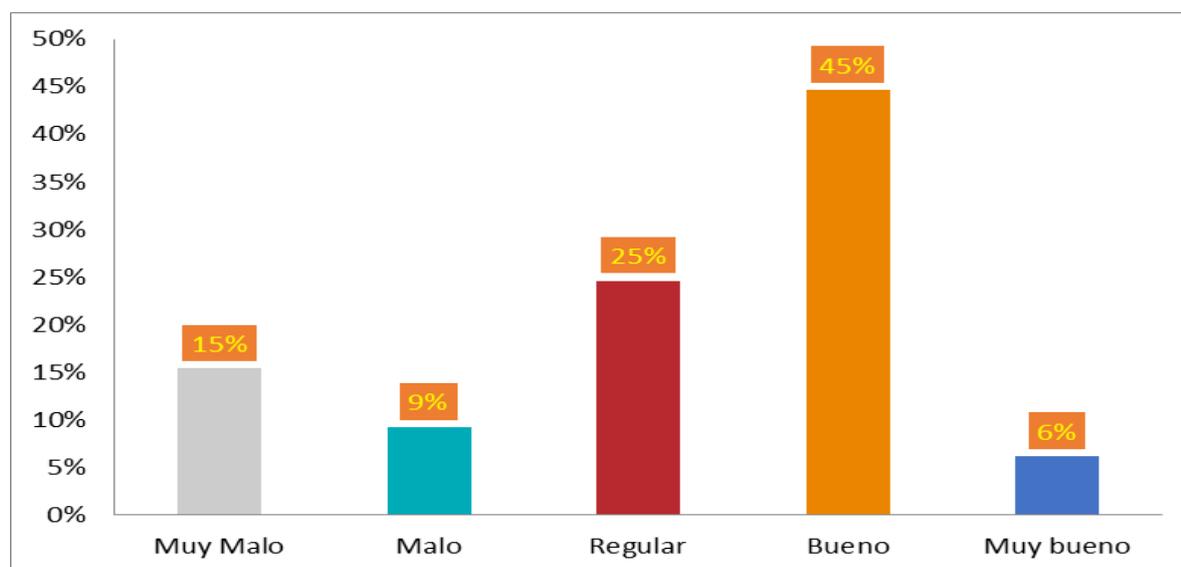


Figura 6. Frecuencia de resultados de la dimensión insatisfacción de logro

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Al interpretar los datos expuestos en la tabla 9 y figura 6, se aprecia que el componente frustración de realización del constructo agotamiento laboral muestra una notoria inclinación hacia niveles de conformidad, donde el 45% de los colaboradores expresó su acuerdo, equivalente a un nivel satisfactorio, mientras que un 6% indicó estar completamente conforme, correspondiente a excepcionalmente adecuado. En paralelo, una cuarta parte de los participantes (25%) reveló una actitud neutral, clasificada como intermedia. Por el contrario, una porción minoritaria manifestó disconformidad con este aspecto, constituida por un 15% totalmente opuesto (sumamente inadecuado) y un 9% en desacuerdo (deficiente). Estos resultados demuestran que la mayoría del personal

experimenta cierto nivel de descontento respecto a sus alcances y metas profesionales en el contexto organizacional contemporáneo.

Tabla 11.

Frecuencia de resultados de la variable desgaste ocupacional

| Calificación del instrumento | f | % | Calificación de la variable |
|------------------------------|-----------|-------------|-----------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 13 | 20% | Muy Malo |
| En desacuerdo | 7 | 11% | Malo |
| Indiferente | 36 | 55% | Regular |
| De acuerdo | 8 | 12% | Bueno |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 2% | Muy bueno |
| TOTAL | 65 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia

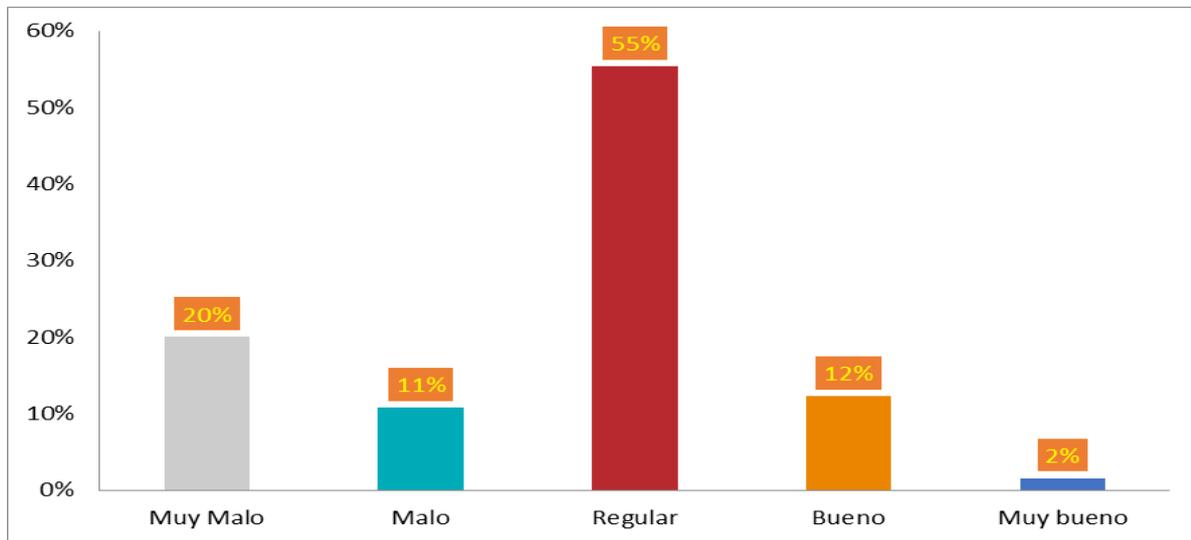


Figura 7. Frecuencia de resultados de la variable desgaste ocupacional

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Al examinar la información presentada en la tabla 10 y figura 7, se constata que el constructo agotamiento profesional exhibe una agrupación mayoritaria en el nivel neutral, donde el 55% de los encuestados manifestó una actitud imparcial, clasificada como aceptable. En segundo término, se identifica un significativo 20% que expresó estar absolutamente disconforme, correspondiente a una categoría extremadamente inadecuada, seguido por un 12% que indicó su conformidad, equivalente a un nivel

satisfactorio. Con menor presencia aparece un 11% que señaló estar en oposición (deficiente) y solamente un 2% en completa concordancia (excepcionalmente adecuado). Estos hallazgos demuestran que, aunque la mayoría mantiene una posición intermedia frente a esta variable, existe una propensión favorable hacia la inexistencia de fatiga laboral entre los colaboradores evaluados durante este complejo periodo sanitario.

5.2. Análisis inferencial

Para el procesamiento estadístico de la información recopilada mediante la implementación del cuestionario al grupo seleccionado como objeto de investigación conformado por empleados que desempeñan funciones presenciales durante la contingencia sanitaria por COVID-19, resulta imprescindible efectuar previamente la verificación de normalidad de los datos obtenidos, tal como se evidencia detalladamente en la tabla 11. En consideración a este hallazgo metodológico, se determinó emplear como herramienta estadística para evaluar la vinculación entre las variables investigadas el coeficiente de correlación Rho de Spearman, método no paramétrico idóneo que permitirá consecuentemente validar o refutar eficazmente la hipótesis inicialmente formulada en el presente estudio investigativo.

Prueba de Normalidad:

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 12.*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

| | Estadístico | gl | Sig. |
|----------------------------------|-------------|----|-------|
| Agotamiento | 0.171 | 65 | 0.000 |
| Despersonalización | 0.159 | 65 | 0.000 |
| Insatisfacción | 0.185 | 65 | 0.000 |
| Lineamiento de salud y seguridad | 0.195 | 65 | 0.000 |
| Desgaste ocupacional | 0.244 | 65 | 0.000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la investigación estadística desarrollada con los 65 colaboradores participantes del estudio, se aplicó específicamente la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con ajuste de Lilliefors para determinar minuciosamente el comportamiento distribucional de la información recopilada. Los hallazgos obtenidos meticulosamente evidencian que la totalidad de variables y dimensiones analizadas (fatiga laboral, deshumanización, frustración, protocolos sanitarios y de seguridad, así como agotamiento profesional) muestran índices de significancia estadística de 0.000, notablemente menores al umbral crítico predeterminado de 0.05. Esta contundente evidencia cuantitativa fundamenta sólidamente el descarte de la hipótesis nula y corrobora fehacientemente que los datos recolectados no corresponden a una distribución gaussiana normal, aspecto metodológico que justifica plenamente la elección técnica de implementar el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman para efectuar apropiadamente el análisis correlacional de las proposiciones hipotéticas formuladas inicialmente en esta investigación científica..

Contrastacion de la hipotesis general:

H0: Los lineamientos de salud y seguridad no están correlacionados significativamente con el desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020.

H1: Los lineamientos de salud y seguridad están correlacionados significativamente con el desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020

Tabla 13. Prueba de correlación de las variables lineamientos de salud y seguridad y desgaste ocupacional

| Rho de Spearman | Lineamientos de salud y seguridad | Coeficiente de correlación | Desgaste ocupacional |
|-----------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------|
| | | Sig. (bilateral) | ,700** |
| | | N | ,000 |
| | | | 65 |

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

Interpretación

El análisis efectuado mediante el coeficiente estadístico Rho de Spearman demuestra un índice correlacional de 0.700 entre las variables protocolos sanitarios y de seguridad y agotamiento profesional, magnitud que manifiesta una vinculación positiva sustancial entre ambos constructos teóricos examinados. Complementariamente, el parámetro de significancia bidireccional de 0.000, considerablemente menor al valor crítico establecido de 0.05, suministra robusta evidencia estadística suficiente para desestimar categóricamente la hipótesis nula y validar consecuentemente la hipótesis alternativa propuesta inicialmente. Por ende, se verifica fehacientemente la existencia de una correlación estadísticamente relevante entre las normativas preventivas sanitarias y de protección implementadas institucionalmente y la fatiga laboral experimentada por los colaboradores que desempeñan funciones presencialmente durante la contingencia por COVID-19 en la localidad de Tarapoto a lo largo del periodo investigativo 2020.

Contrastación de la primera hipótesis específica:

H0. El cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad no se relacionan significativamente con el agotamiento de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020.

H₁. El cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad se relacionan significativamente con el agotamiento de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020.

Tabla 14: Prueba de correlación de la variable lineamientos de salud y seguridad y la dimensión de agotamiento.

| | | Agotamiento |
|-----------------|-----------------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | Lineamientos de salud y seguridad | ,746** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |

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

Interpretación

La evaluación correlacional realizada mediante el coeficiente estadístico Rho de Spearman evidencia un índice de 0.746 entre la variable protocolos preventivos de salud y seguridad y el componente fatiga laboral, magnitud que demuestra una vinculación positiva elevada entre estos constructos analizados. Adicionalmente, el parámetro de significancia bidireccional identificado de 0.000, notablemente inferior al umbral crítico predeterminado de 0.05, proporciona sustento estadístico contundente para rechazar definitivamente la hipótesis nula y aceptar categóricamente la hipótesis alternativa propuesta. En consecuencia, se establece inequívocamente la existencia de una correlación estadísticamente relevante entre la observancia de las normativas sanitarias y medidas preventivas institucionalmente implementadas y el grado de extenuación manifestado por los colaboradores que desempeñan actividades presencialmente durante el escenario pandémico del COVID-19 en la localidad de Tarapoto a lo largo del periodo investigativo 2020.

Contrastación de la segunda hipótesis específica:

H₀. El cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad no se relacionan significativamente con la despersonalización de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto – 2020.

H₁. El cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad se relacionan significativamente con la despersonalización de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto – 2020

Tabla 15. Prueba de correlación de la variable lineamientos de salud y seguridad y la dimensión de despersonalización

| | | Despersonalización | |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Lineamientos de salud y seguridad | Coefficiente de correlación | ,791** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 65 |

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

Interpretación

La investigación correlacional desarrollada mediante el coeficiente estadístico Rho de Spearman revela un índice de 0.791 entre la variable protocolos sanitarios y de protección y el componente deshumanización, valor que señala una vinculación positiva elevada entre estos constructos examinados. Complementariamente, el parámetro de significancia bidireccional obtenido de 0.000, notoriamente menor al valor crítico establecido de 0.05, suministra respaldo estadístico concluyente para desestimar categóricamente la hipótesis nula y validar firmemente la hipótesis alternativa planteada. Por consiguiente, se confirma incuestionablemente la presencia de una correlación estadísticamente relevante entre la ejecución de normativas preventivas sanitarias y de seguridad y el grado de deshumanización manifestado por los trabajadores que mantienen funciones presenciales durante el escenario pandémico del COVID-19 en la localidad de Tarapoto a lo largo del periodo investigativo 2020.

Contrastación de la tercera hipótesis específica:

H₀: El cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad no se relacionan significativamente con la insatisfacción de logro de los trabajadores que realizan trabajo presencial tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020.

H₁ El cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad se relacionan significativamente con la insatisfacción de logro de los trabajadores que realizan trabajo presencial tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020.

Tabla 16.

Prueba de correlación de la variable lineamientos de salud y seguridad y la dimensión de insatisfacción de logro

| | | Insatisfacción al logro | |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Lineamientos de salud y seguridad | Coefficiente de correlación | ,549** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 65 |

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La evaluación correlacional ejecutada mediante el coeficiente estadístico Rho de Spearman muestra un índice de 0.549 entre la variable protocolos preventivos de salud y seguridad y el componente frustración de realización, magnitud que refleja una vinculación positiva intermedia entre estos elementos analizados. Simultáneamente, el parámetro de significancia bidireccional identificado de 0.000, considerablemente menor al umbral crítico establecido de 0.05, aporta fundamento estadístico consistente para rechazar definitivamente la hipótesis nula y aceptar consecuentemente la hipótesis alternativa formulada. En virtud de ello, se determina inequívocamente la presencia de una correlación estadísticamente relevante entre la implementación de normativas sanitarias y de protección laboral y el nivel de frustración profesional expresado por los colaboradores que desempeñan actividades presencialmente durante el contexto pandémico del COVID-19 en la localidad de Tarapoto a lo largo del periodo investigativo 2020.

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los datos empíricos proporcionados por nuestro estudio científico demuestran categóricamente que, al implementar el test estadístico Rho de Spearman, se alcanzó un índice de correlación de 0.700, lo cual indica claramente una vinculación positiva sustancial entre las variables analizadas; simultáneamente, el grado de significancia bilateral de 0.000, notablemente inferior al límite crítico definido de 0.05, brinda adecuado sustento estadístico para rechazar la hipótesis nula H_0 y confirmar definitivamente la hipótesis alternativa: Los protocolos de salud y seguridad poseen una relación estadísticamente relevante con el agotamiento ocupacional sufrido por los colaboradores que realizan funciones presenciales durante la crisis sanitaria de COVID-19 en Tarapoto-2020. Esta conclusión esencial muestra significativa consonancia con la investigación anteriormente efectuada por Orozco (2018), donde se consiguió comprobar científicamente que determinada fracción del equipo evaluado exhibe un deterioro profesional originado directamente de sus responsabilidades laborales diarias, provocando consecuentemente desequilibrios notables en el ambiente organizacional, circunstancia que ocasionó inevitablemente un menoscabo considerable en la estimación personal y profesional de los empleados afectados.

De igual manera, estos descubrimientos conversan coherentemente con el análisis complementario desarrollado por Arce y Collao (2017), quienes establecieron minuciosamente que la ejecución estratégica de un programa integral de salud y seguridad ocupacional exige necesariamente inversión económica considerable, disponibilidad temporal ampliada y capital humano especializado; sin embargo, constituye una asignación presupuestaria extraordinariamente ventajosa para las instituciones, dado que modifica positivamente la actitud inicialmente desfavorable del personal, potenciando sustancialmente en un 75% su desempeño laboral general, elemento determinante para la productividad organizacional sostenible en contextos laborales complicados como los surgidos durante la emergencia sanitaria mundial.

Un examen más pormenorizado de nuestros resultados indica que la variable independiente "protocolos de salud y seguridad" conserva una relación estadísticamente significativa con la dimensión "agotamiento", mostrando un coeficiente calculado de 0.746, lo cual establece indudablemente una conexión positiva elevada entre ambos componentes. Al comparar cuidadosamente esta evidencia con la investigación de Vinueza et al. (2020), percibimos que dichos autores consiguieron identificar

científicamente la existencia de preocupantes niveles de desgaste ocupacional entre el personal médico, atribuible principalmente al estrés moderado y severo experimentado constantemente durante su ejercicio profesional cotidiano, especialmente considerando el riesgo notablemente incrementado de infección viral al que están expuestos, inclusive cuando se aplican y acatan rigurosamente los procedimientos establecidos de bioseguridad dentro de los centros hospitalarios durante la crisis pandémica.

Al analizar detalladamente los hallazgos estadísticos referentes a la variable "protocolos de salud y seguridad" y la dimensión específica "despersonalización", reconocemos claramente una correlación positiva considerablemente alta con un coeficiente calculado de 0.791. Estos descubrimientos relevantes, al ser contrastados metodológicamente con el estudio de Vásquez y Arango (2016), manifiestan explícitamente que la implementación sistemática de un programa integral de seguridad y salud en el entorno laboral facilita efectivamente la creación de ambientes sustancialmente más seguros para la ejecución de tareas profesionales, reduciendo significativamente la probabilidad estadística de ocurrencia de incidentes laborales graves, además de contribuir positivamente al mejoramiento considerable de la productividad laboral diaria de los colaboradores, fundamentalmente porque verificaron empíricamente que su bienestar integral y su integridad física no se encontraban comprometidas por las actividades potencialmente peligrosas que desarrollan regularmente.

Por último, al examinar la vinculación entre la variable independiente "protocolos de salud y seguridad" y la dimensión específica "insatisfacción de logro", confirmamos científicamente la existencia de una correlación positiva moderada con un coeficiente de 0.549. Estos hallazgos reveladores, al ser equiparados metodológicamente con la investigación de Sangama (2019), muestran que dicho investigador determinó concluyentemente que la administración implementada en materia de seguridad ocupacional presentó niveles considerablemente deficientes, principalmente porque los empleados encuestados expresaron explícitamente que la compañía había establecido estrategias que no aseguraban efectivamente una disminución significativa de los peligros laborales en escenarios operativos complejos; asimismo, señalaron categóricamente que la gestión sanitaria específicamente ejecutada en el ámbito de la salud ocupacional fue valorada como regular, fundamentalmente porque percibieron consistentemente que la organización no proporcionaba garantías suficientes para salvaguardar adecuadamente su bienestar integral, provocando consecuentemente que

este conjunto de factores negativos impactara desfavorablemente su rendimiento profesional, manifestándose a través de un desgaste ocupacional progresivo evidenciado en actitudes notablemente poco empáticas y marcadamente negativas hacia sus obligaciones laborales cotidianas.

CONCLUSIONES

- Con respecto al propósito general planteado inicialmente en este estudio, la evaluación estadística nos facilitó determinar definitivamente que existe una conexión relevante entre la aplicación eficaz de las normativas institucionales de bioseguridad y el deterioro laboral paulatino que sufren los trabajadores que conservan actividades presenciales necesarias durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en Tarapoto-2020. Esta declaración encuentra robusto apoyo estadístico mediante el valor de significancia "p" (0.000), notablemente menor al límite crítico determinado de 0.05, mientras que el índice de correlación de Spearman de 0.700 evidencia claramente una relación positiva sustancial entre ambas variables analizadas detalladamente durante todo el procedimiento investigativo, mostrando tendencias importantes sobre la interacción laboral en ambientes de peligro biológico emergente.
- Al investigar particularmente la relación entre la variable independiente "lineamientos de salud y seguridad" y la dimensión "agotamiento" correspondiente a la variable dependiente "desgaste ocupacional", los hallazgos estadísticos muestran convincentemente la presencia de una vinculación notoriamente significativa, respaldada en un valor de probabilidad (Significancia Bilateral) considerablemente inferior al nivel crítico de 0.05, concretamente "0.000"; adicionalmente, el coeficiente de correlación obtenido de 0.746 verifica categóricamente la existencia de una conexión positiva elevada, lo cual demuestra una profunda interdependencia entre la interpretación de medidas sanitarias y los niveles de cansancio laboral expresados por los empleados que enfrentaron situaciones laborales excepcionales durante este intervalo crítico de crisis sanitaria mundial sin antecedentes históricos recientes.
- Mediante un procedimiento metodológico estricto, se consiguió establecer que la adecuada implementación de las normativas establecidas de salud y seguridad posee una vinculación estadísticamente significativa con los niveles de despersonalización gradual manifestados por los colaboradores que ejecutan funciones presenciales obligatorias durante la crisis sanitaria por COVID-19 en Tarapoto-2020. Esta afirmación encuentra soporte estadístico consistente a través del valor de significancia bilateral de 0.000, considerablemente menor al

límite crítico de 0.05, mientras que el coeficiente de correlación específico de 0.791 comprueba científicamente la existencia de una relación positiva significativamente alta entre los factores evaluados en los trabajadores que afrontaron condiciones laborales excepcionalmente desafiantes durante esta emergencia sanitaria global que ha modificado completamente las dinámicas organizacionales contemporáneas.

- Referente a la interrelación entre la ejecución sistemática de las directrices institucionales de bioseguridad y la insatisfacción creciente de logro profesional experimentada por los colaboradores que mantienen actividades presenciales necesarias durante el contexto crítico de la pandemia por COVID-19 en Tarapoto-2020, los resultados estadísticos confirman una correlación significativa, sustentada por un valor de Significancia Bilateral de 0.000, marcadamente inferior al límite crítico de 0.05. Complementariamente, el coeficiente de correlación calculado de 0.549 demuestra científicamente la presencia de una conexión positiva moderada, lo cual refleja una importante interdependencia entre estos elementos organizacionales examinados minuciosamente durante el proceso investigativo desarrollado en un escenario sanitario extraordinario que ha producido numerosos retos para la administración del recurso humano en entornos laborales de riesgo biológico emergente.

RECOMENDACIONES

Es imperativo que las organizaciones realicen un diagnóstico exhaustivo para determinar qué personal posee capacidad para ejecutar sus funciones profesionales desde sus residencias particulares o espacios de aislamiento, comunicándoles formalmente mediante documento oficial el sitio específico donde desarrollarán sus responsabilidades laborales, especificando claramente el periodo cronológico exacto de la modalidad remota asignada durante esta emergencia sanitaria. Esta sugerencia adquiere relevancia sustancial considerando que los hallazgos estadísticos referentes a la variable "lineamientos sanitarios y de protección para las instalaciones" revelan alarmantemente que aproximadamente el 51% de los encuestados manifiesta disconformidad, catalogando dichas directrices como deficientes e inadecuadas dentro del escenario epidemiológico vigente actualmente en nuestra sociedad.

Complementariamente, las entidades empleadoras deberán efectuar una identificación meticulosa del personal perteneciente a sectores vulnerables según lo estipulado en la Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA (normativa para monitoreo, contención y protección sanitaria del capital humano), privilegiando prioritariamente para estos colaboradores la modalidad laboral telemática protegida; cuando esta opción resulte inviable técnicamente, procederá otorgarles autorización remunerada condicionada a posterior compensación, aclarando taxativamente que existe posibilidad de exoneración compensatoria si la gerencia corporativa así lo estipula discrecionalmente. Esta recomendación cobra especial importancia al analizar que, respecto a la dimensión "lineamientos sanitarios y de protección para el personal", un porcentaje significativo equivalente al 57% expresó categóricamente su inconformidad, evaluando negativamente estas disposiciones institucionales implementadas durante la emergencia sanitaria internacional.

Para garantizar una implementación óptima y eficiente de las responsabilidades profesionales bajo la modalidad telemática, resulta fundamental que las organizaciones empresariales salvaguarden rigurosamente el principio preventivo esencial, mediante comunicaciones periódicas oportunas sobre estrategias específicas para mitigar y eliminar potenciales amenazas laborales, identificando particularmente aquellos factores de riesgo característicos del teletrabajo prolongado (agotamiento psicológico,

deterioro oftalmológico, trastornos musculoesqueléticos, entre otras afecciones emergentes). Asimismo, deberán distribuir sistemáticamente comunicaciones digitales instructivas sobre protocolos de bioseguridad ocupacional, considerando especialmente que los datos recopilados referentes a lineamientos sanitarios y de protección evidencian que aproximadamente el 43% mantiene una posición neutral o indefinida, catalogando generalmente estas disposiciones como medianas o aceptables pero perfectibles durante este periodo excepcional.

Resulta altamente recomendable incorporar institucionalmente dentro del cronograma organizacional, la ejecución programada y metódica de actividades ergonómicas compensatorias durante intervalos estratégicos de la jornada productiva integral, facilitando que los colaboradores experimenten descompresión física, relajación muscular y recuperación energética necesaria para mantener rendimientos laborales óptimos, contrarrestando efectivamente el desgaste corporal y la extenuación psicológica generados inevitablemente por actividades intensivas prolongadas en contextos de presión excepcional. Cabe destacar que los beneficios multidimensionales asociados a estas prácticas ergonómicas incluyen primordialmente potenciación motivacional y fortalecimiento significativo de los vínculos cooperativos interpersonales entre miembros del equipo laboral, aspectos particularmente relevantes considerando que aproximadamente el 60% de los participantes expresó disconformidad, catalogando estos aspectos preocupantemente como insuficientes y de efectividad sumamente limitada durante la crisis pandémica actual sin precedentes modernos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Amasifén, A., & Saavedra, K. (2018). *La seguridad e higiene en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de producción del Molino Rey León S.A.C., del distrito de Cacatachi, periodo 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2953/ADMINISTRACION%20-%20Alcides%20Amasifén%20Salas%20%26%20Kremlin%20Alister%20Saavedra%20Córdova.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anaya, A. (2017). Modelo de salud y seguridad en el trabajo con gestión integral para la sustentabilidad de las organizaciones. *Revista Ciencia y Trabajo*, 19(59), 95-104. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n59/0718-2449-cyt-19-59-00095.pdf>
- Arce, C., & Collao, J. (2017). Implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo según la Ley 29783 para la empresa Chimú Pan S.A.C. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10124/Arce%20Prieto%20Carmen%20Cecilia%3B%20Collao%20Morales%20%20Jhans%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. Shalom. <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de Investigación. Colombia: Pearson Educación. http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=245&Itemid=1
- Carrasco, S. (2018). Metodología de la investigación científica. Editorial San Marcos E.I.R.L. Lima. Perú.
- Castillo (2016). "Nivel de síndrome de burnout (Desgaste laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango DR. Jorge Vides Molina, (Tesis de grado), Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango. México. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Castillo-Silvia.pdf>

- Cortez, G. (2015). Seguridad y Salud Ocupacional (Primera Edición ed.). Universidad De Las Américas. <https://www.udla.edu.ec/wp-content/uploads/2016/04/Manual-de-Seguridad-y-Salud-Ocupacional.pdf>
- De la Quintana, J. (2020). Perú retomará actividades económicas en cuatro fases. <https://cnnespanol.cnn.com/2020/05/04/alerta-peru-retomara-actividad-economica-en-cuatro-fases-2/>
- Diario Voces. (2020). Confirmado: Primer Caso de Coronavirus en San Martín. <https://www.diariovoces.com.pe/154880/confirmado-primer-caso-coronavirus-san-martin>
- Fernández, M. (2017). Relación entre desgaste ocupacional y manifestaciones psicósomáticas en una muestra de docentes colombianos de la ciudad de Santa Marta. Archivos de Medicina, 17(1), 78-90. <https://www.redalyc.org/pdf/2738/273851831009.pdf>
- Fernández, M. (2017). Síndrome de Burnout en terapia ocupacional. Revista TOG, 14(26), 407-414. <http://www.revistatog.com/num26/pdfs/original7.pdf>
- Fuster, D., Jara, N., Ramírez, E., Maldonado, H., Norabuena, R., & García, A. (2019). Desgaste ocupacional en docentes universitarios mediante el modelo factorial confirmatorio. Propósitos y Representaciones, 7(3), 198-230. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a08v7n3.pdf>
- González, M. (2012). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. Obtenido de <https://www.oei.es/historico/salactsi/mgonzalez5.htm>
- Granda, E. (2015). La Salud Pública y filosofía. Revista Nacional de Salud Pública, 83(100), 1-20.
- Hanlon, J. (2014). Principios de la administración sanitaria (Tercera edición ed.). Prensa Médica Mexicana. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2014/csp141o.pdf>
- Hernández, H., Monterrosa, F., & Muñoz, D. (s.f.). Cultura de prevención para la seguridad. (43, Ed.) Advocatus, 14(28), 35. <https://revistas.unilivre.edu.co/index.php/advocatus/article/view/889/689>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). (S. Méndez, & C. Mendoza, Edits.) MCGRAW-HILL.

- <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/metodologia-de-la-investigacion-hernandez-sampieri.pdf>
- Hernández, T. (2018). Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo. *Revista Agricultura, sociedad y desarrollo*, 15(2), 161-172.
- Hidalgo, L., & Saborío, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1-6. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Incio, S. (2018). Desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4372/1/RE_PSICOL_SARA.INC%8DO_DESGASTE.OCUPACIONAL_DATOS.PDF
- Jiménez, L. (2018). Síndrome de Burnout. *Revista Botica*, 1(28), 1-3.
- Macaya, X., Pihan, R., & Vicente, B. (2018). Evolución del constructo de Salud mental desde lo multidisciplinario. *Humanidades médicas*, 18(2), 338-355. <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n2/1727-8120-hmc-18-02-338.pdf>
- Mancillas, N., Garza, A., & Hernández, J. (2017). El desgaste ocupacional y su efecto en el autoconcepto del docente. *Revista Encuentro*, 1(1), 1-5. https://www.researchgate.net/publication/318570942_EL_DESGASTE_OCUPACIONAL_Y_SU_EFECTO_EN_EL_AUTOCONCEPTO_DEL_DOCENTE
- Melgosa, J. (2017). Preservando la Salud Mental. *Apuntes Universitarios*, 7(2), 1-6. <https://www.redalyc.org/pdf/4676/467652767009.pdf>
- Ministerio de Salud. (2020). Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA. Documento legal. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/668359/RM_239-2020-MINSA_Y_ANEXO.PDF
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. Pearson Educación.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.)*. Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Las normas de la OIT y la Covid-19. Documento normativo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/--normes/documents/publication/wcms_739939.pdf

- Orozco, S. (2019). Ansiedad y desgaste ocupacional (Burnout). Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/22/Orozco-Sara.pdf>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. FEDUPEL.
- Papandrea, D. (2020). Frente a la Pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo (Primera Edición ed.). Organización Internacional del Trabajo.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf
- Pozzo, C., & Recchia, I. (2017). Inspección de seguridad y salud en el trabajo (Primera Edición ed.). Organización Internacional del Trabajo.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_592318.pdf
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). Metodología y Diseño en la Investigación Científica. Vision Universitaria.
- Sangama, M. (2019). Influencia de la seguridad y salud en el trabajo, en el desempeño laboral de los trabajadores en las obras de agua potable y alcantarillado en el distrito de Rumisapa, 2018. Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38327/Sangama_G_M.pdf?sequence=1
- Upegui, E., & Zuluaga, B. (2020). Estrategias para la prevención del síndrome de Burnout en los docentes de educación media del Taller Psicopedagógico de los Andes. Tesis de postgrado, Universidad Cooperativa de Colombia.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17927/2/2020_estrategias_prevenccion_sindrome.pdf
- Uribe, J. (2010). EDO Escala del Desgaste Ocupacional (Burnout). Manual Moderno.
<https://store.manualmoderno.com/escala-de-desgaste-ocupacional-burnout-87-100.html>
- Valderrama, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (6 ta ed.). San Marcos.
- Vásquez, M. (2016). Implantación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en el proyecto especial Olmos- Tinajones, Lambayeque. Tesis de postgrado, Universidad Nacional de Trujillo.

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2967/TESIS%20MAESTRIA%20MARCO%20ANTONIO%20V%C3%81SQUEZ%20OJEDA.pdf?sequence=1&isAllo>

- Velásquez, A. (2013). Salud Física y Mental. *Revista Médica*, 1(1), 1-8.
- Velasquez, A., & Rey, N. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Vinueza, A., Aldas, N., Mera, C., Pino, D., Tapia, E., & Vinueza, M. (2020). Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros /as ecuatorianos durante la pandemia del Covid-19. *Universidad Técnica de Ambato*, 1(1), 1-21.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Metodología |
|---|--|--|--|--|---|--|
| Principal | Principal | Principal | Variable: X | Lineamientos de salud y seguridad para el establecimiento | Limpieza y desinfección del centro laboral | Tipo: básica Transversal Nivel: Descriptivo - Correlacional Método y diseño: no experimental Población 150 Muestra: 65 trabajadores Técnicas de procesamiento de datos: Técnica – Encuesta Instrumento - Cuestionario |
| ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con el desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020? | Determinar la relación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con el desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020. | El cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad estarían relacionados con el desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020. | | | Vigilancia de la salud del trabajador | |
| Específicos | Específicos | Específicas | Lineamientos de salud y seguridad | Lineamientos de salud y seguridad para el colaborador | Medidas preventivas de aplicación colectiva | |
| • ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con el agotamiento de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020? • ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con la despersonalización de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto-2020? • ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con la insatisfacción de logro de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto -2020? | • Determinar la relación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con el agotamiento de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto – 2020. • Conocer la relación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con la despersonalización de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto-2020. • Precisar la relación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con la insatisfacción de logro de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto -2020. | H1. El cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad estaría relacionado con el agotamiento de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020. H2. El cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad estaría relacionado con la despersonalización de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020 H3 El cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad estaría relacionado con la insatisfacción de logro de los trabajadores que realizan trabajo presencial tiempos de COVID-19, Tarapoto - 2020. | | | Lavado y desinfección de manos | |
| | | | Variable: Y | Agotamiento | Evaluación de la salud del trabajador a su reincorporación. | |
| | | | | | Exigencias | |
| | | | Desgaste Ocupacional | Despersonalización | Sensibilización de la prevención del contagio | |
| | | | | | Falta de energía | |
| | | | | Insatisfacción de logro | Trabajo excesivo | |
| | | | | | Actitud poco empática | |
| | | | | | Maltrato al Cliente | |
| | | | | | Actitud negativa por el trabajo. | |
| | | | | | Deseo de renunciar. | |

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario de la variable lineamientos de salud y seguridad

Sr. (a)

Esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el siguiente cuestionario sobre los lineamientos de salud y seguridad.

A continuación, se muestran preguntas relacionadas al tema.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Lugar de trabajo: _____ Cargo _____

Edad _____ Sexo _____ Fecha _____

Las opciones de respuesta son las siguientes:

| Ítem | Totalmente de desacuerdo | Desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---------------|--------------------------|------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Escala | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | LINEAMIENTOS DE SALUD Y SEGURIDAD PARA EL ESTABLECIMIENTO | Respuestas | | | | |
|----|---|------------|---|---|---|---|
| 01 | Todos los días antes del ingreso del personal se lleva a cabo la desinfección y limpieza de todos los ambientes del centro de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 02 | El proceso de limpieza y desinfección en el centro de trabajo se realiza más de 2 veces al día | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 03 | Todos los días se toma la temperatura corporal de los trabajadores al inicio y término de la jornada laboral. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 04 | Su empleador informa a los trabajadores el procedimiento que se sigue en el caso de que un trabajador presente síntomas sospechosos o da positivo a la prueba de descarte del Covid-19. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 05 | El empleador mantiene una vigilancia especial para aquellos trabajadores que forman parte de las personas más vulnerables al Covid-19. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 06 | Se tiene en un lugar visible del trabajo la lista de los números de emergencia sanitaria. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 07 | Durante las actividades diarias siempre se respeta el metro de distancia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 08 | Los espacios del trabajo poseen una ventilación adecuada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 09 | El acondicionamiento del lugar de trabajo permite que se proteja al trabajador y a los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|--|------------------|---|---|---|---|
| 10 | La empresa brinda capacitaciones periódicas a los trabajadores sobre la prevención y el cuidado de la salud. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| N° | LINEAMIENTOS DE SALUD Y SEGURIDAD PARA EL COLABORADOR | Respuesta | | | | |
| 11 | Los trabajadores y clientes realizan el adecuado lavado y desinfección de manos al momento de ingresar al centro de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Siempre se encuentra disponible el papel toalla, jabón antibacterial, agua y el alcohol gel para el lavado y desinfección de manos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Durante la reincorporación al centro de labores, el empleador gestionó para que usted y sus demás colegas les apliquen la prueba de descarte del covid-19. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Durante la reincorporación a su centro de labores, usted llenó un formulario en el cual indique los aspectos detallados sobre su estado de salud. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Se llegan a pegar afiches en lugares visibles del trabajo que informen sobre las medidas de prevención al Covid-19 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | El empleador se encarga de responder todas las dudas o inquietudes que tenga usted o cualquier otro trabajador sobre el Covid-19. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | El empleador se encarga de renovar periódicamente los equipos de protección personal de los trabajadores debidos al uso frecuente y prolongado que tienen estos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Confía plenamente usted en la protección que brinda los equipos de protección personal otorgada por el empleador. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Todos los equipos de protección personal entregados por el empleador tienen la debida certificación de calidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Todas las medidas de salud y seguridad son cubiertas por el empleador. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Cuestionario de la variable desgaste ocupacional

A continuación, se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Para contestar utilice la HOJA DE RESPUESTAS (F02) que se encuentra anexada, marcando con una X el óvalo correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Todos los enunciados tienen seis opciones de respuesta, que van en una escala de Totalmente en Desacuerdo (TD) a Totalmente de Acuerdo (TA) y puede elegir cualquiera de las seis opciones.

Ejemplo 1. Considero que es importante asistir a fiestas

| TD | | | TA | | | |
|----|---|---|----|--|--|--|
| | 1 | X | | | | |

NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS Sus repuestas son anónimas y confidenciales, sólo serán utilizadas con fines estadísticos

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO

¡GRACIAS!

¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?

1. Siento que mi trabajo es tan repetitivo, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.

8. Siento que haría mejor mi trabajo si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.
16. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.
17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
30. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.

Hoja de respuestas (F02) EDO

| Preguntas | TD | | | | | TA |
|-----------|----|--|--|--|--|----|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 17 | | | | | | |
| 18 | | | | | | |
| 19 | | | | | | |
| 20 | | | | | | |
| 21 | | | | | | |
| 22 | | | | | | |
| 23 | | | | | | |
| 24 | | | | | | |
| 25 | | | | | | |
| 26 | | | | | | |
| 27 | | | | | | |
| 28 | | | | | | |
| 29 | | | | | | |
| 30 | | | | | | |

Anexo 3. Validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Arévalo Alva Lady Diana
- 1.2. Grado académico: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente - Universidad Cesar Vallejo
- 1.4. Título de la Investigación: Cumplimiento con los lineamientos de salud y seguridad en relación al desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de covid-19, Tarapoto-2020
- 1.5. Autor del instrumento: Cindy Carol Castañeda Berrospi
- 1.6. Maestría/Doctorado/Mención: Gestión Pública
- 1.7. Nombre de instrumento: Lineamientos de salud y seguridad

II. ASPECTOS A EVALUAR:

| INDICADORES | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-81% | Excelente 81-100% |
|--------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|------------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | ✓ |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | ✓ |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | ✓ |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización y lógica | | | | | ✓ |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | ✓ |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de estudio. | | | | | ✓ |
| 7. CONSISTENCIA | Basados en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio. | | | | | ✓ |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables. | | | | | ✓ |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio. | | | | | ✓ |
| 10. CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. | | | | | ✓ |
| Sub Total | | | | | | 20 |
| Total | | | | | | |

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Tarapoto, 22 de Abril del 2021.



 Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arevalo Alva
 CLAD N° 7120

Firma y Posfirma del experto
 DNI: 720.400.28

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Arévalo Alva Lady Diana*
- 1.2. Grado académico: *Magister*
- 1.3. Cargo e institución donde labora: *Docente - Universidad César Vallejo*
- 1.4. Título de la Investigación: Cumplimiento con los lineamientos de salud y seguridad en relación al desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de covid-19, Tarapoto-2020.
- 1.5. Autor del instrumento: Cindy Carol Castañeda Berrospi
- 1.6. Maestría/Doctorado/Mención: *Gestión Pública*
- 1.7. Nombre de instrumento: Desgaste ocupacional

II. ASPECTOS A EVALUAR:

| INDICADORES | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-81% | Excelente 81-100% |
|---------------------|---|------------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|
| 11. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | ✓ |
| 12. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | ✓ |
| 13. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | ✓ |
| 14. ORGANIZACIÓN | Existe una organización y lógica | | | | | ✓ |
| 15. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | ✓ |
| 16. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de estudio. | | | | | ✓ |
| 17. CONSISTENCIA | Basados en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio. | | | | | ✓ |
| 18. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables. | | | | | ✓ |
| 19. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio. | | | | | ✓ |
| 20. CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. | | | | | ✓ |
| Sub Total | | | | | | <i>20</i> |
| Total | | | | | | |

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): *18*

VALORACIÓN CUALITATIVA: *Excelente*

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Aplicable*

Tarapoto, *22* de *Abril* del 202*1*.

[Firma]
 Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva
 CLAD N° 7120

Firma y Posfirma del experto
 DNI: *42040025*

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Martell Alfaro Karla Patricia
- 1.2. Grado académico: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín - Dca. Arequipa
- 1.4. Título de la Investigación: Cumplimiento con los lineamientos de salud y seguridad en relación al desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de covid-19, Tarapoto-2020
- 1.5. Autor del instrumento: Cindy Carol Castañeda Berrospi
- 1.6. Maestría/Doctorado/Mención: Docencia Universitaria
- 1.7. Nombre de instrumento: Lineamientos de salud y seguridad

II. ASPECTOS A EVALUAR:

| INDICADORES | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-81% | Excelente 81-100% |
|--------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | ✓ |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | ✓ |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | ✓ |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización y lógica | | | | | ✓ |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | ✓ |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de estudio. | | | | | ✓ |
| 7. CONSISTENCIA | Basados en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio. | | | | | ✓ |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables. | | | | | ✓ |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio. | | | | | ✓ |
| 10. CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. | | | | | ✓ |
| Sub Total | | | | | | 90 |
| Total | | | | | | 90 |

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Tarapoto, 22 de Abril del 2021.



 Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 CLM-00000210
 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 18.216.268

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Martell Alfaro Karla Patricia
- 1.2. Grado académico: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente - Universidad Nacional de San Martín
- 1.4. Título de la Investigación: Cumplimiento con los lineamientos de salud y seguridad en relación al desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de covid-19, Tarapoto-2020.
- 1.5. Autor del instrumento: Cindy Carol Castañeda Berrospi
- 1.6. Maestría/Doctorado/Mención: Docencia Universitaria
- 1.7. Nombre de instrumento: Desgaste ocupacional

II. ASPECTOS A EVALUAR:

| INDICADORES | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-81% | Excelente 81-100% |
|---------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 11. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | ✓ |
| 12. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | ✓ |
| 13. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | ✓ |
| 14. ORGANIZACIÓN | Existe una organización y lógica | | | | | ✓ |
| 15. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | ✓ |
| 16. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de estudio. | | | | | ✓ |
| 17. CONSISTENCIA | Basados en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio. | | | | | ✓ |
| 18. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables. | | | | | ✓ |
| 19. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio. | | | | | ✓ |
| 20. CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. | | | | | ✓ |
| Sub Total | | | | | | |
| Total | | | | | | <u>20</u> |

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Tarapoto, 22 de Abril del 2021.



[Handwritten Signature]
 Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 CLADN: 97119
 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 1826268

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Ríos López Luis Alberto
- 1.2. Grado académico: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente - Universidad Nacional de San Martín
- 1.4. Título de la Investigación: Cumplimiento con los lineamientos de salud y seguridad en relación al desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de covid-19, Tarapoto-2020
- 1.5. Autor del instrumento: Cindy Carol Castañeda Berrospi
- 1.6. Maestría/Doctorado/Mención: Gestión Pública
- 1.7. Nombre de instrumento: Lineamientos de salud y seguridad

II. ASPECTOS A EVALUAR:

| INDICADORES | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-81% | Excelente 81-100% |
|--------------------|---|------------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | ✓ |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | ✓ |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | ✓ |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización y lógica | | | | | ✓ |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | ✓ |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de estudio. | | | | | ✓ |
| 7. CONSISTENCIA | Basados en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio. | | | | | ✓ |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables. | | | | | ✓ |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio. | | | | | ✓ |
| 10. CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. | | | | | ✓ |
| Sub Total | | | | | | 20 |
| Total | | | | | | |

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Tarapoto, 22 de Abril del 2021.



Lic. Adm. Mtro. Luis A. Ríos López
CLAD-08011

Firma y Posfirma del experto
DNI: 00930877

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Ríos López Luis Alberto
- 1.2. Grado académico: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente - Universidad Nacional de San Martín
- 1.4. Título de la Investigación: Cumplimiento con los lineamientos de salud y seguridad en relación al desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de covid-19, Tarapoto-2020.
- 1.5. Autor del instrumento: Cindy Carol Castañeda Berrospi
- 1.6. Maestría/Doctorado/Mención: 6.ª Hon. Pública
- 1.7. Nombre de instrumento: Desgaste ocupacional

II. ASPECTOS A EVALUAR:

| INDICADORES | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-81% | Excelente 81-100% |
|---------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 11. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | ✓ |
| 12. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | ✓ |
| 13. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | ✓ |
| 14. ORGANIZACIÓN | Existe una organización y lógica | | | | | ✓ |
| 15. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | ✓ |
| 16. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de estudio. | | | | | ✓ |
| 17. CONSISTENCIA | Basados en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio. | | | | | ✓ |
| 18. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables. | | | | | ✓ |
| 19. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio. | | | | | ✓ |
| 20. CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. | | | | | ✓ |
| Sub Total | | | | | | 20 |
| Total | | | | | | |

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Tarapoto, 22 de Abril del 2021.



Lic. Adm. Ltro. Luis A. Ríos López
CLAD 08011

Firma y Posfirma del experto
DNI: 00951811

Anexo 4. Tabla de prueba de validación

| Experto | Valor numérico | Valor porcentual |
|-----------|----------------|------------------|
| Experto 1 | 5 | 100% |
| Experto 2 | 5 | 100% |
| Experto 3 | 5 | 100% |
| Promedio | 5 | 100% |

Anexo 5. Consentimiento informado

Se invita a usted a participar de la Tesis:” LINEAMIENTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN RELACIÓN AL DESGASTE OCUPACIONAL DE TRABAJADORES QUE TRABAJAN PRESENCIALMENTE EN TIEMPOS DE COVID-19, TARAPOTO – 2020”, para obtener el grado académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas.

Dicha investigación busca determinar la correlación entre el cumplimiento de los lineamientos de salud y seguridad con el desgaste ocupacional de los trabajadores que realizan trabajo presencial en tiempos de COVID-19, Tarapoto – 2020.

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PARTICIPANTE

He escuchado con atención la información que me ha sido leída vía telefónica de manera detallada que la participación es voluntaria y considero que no puedo negarme a participar del estudio. Declaro que conozco el contenido del presente documento, comprendo los compromisos que asumo y los manifiesto expresamente. Y por ello acepto este consentimiento informado de forma voluntaria mi deseo de participar en el estudio de investigación sobre: “CUMPLIMIENTO CON LOS LINEAMIENTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN RELACIÓN AL DESGASTE OCUPACIONAL DE LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN TRABAJO PRESENCIAL EN TIEMPOS DE COVID-19, TARAPOTO – 2020.

Tarapoto, 15 de abril del 2021.



Delv Alexis Fernández Mendoza

74306068

Anexo 6. Autorización de la entidad

Tarapoto, 15 de abril del 2021

Señor

Delv Alexis Fernández Mendoza

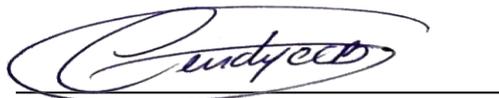
Trabajador de la empresa Ferretería El Acero

La que suscribe, Cindy Carol Castañeda Berrospi, identificada con DNI N.º 43548664 domiciliado en Jr. Arica 472, distrito de Morales, de profesión Lic. En Administración, actualmente egresado de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas, de la Universidad Alas Peruanas.

Solicito a usted que disponga la aprobación y autorización para la ejecución de mi de Tesis, en la empresa Ferretería El Acero donde actualmente se encuentra trabajando, para optar el grado de Maestro, titulado: “Lineamientos de salud y seguridad en relación al desgaste ocupacional de trabajadores que trabajan presencialmente en tiempos de COVID – 19, Tarapoto – 2020”, el cual ha sido autorizado por la Universidad y cuenta con opinión favorable, en cuanto a su viabilidad y pertinencia por parte de la Oficina de Post-Grado de dicha universidad.

Por tanto, ruego a usted acceda mi petición por ser justa.

Atentamente.



Cindy Castañeda Berrospi

DNI N°43548664

Anexo 7. Declaratoria de autenticidad de tesis**Declaratoria de autenticidad de Tesis**

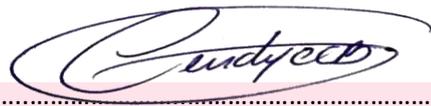
Yo, Cindy Carol Castañeda Berrospi, estudiante de la Escuela de Posgrado, Programa: “Maestría en Administración y Dirección de Empresas”, de la Universidad Alas peruanas, con código N.º 2011143781, identificado con DNI N.º 43548664 con la Tesis titulado: “LINEAMIENTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN RELACIÓN AL DESGASTE OCUPACIONAL DE TRABAJADORES QUE TRABAJAN PRESENCIALMENTE EN TIEMPOS DE COVID-19, TARAPOTO-2020”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La Tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificar fraude (datos falsos), plagio (utilizar información sin citar autor/es), piratería (uso ilegal de información ajena), o de falsificación (presentar falsamente ideas de otros), asumo las consecuencia y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.

San Martín, 19 de septiembre del 2020.



Cindy Carol Castañeda Berrospi

DNI N°43548664

