

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Síndrome de Burnout y la relación con la calidad de vida profesional de los
trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Recursos Humanos

Autoras:

Br. CRUZ VARGAS, Jericka Danae
Br. TERRONES ARANDA, Maggie Fernanda

Jurado Evaluador:

Presidente : Dr. Hery Hidalgo Lama
Secretario : Dr. Heyner Marquez Yauri
Vocal : Mg. Giovanni Fiorentini Candiotti

Asesor:

Mg. FIESTAS DEJO, Iris Paola
CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7138-5062>

Trujillo - Perú
2022

Fecha de sustentación: 2022/06/20

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: *SÍNDROME DE BURNOUT Y LA RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DE RESEDISA IMPORT SAC DE LA CIUDAD DE TRUJILLO AÑO 2020.*

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Atentamente,



Br. Cruz Vargas, Jericka Danae



Br. Terrones Aranda, Maggie
Fernanda

DEDICATORIA

A nuestro Señor, Jesús, quien nos dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo

A nuestras madres que con su dedicación ejemplar nos han enseñado a no desfallecer ni rendirse ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A nuestros familiares por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, en toda nuestra educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo

Jericka & Maggie

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Antenor Orrego por brindarnos a través de sus docentes todos los conocimientos y valores que nos ayudan en la vida profesional.

Al cuerpo docente de la Escuela Profesional de Administración por todos los conocimientos y orientación impartidos a lo largo de nuestra formación académica profesional.

A nuestra asesora, Iris Fiestas, por el apoyo y la paciencia brindada en el desarrollo de nuestra investigación siendo un gran partícipe de este resultado.

Jericka & Maggie

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación ha sido determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020. La problemática de estudio originó la pregunta: ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020? ; planteando la hipótesis alternativa: Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020. Esta investigación es de tipo básica, transversal, descriptiva, con diseño no experimental – correlacional; la muestra se obtuvo por muestreo no probabilístico, conformado por 24 trabajadores a quienes se aplicó el cuestionario para identificar el nivel de síndrome de burnout y la calidad de vida profesional, se empleó la prueba de correlación de Rho de Spearman, obteniendo un p-valor de $0.00 < 0.05$ y un coeficiente $r = -0.891$, mostrando una relación inversa y significativa entre las variables, aceptando la hipótesis alternativa de que existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores, así mismo se encontró que el nivel de síndrome de burnout es bajo y que existe relación inversa entre las dimensiones de la variable síndrome de burnout con la variable calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

Palabras claves: Síndrome de burnout, calidad de vida profesional, agotamiento emocional, carga de trabajo.

ABSTRACT

The general objective of the present investigation has been to determine the relationship between the burnout syndrome and the quality of professional life of the workers of Resedisa Import SAC in the city of Trujillo in 2020. The study problem gave rise to the question: What relationship exists between the burnout syndrome and professional quality of life of the workers of Resedisa Import SAC of the city of Trujillo year 2020? ; proposing the alternative hypothesis: There is a significant relationship between the burnout syndrome and the quality of professional life of the workers of Resedisa Import SAC in the city of Trujillo in 2020. This research is basic, cross-sectional, descriptive, with a non-experimental design. – correlational; the sample was obtained by non-probabilistic sampling, made up of 24 workers to whom the questionnaire was applied to identify the level of burnout syndrome and professional quality of life, the Spearman's Rho correlation test was used, obtaining a p-value of $0.00 < 0.05$ and a coefficient $r = -0.891$, showing an inverse and significant relationship between the variables, accepting the alternative hypothesis that there is an inverse and significant relationship between burnout syndrome and the professional quality of life of workers, as well It was found that the level of burnout syndrome is low and that there is an inverse relationship between the dimensions of the burnout syndrome variable with the variable quality of professional life of the workers of Resedisa Import SAC in the city of Trujillo in 2020.

Keywords: Burnout syndrome, professional quality of life, emotional exhaustion, workload

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | Página |
|--|--------|
| PRESENTACIÓN..... | i |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| RESUMEN..... | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1. Formulación del Problema | 11 |
| 1.1.1. Realidad problemática..... | 11 |
| 1.1.2. Enunciado del problema..... | 13 |
| 1.2. Justificación..... | 14 |
| 1.2.1. Teórica | 14 |
| 1.2.2. Práctica | 14 |
| 1.2.3. Metodológica | 14 |
| 1.2.4. Social | 14 |
| 1.3. Objetivos | 14 |
| 1.3.1. Objetivo general | 14 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 15 |
| II. MARCO DE REFERENCIA..... | 16 |
| 2.1. Antecedentes | 16 |
| 2.1.1. A nivel internacional | 16 |
| 2.1.2. A nivel nacional | 17 |
| 2.1.3. A nivel local | 19 |
| 2.2. Marco teórico | 20 |
| 2.2.1. Síndrome de Burnout | 20 |
| 2.2.2. Calidad de vida profesional | 28 |
| 2.3. Marco conceptual..... | 36 |

| | |
|---|----|
| 2.4. Hipótesis | 37 |
| 2.5. Variables | 38 |
| 2.5.1. Operacionalización de variables..... | 38 |
| III. MATERIAL Y MÉTODOS..... | 39 |
| 3.1. Material | 39 |
| 3.1.1. Población..... | 39 |
| 3.1.2. Marco de muestreo | 39 |
| 3.1.3. Unidad de análisis | 39 |
| 3.1.4. Muestra | 39 |
| 3.2. Métodos | 40 |
| 3.2.1. Diseño de investigación | 40 |
| 3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación | 41 |
| 3.2.3. Procesamiento y análisis de datos | 44 |
| IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 46 |
| 4.1. Presentación de resultados..... | 46 |
| 4.2. Discusión de resultados | 50 |
| CONCLUSIONES | 53 |
| RECOMENDACIONES..... | 54 |
| REFERENCIAS | 55 |
| ANEXOS..... | 62 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Página |
|----------|---|
| Tabla 1 | Operacionalización de las variables 38 |
| Tabla 2 | Distribución de la población 39 |
| Tabla 3 | Escala de Maslach 41 |
| Tabla 4 | Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del instrumento de recolección de datos 43 |
| Tabla 5 | Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del instrumento de recolección de datos 43 |
| Tabla 6 | Medias para evaluar valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach..... 43 |
| Tabla 7 | Interpretación del coeficiente de Correlación de Spearman 44 |
| Tabla 8 | Nivel del síndrome de burnout en los trabajadores de Resedisa Import SAC..... 46 |
| Tabla 9 | Nivel de calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC..... 47 |
| Tabla 10 | Relación entre la dimensión agotamiento emocional y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC..... 47 |
| Tabla 11 | Relación entre la dimensión despersonalización y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC..... 48 |
| Tabla 12 | Relación entre la dimensión realización personal y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC..... 48 |
| Tabla 13 | Relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC 49 |
| Tabla 14 | Resultados de validez para la variable Clima organizacional: V. de Aiken 74 |
| Tabla 15 | Resultados de validez para la variable Calidad de atención: V. de Aiken..... 75 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

En la actualidad, la actividad laboral en el servicio de atención al cliente hoy en día se ha convertido en una carrera contrarreloj, con profesionales de diversas especialidades que a menudo distribuyen las semanas de trabajo en múltiples actividades, todo en función del nivel de demanda que necesitan los clientes a los que atienden. En este contexto, los profesionales empiezan a sentirse acosados por una carga de trabajo excesiva, a lo que se suma el simple hecho de conflictos interpersonales, insatisfacción económica o tener que hacer frente a condiciones adversas. Factores así expresados, como los mencionados, pueden hacer que los profesionales experimenten un estrés laboral persistente, al que muchas veces son vulnerables por sus características o por la falta de estrategias organizacionales que les permitan hacer frente a esta coyuntura. (Tello, 2020)

Debido a la pandemia creada por el Covid-19, el mundo está sufriendo incalculables consecuencias económicas y sociales; el rubro de autopartes ha entrado en este panorama dado que las empresas que se dedican a la venta de autopartes se han visto afectadas, pues el tipo de servicio que ofrecen significa contacto directo entre personas, provocando en los clientes temor al contagio y afectando así las ventas. (Santiago, 2020)

En el Perú existen más de 15000 empresas dedicadas a la venta de autopartes, las cuales el 60% están ubicadas en la capital, el 40% restante se dividen en el resto de las provincias del Perú, este rubro mueve al año una facturación cercana a los S/ 400 millones, por lo que el Diario Gestión (2020) afirma que es necesario para las empresas enfocar sus proyecciones a futuro, siendo creativos, repensando estrategias y planes que se tenían previo a la pandemia.

El Síndrome de Burnout es una enfermedad laboral y emocional exógena que afecta progresivamente a los profesionales o empleados cuyo trabajo requiere una implicación emocional con las personas, surgiendo a menudo

en entornos de estrés laboral continuo (y por tanto acumulativo). Se caracteriza, por la existencia de agotamiento emocional, la despersonalización y el sentimiento de baja realización en el trabajo (Fernández y Merino, 2014). Además, Maslach y Jackson (1986), indican que este síndrome tiene repercusiones relacionadas con el comportamiento entre las que mencionan la fatiga, sentimientos de insuficiencia, cinismo e irritabilidad, y repercusiones institucionales como despido, accidentes de trabajo, problemas interpersonales y baja calidad del servicio.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2018), los trabajadores representan la mitad de la población en todo el mundo y son quienes contribuyen en mayor medida al desarrollo económico y social de muchos países, por tanto, su salud es importante, principalmente cuando está condicionada por los riesgos del lugar de trabajo, (OMS, 2018). En cuanto a lo anterior, es importante considerar que según estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la OMS, (Tunanñaña, 2019), las condiciones de trabajo para la mayoría de los tres mil millones de trabajadores en todo el mundo no reúnen los estándares y guías mínimos establecidos por estos organismos para la salud, la seguridad y la protección social.

Una investigación desarrollada por el Centro de Investigación de Stanford, la Fundación Carnegie y la Universidad de Harvard concluyó que el 70% del éxito de las empresas se debe a las condiciones óptimas de la salud física y mental de sus empleados, y solo el 20% de su éxito proviene de otras fuentes, demostrando la relevancia que se tiene detectar y controlar el síndrome de burnout a tiempo, puesto que sirven para afrontar y resolver dificultades de manera oportuna. (Agnes, 2017)

Por otro lado, la calidad de vida de los profesionales cuya actividad es atender a los clientes es un tópico cuyo interés ha crecido en los últimos años. La investigación realizado por Baltodano y Mori (2019) ha demostrado que quienes atienden las inquietudes del cliente están expuestos a factores estresantes que los ponen en riesgo de desarrollar síntomas negativos asociados con el síndrome de burnout, la depresión y

el TEPT. En este contexto, la calidad de vida profesional es el estado de bienestar que siente una persona en su trabajo y se compone de aspectos tanto positivos como negativos. La escala de calidad de vida profesional, conocida por sus siglas en inglés ProQOL, es el más común de los efectos negativos y positivos del trabajo cuya actividad está relacionada con la atención a los clientes. (García, 2020)

En la ciudad de Trujillo se han establecido muchas empresas dedicadas a la venta de autopartes en los últimos 5 años; pero actualmente muchas de estas empresas siguen fuera de servicio, muchas de ellas han cerrado o han reducido su tamaño, capacidad de atención o aforo, además, están compitiendo vigorosamente para atraer clientes cada vez más escasos por temor a ser contagiados. (Resedisa, 2020)

Resedisa Import SAC, es una empresa dedicada a la venta de Repuestos y Accesorios Eléctricos Diesel Automotriz y Servicio Técnico de reparación de alternadores y arrancadores, con más de 30 años de experiencia en el rubro, con su local principal ubicado en la Av. César Vallejo N° 998A, actualmente afronta la problemática de la disminución de sus ventas debido a la pandemia, la cantidad de clientes que visitaban la empresa ha disminuido, incluso la gerencia a evaluado rescindir de los servicios de la tercera parte de su personal, ante esta situación surgió gran inquietud sobre la estabilidad laboral en los trabajadores generando en ellos preocupación ante la situación; por estos motivos, se considera relevante el desarrollo de la presente investigación, para conocer la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

La presente investigación enriquece la literatura al conocer la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional, fundamentado en las teorías de Méndez (2015) para la variable Síndrome de Burnout y la teoría de Patlán (2017) para la variable Calidad de Vida Profesional, siendo ambos conceptos de importancia para el éxito de las organizaciones; es sirve a futuras investigaciones relacionadas al tema.

1.2.2. Práctica

En términos de práctica, comprender la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional ayuda a diseñar y planificar programas de intervención orientados a desarrollar estilos de vida saludables para los empleados en las organizaciones para prevenir enfermedades físicas y ayudar a mejorar la calidad de vida profesional en estas.

1.2.3. Metodológica

Dado que al validar y aplicar los instrumentos para la recolección de la información referidos al Síndrome de Burnout y la Calidad de Vida Profesional, las cuales sirvieron para dar respuesta a los objetivos planteados, asimismo los instrumentos pueden ser aplicados en futuras investigaciones relacionadas al tema de estudio.

1.2.4. Social

Dado que a la gerencia de la empresa Resedisa Import SAC al obtener esta información relevante puede tomar decisiones de cambio, no solo pensando en el beneficio de la empresa, sino también, en beneficio de sus trabajadores, que a la vez se ve reflejado en un beneficio para sus familiares.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.
- Establecer el nivel de calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.
- Establecer la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Caballero *et al.* (2017) en su tesis de titulación titulada “*Síndrome de Burnout y calidad de vida profesional en los trabajadores de la empresa Importaciones Autotécnica Colombiana SAC – Bogotá, 2017*” el objetivo de la investigación fue describir y analizar la relación entre estas dos variables; asimismo, la investigación fue descriptiva relacionada y cuya muestra estuvo conformada por los 62 trabajadores de la empresa al cual se le aplicó la escala del Síndrome de Burnout de Maslach y el cuestionario de calidad de vida profesional CVP-35. Los resultados muestran que en el 38,7% de los trabajadores la gravedad del síndrome es de moderada a bajo, sin embargo, la satisfacción del personal en cuanto a la calidad de vida profesional es muy alta, sumada a la motivación intrínseca, lo que constituye el rostro de alta carga de trabajo y falta de apoyo gerencial. Concluyendo que es necesario gestionar los recursos humanos de acuerdo con el estado de salud de los trabajadores de la empresa Importaciones Autotécnica Colombiana SAC.

De acuerdo con la investigación realizada por Caballero *et al.* (2017) las empresas, deben prestar atención a este tipo de síndrome como un factor de riesgo laboral, por ello corresponde a los superiores y/o directivos estar atentos e identificar si algún miembro del equipo presenta síntomas similares, lo cual puede ocasionar la salida del empleado por bajo rendimiento o problemas de salud, incrementando la rotación sin atacar el problema de raíz, así como ocasionar un mal ambiente laboral, deterioro de habilidades y competencias, entre otras.

Patlán (2017) en su artículo de investigación titulado *El impacto del síndrome de Burnout y el exceso de trabajo en la calidad de vida y trabajo en México*. El objetivo del artículo fue determinar el impacto del burnout en la sobrecarga en la calidad de vida y trabajo en las empresas de la Ciudad de México. La investigación fue descriptivo y cuya muestra de estudio estuvo conformado por 673 trabajadores pertenecientes a 30 empresas ubicadas en la ciudad de México. Se utilizaron cuatro escalas para medir la

sobrecarga laboral, el síndrome de burnout y dos factores de calidad de vida profesional: la satisfacción laboral y el conflicto laboral familiar. Los resultados muestran que el síndrome de burnout tiene un impacto significativo y positivo en la sobrecarga laboral, así como el conflicto trabajo-familia tiene un impacto significativo en la carga laboral y este tiene un impacto negativo en la satisfacción laboral. Finalmente, el síndrome de burnout es directamente proporcional al conflicto trabajo-familia e inversamente proporcional a la satisfacción laboral.

El artículo citado previamente destaca el impacto generado por el Síndrome de Burnout pues en su investigación explica que el Burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral. Aunque esta no es una enfermedad en sí misma, se reconoce como el detonante de otros problemas de salud física y mental más graves. Cuando un trabajador presenta el síndrome de desgaste profesional, puede sentirse agotada todos los días, tener una actitud cínica, sentirse desmotivado e insatisfecho con su trabajo. Por lo que, es importante reconocer y tratar temporalmente el Síndrome de Burnout.

2.1.2. A nivel nacional

Roca (2017) en su tesis de investigación titulado *Carga de trabajo, control, síndrome de burnout y calidad de vida profesional en funcionarios de una entidad financiera en Lima, Perú*. El propósito de esta investigación fue estudiar la relación entre el desgaste laboral y la calidad de la vida profesional. La muestra de la investigación estuvo compuesta por 100 funcionarios de una entidad financiera en Lima. Las herramientas utilizadas fueron tres cuestionarios que se utilizaron para medir estas variables: Maslach Burnout Scale-General Survey, Professional Life Quality Questionnaire, Work Life Area Questionnaire. A través del análisis no paramétrico, se pudo verificar la relación entre el desgaste laboral y la calidad de vida profesional, la relación entre la carga de trabajo y la calidad de vida profesional, y la relación entre el desgaste laboral y la calidad de vida profesional, salvo indiferencia a la demanda laboral. Se observa que el control del síndrome del burnout se correlaciona significativamente y

negativamente con el cansancio y la indiferencia, y positivamente con la eficacia ocupacional. En lo que se refiere a la calidad de vida profesional, estas tres dimensiones se correlacionan positivamente. Además, en términos de carga de trabajo, existe una correlación positiva significativa con las tres dimensiones de la calidad de vida profesional, pero no existe una correlación positiva significativa con las dimensiones del desgaste laboral. La correlación entre el desgaste laboral y la calidad de vida profesional muestra que la fatiga se correlaciona negativamente con las tres dimensiones de la calidad de vida profesional, y en términos de eficacia profesional, se correlaciona positivamente con las tres dimensiones de la calidad de vida profesional, mientras que la indiferencia muestra que está relacionado con la motivación intrínseca y el apoyo a la gestión. Correlación negativa, pero sin relación significativa con la demanda laboral.

La tesis citada se enfoca en el estudio de la carga de trabajo, el control, el síndrome de burnout y calidad de vida profesional en funcionarios de una entidad financiera, siendo una empresa dedicada al rubro financiero, un rubro distinto al cual pertenece la empresa estudiada; sin embargo, debe mencionarse, que esta tesis aporta a la presente investigación, debido a que muestra que la correcta identificación del síndrome de burnout permite generar estrategias para su minimización y por ende el aumento de la calidad de vida profesional de sus trabajadores.

Gonzales y Sandoval (2018) en su tesis de investigación titulado *“Calidad de vida profesional y síndrome de Burnout en los colaboradores parte administrativa de la empresa de autopartes ByM Cat Service, San Martín de Porres – Lima, 2017”*, el propósito de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de vida profesional y el burnout en los colaboradores parte administrativa de la empresa de autopartes ByM Cat Service. El método de investigación fue el de tipo transversal y relacionado. El cuestionario utilizado para recopilar los datos es una escala de agotamiento desarrollada por CVP y Maslach de Karasek R. La muestra estuvo conformada por 41 colaboradores que trabajaban en la empresa de autopartes ByM Cat Service. Según Pearson R, el resultado obtenido de la relación entre la calidad de vida profesional y el síndrome de burnout de las

dos variables de investigación es de 0,77, presentando una correlación negativa estadísticamente significativa. Por tanto, el burnout de los colaboradores con buena calidad de vida profesional es baja, por el contrario, cuando la calidad de vida profesional es baja, esto se relaciona con el aumento del estrés. Los autores concluyeron que la calidad de vida profesional de los colaboradores administrativos se encuentra en un nivel aceptable y se relaciona inversamente con el burnout, por lo que el nivel del síndrome es bajo.

Si bien la tesis citada previamente, determino la calidad de vida profesional de los colaboradores de la empresa, identificando en estos el nivel de burnout, no logró cubrir por completo las condiciones actuales de trabajo que promueven la satisfacción física, social, económica y las necesidades psicológicas de los empleados, en relación con el éxito de la organización.

2.1.3. A nivel local

Becerra y Cabanillas (2019) en su investigación titulada *“Estilo de vida y Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos de la Clínica Privada San Pablo, 2019”*, con el objetivo de determinar la relación entre el estilo de vida y el síndrome de burnout de 35 trabajadores administrativos en la Clínica Privada San Pablo. El método de investigación fue el descriptivo no experimental, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de escala de Burnout de Maslach y el cuestionario de perfil de estilo de vida (PEPS-I) como instrumentos de investigación. Los resultados mostraron que no existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el estilo de vida, en términos de agotamiento emocional se encontró que no existe una relación significativa con el estilo de vida, al igual que la dimensión de despersonalización, no existe una relación significativa. Además, se encontró que existe una relación significativa entre el estilo de vida y la realización personal del síndrome de burnout.

Esta tesis ha permitido hacer una comparación respecto a algunas dimensiones del estilo de vida similares a la variable calidad de vida profesional en el caso del presente estudio, como la medición de la carga de trabajo, la motivación intrínseca y el apoyo de los directivos, así también permite corroborar los resultados de medición del nivel del síndrome de

burnout en los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo.

Rosales y Rivera (2020) en su tesis de investigación titulada *“Presencia del estrés ocupacional y la calidad de vida relacionada con la salud en el personal administrativo de la empresa LM Autopartes Import SAC – Trujillo, 2019”* cuyo objetivo general es verificar el estrés ocupacional y la calidad de vida relacionada con la salud del personal administrativo de la empresa LM Autopartes Import SAC de la ciudad de Trujillo. El tipo de investigación fue el no experimental, descriptiva, epidemiológica y transversal. La población y la muestra estuvo constituida por 30 personas pertenecientes al personal administrativo de la empresa. Como instrumento de investigación se utilizaron tres cuestionarios: (a) formulario de encuesta sociodemográfica, (b) escala de trabajo y (c) proyecto de encuesta de salud corta. En los resultados, se encontró que existe una relación alta, negativa y significativa ($r=-0.901$; $p=0.00$) entre el estrés ocupacional y la calidad de vida, por lo que se concluye que, a un elevado estrés ocupacional existe una baja calidad de vida en el personal administrativo de la empresa LM Autopartes Import SAC de la ciudad de Trujillo.

La tesis permitió tener la opción para contrastar los resultados referentes a los principales efectos del síndrome de burnout identificados en la presente investigación.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Síndrome de Burnout

- Definición

El síndrome de burnout también llamado síndrome de aniquilación, síndrome del quemado, síndrome de baja moral o síndrome de fatiga emocional u ocupacional, es definido por Schwartzmann (2003) como un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral.

Por su parte, Freudenberger (2006) definió el síndrome de burnout como una serie de síntomas, que se manifestaban como decepción, agotamiento y pérdida de interés por las actividades laborales, inicialmente atribuidas al

contacto directo con la comunidad y al involucramiento en actividades laborales. La definición más aceptada es la propuesta por Maslach y Jackson (1986) quienes lo consideran como un síndrome psicológico, de agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal, que puede ocurrir en individuos normales.

Por lo que, el síndrome de burnout se considera actualmente como una especie de fatiga emocional, el cual los profesionales presentan una serie de síntomas físicos y psicológicos debidos al entorno laboral, produciéndoles consecuencias a causa del empeoramiento de las condiciones laborales, siendo reconocida mundialmente de acuerdo con el índice internacional ICD-10 de la Organización Mundial de la Salud. (Guitar, 2017)

- **Historia**

El término burnout se describió por primera vez como quemado en 1974, cuando el psiquiatra Herbert Fredberg, un voluntario de una clínica para adictos a las drogas en Nueva York comenzó a notar diferentes cambios en el comportamiento, como ansiedad y pérdida del conocimiento; mientras que en 1976, la psicóloga Cristina Maslach estudió la respuesta emocional de los profesionales que atienden a la comunidad en condiciones de estrés, y utiliza el mismo término para referirse a la pérdida de responsabilidad y desinterés en el trabajo. Por su parte, Pines y Kafry (2003) comenzaron a describir el término como un estado general caracterizado no solo por la fatiga física, sino también por la fatiga emocional. Finalmente, Caputo (1979) describió el término burnout como un síndrome que posibilita la falta de capacidad para afrontar cada situación laboral y personal que se presente ante los trabajadores.

Edelwichy y Brodsky (1980) propusieron el concepto del psicólogo Maslach, pero señalaron que el síndrome de burnout, además de las tres etapas del desarrollo del síndrome, también se debe a la pérdida de idealismo, energía debido a condiciones de trabajo, bajo entusiasmo, estancamiento, que se produce luego de que no se cumplen las expectativas iniciales y comienza a aparecer la depresión; en la que comienzan a aparecer problemas emocionales, físicos y de comportamiento, haciendo esto la primera etapa

que se convierte en el núcleo del síndrome; finalmente, la indiferencia que experimenta el individuo constituye un mecanismo de defensa contra la depresión.

Freudenberger (2010) señaló que el síndrome de burnout se caracteriza por sentirse deprimido o cansado debido a la incapacidad del estilo de vida y la condición para lograr los objetivos esperados, mientras que Cheniss (1980) considera que este síndrome se debe a un lugar de trabajo, a los procesos relacionados con el estrés y la tensión interna que destacan los tres momentos en los que los trabajadores se ven más afectados: a) cuando existe un desequilibrio entre las necesidades laborales y los recursos personales, b) el desequilibrio previo al generar reacciones emocionales a corto plazo, caracterizado por la ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento, y c) los cambios de actitud y comportamiento. En el caso de Pines y Kafry (2003), se unieron al psicólogo Aaronson, quien comparó este síndrome con un estado de agotamiento físico, emocional y mental, que se debe a una exposición prolongada que afecta las emociones personales. Por ejemplo, Maslach y Jackson (1986) comparecieron en la Conferencia de Síntomas de la Asociación Americana de Psicólogos en el mismo año como respuesta al estrés laboral crónico, que provocó que la calidad de vida se agotara emocionalmente y les trató el desarrollo de actitudes negativas que menosprecian su papel a nivel profesional.

Por tanto, el síndrome de burnout es un estado tridimensional, que se manifiesta como agotamiento mental, despersonalización y reducción de la satisfacción personal; en 1983, Smith y Nelson refutaron la afirmación de Maslach y Jackson (1986) porque concluyeron que el síndrome de burnout no está definido como síndrome puesto que sus características son complejas. Desde entonces, varios psicólogos y médicos han descrito características similares del síndrome. Por ejemplo, Gil-Monte y Peiró (1999) establecieron la diferencia entre el estado psicopatológico que ocurría y las actitudes emocionales y cognitivas que afectan el proceso psicofisiológico de los trabajadores. En la actualidad, el síndrome de burnout se conceptualiza como el burnout laboral crónico provocado por la respuesta al estrés generado, que afecta la calidad de vida de los

trabajadores, pues involucra no solo la parte física, sino también los aspectos psicológicos y emocionales. (Miravalles, 2011)

- **Evolución**

Según diferentes estudios y observaciones clínicas, los grupos de síntomas son diferentes, y bajo un mismo trasfondo, los sujetos detectados muestran características y severidad diferentes. Como patología reactiva secundaria a la aparición de estrés progresivo y crónico, esta es la razón por la que se elogia el síndrome de burnout laboral o síndrome de decepción laboral que continúa transformándose de un estado de máxima adaptación a un estado psicosocial hasta llegar a otro estado. Así entonces, el síndrome de burnout es de gran importancia pues su detección y prevención temprana permite una buena salud en los trabajadores en las organizaciones. (Gonzales de Rivera, 2007)

Aunque los síntomas del síndrome de agotamiento se limitan al lugar de trabajo por definición, no es raro que trasciendan esta área y dañen otras áreas (como problemas infantiles, retraimiento o desinterés por actividades no relacionadas con el trabajo). (Gonzales de Rivera, 2007)

- **Teorías**

❖ Teoría social cognitiva del yo

Gil-Monte y Peiró (1999), propuso esta teoría, el cual se basa en la teoría de Albert Bandura para explicar las causas del burnout. En esta teoría se deben considerar los siguientes factores: a) La cognición de las personas afecta su percepción y ejecución, y además, estas cogniciones cambiarán debido a la influencia de su comportamiento y una serie de consecuencias observadas en los demás, y b) El sentido de la seguridad que una persona gane con su propia capacidad determinará el esfuerzo que realice con el objetivo de lograr sus metas y la dificultad para lograrlas, así como ciertas reacciones emocionales que acompañan a la meta, como el ejercicio de estrés o depresión.

Los modelos recogidos en este grupo incluyen el modelo de competencia social de Harrison (1983), el modelo de Cheniss (1980), el modelo de Pines y Kafry (2003) y el modelo de autocontrol de Thompson *et al.* (1993). En

los tres primeros modelos, la autoeficacia es una variable relevante en el desarrollo del burnout, mientras que en el modelo de Thompson *et al.* (1993) es la influencia de la autoconfianza profesional y el logro personal en el entorno laboral, lo que determina las variables del desarrollo del síndrome.

❖ Teoría de la comunicación social

Bunk y Schaufeli (1993) indican que la principal causa del síndrome de burnout es la falta de percepción, al establecer relaciones interpersonales, tienden a desarrollar ganancias y carecen de equidad debido a la comparación social. Los profesionales establecen relaciones de comunicación (aprecio, ayuda, reconocimiento, gratitud, etc.) con las personas que aceptan el puesto (por ejemplo, con compañeros, supervisores y organizaciones); en estas relaciones se espera que la igualdad o el beneficio de estos intercambios juega un papel importante. Las personas que constantemente sienten que ofrecen más de lo que reciben pueden desarrollar en mayor medida el síndrome de burnout o la sensación de sentirse quemados en el trabajo.

❖ Teoría organizacional

Cox *et al.* (1993) propone la teoría organizacional, que están basados en el síndrome de las disfunciones del rol, la ausencia de salud organizacional, la cultura, la estructura, y el clima organizacional. Esta teoría tiene como características “la importancia de los componentes que causan estrés conocidos como estresores dentro de una organización y de las estrategias de cómo afrontarlas ante la experiencia de quemarse en el trabajo. Lo antes mencionado hace hincapié a que el síndrome de quemarse en el trabajo se produce como respuesta al estrés laboral. En este grupo están incluidos el modelo de Golembiewski *et al.* (1983) y el modelo de Winnubst (1993). El modelo de Golembiewski destaca las disfunciones de los procesos del rol, y dando mayor énfasis a la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol para el desarrollo del síndrome y el modelo de Winnubst (1993) que enfatiza la importancia de, la cultura, la estructura y el clima organizacional.

- **Consecuencias asociadas**

El síndrome de Burnout, o quemarse debido al trabajo, tiene un impacto negativo en las personas y organizaciones (Gil-Monte, 2009; Maslach *et al.*, 2009), cuyas consecuencias asociadas se describen a continuación:

- ❖ En las personas: Gil-Monte (2009) y Gil Monte y Peiró (1999), la dividen en cuatro categorías:
 - ✚ Emocional: puede provocar sentimientos de soledad, impotencia y ansiedad.
 - ✚ Actitudinal: formarán actitudes verbales negativas, cínicas, indiferentes y hostiles.
 - ✚ Conductual: producirá agresión, aislamiento, irritabilidad, enfado frecuente.
 - ✚ Biológico: las células somáticas producirán enfermedades cardiovasculares, del sistema respiratorio, del sistema inmunológico, de los músculos y del sistema digestivo.

Asimismo, Gil-Monte (2009) y Gonzales (2012), adicionalmente señalan como otros efectos del individuo lo siguiente:

- ✚ Salud: falta de sueño, aumento del consumo de alcohol, drogas, tabaco y otros estimulantes.
 - ✚ Cambios en la personalidad y el comportamiento: falta de atención, desconfianza, cambios de humor, baja tolerancia a la frustración, sentimientos de depresión.
 - ✚ Cuando un individuo se da cuenta de que es difícil participar correctamente porque no puede obtener el resultado deseado o esperado, sentirá una vacío en su personalidad.
- ❖ En las organizaciones: Gil-Monte (2009) y Gonzales (2012) indican las consecuencias asociadas a las organizaciones las cuales son:
 - ✚ El clima laboral se deteriora y no cooperan con el equipo para lograr sus objetivos.
 - ✚ Con menor calidad de servicio, se tiende a ignorar a las personas y sus necesidades, comportamiento indiferente lo que aumenta las quejas.
 - ✚ Ausentismo, evitación del trabajo, ausencia por enfermedad, tardanza.

- ✚ Conversión o abandono profesional, donde se puede cambiar de departamento o área de trabajo o cambiar de puesto.
- ✚ Los accidentes laborales se deben a un mayor riesgo de accidentes y accidentes, y la incapacidad para realizar sus funciones debido a condiciones no óptimas.

En países de América Latina como Colombia, México y Brasil, los estudios sobre el síndrome de burnout han sido ampliamente estudiados, y estos países tienen una mayor tasa de revisión de la literatura (Bambula y Gómez, 2012). De manera similar, la mayor parte de la investigación se concentra en el campo de la salud, el campo de la educación y campos administrativos y financieros en menor medida.

En Perú, la investigación del síndrome de burnout se realiza principalmente en el sector salud (Aliaga, 2013; Cáceres, 2014 y Grau *et al.* 2009), seguida de la educación (Fernández, 2002, Farfán, 2009; Soto y Valdivia 2012; Fernández y Merino 2014). En cuanto a las variables sociodemográficas del estudio, los resultados de la investigación de burnout para personas mayores de edad tienen mayor consistencia, que es mayor en jóvenes de 30 o menos de 40 años, y en términos de género, la prevalencia de mujeres mayor que hombres (Maslach *et al.*, 2009). A partir del contenido anterior, se cita investigaciones sobre variables de género, que muestran que las mujeres tienen más probabilidades de soportar estrés que los hombres, por lo que tienen más probabilidades de padecer síndrome de burnout (Peña, 2013; Peña y Valerio, 2007; Zaldúa *et al.*, 2005); de igual forma, en un estudio de enfermeras y auxiliares del Hospital Regional de Murcia, se informó que la variable género no se correlacionó significativamente con ninguna de las tres escalas (Pando *et al.*, 2006), y las investigaciones muestran que las personas más jóvenes experimentan el síndrome de burnout. (Peña, 2013; Peña y Valerio, 2007)

En cuanto a los factores de riesgo del burnout, Maslach *et al.* (2009) señaló que existe más evidencia relacionada con el burnout laboral que la relacionada con las características del trabajador. Por ejemplo, Peña (2013) y Peña y Valerio (2007) señalaron que debido a la alta calificación del puesto, el desgaste laboral es más probable. Mientras que para Tifner *et*

al., (2006) y Bautista *et al.*, (2015) refieren que el burnout se aprecia más en los que tienen mayor tiempo de vida laboral o antigüedad laboral; Riera *et al.*, (2007)“mencionan un mayor nivel de burnout en trabajadores del sector privado que en público. Respecto a las funciones, se encontraron investigaciones como las de Reatto *et al.*, (2014), que señalan un mayor nivel de burnout en funcionarios de nivel operacional/técnico y gerencial, así también otras investigaciones como la de Amigo *et al.*, (2014) quienes reportan mayor nivel de agotamiento emocional, cinismo y menor eficacia profesional en trabajadores que laboran en las sucursales o agencias, que en trabajadores de servicios centrales.

- **Dimensiones**

El síndrome de burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y reducida realización personal. (Llaneza, 2007)

❖ Agotamiento emocional

El agotamiento emocional se refiere a la disminución y pérdida de los recursos emocionales, a la sensación de agotamiento emocional y al agotamiento por el trabajo que se realiza, junto con el sentimiento psicológico de no tener nada que ofrecer a los demás, comprende el desgaste, la pérdida de energía, agotamiento y fatiga tanto física como psíquica. (Mansilla, 2005)

❖ Despersonalización

Consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas a las que sirve. Es un cambio de actitudes y reacciones negativas hacia quienes se benefician del propio trabajo, con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo. (Mansilla, 2005)

❖ Realización personal

Tendencia a evaluarse negativamente a uno mismo y al propio trabajo, junto con falta de satisfacción personal en el trabajo, evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, baja autoestima, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Los afectados se culpan a sí mismos por no poder alcanzar las metas propuestas, con

experiencias de insuficiencia personal y baja autoestima. (Mansilla, 2005)

2.2.2. Calidad de vida profesional

La calidad de vida profesional ha sido un tema de gran interés para las organizaciones y surge con el propósito de mejorar el entorno laboral del trabajador y por ende el de la empresa. (Patlán, 2017)

El concepto calidad de vida profesional fue acuñado en sus inicios por Louis Davis, en la década de 1970, quien se refiere a ella como la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas, (Chiavenato, 2002). Posteriormente, en los años ochenta, surge el término calidad de vida en el trabajo, con un sentido de sensibilizar y humanizar el entorno laboral, mediante la generación de mejores prácticas laborales a fin de brindar mayor satisfacción en la vida de los trabajadores.

Actualmente, está vinculado a un proceso más dinámico y continuo que busca contribuir al completo desarrollo humano y brindar a los trabajadores la posibilidad de elegir y decidir, en sus centros de trabajo, optar por un nivel de vida más alto, (Patlán, 2017 y Sosa *et al.*, 2010). En ese sentido la calidad de vida profesional agrupa diversos factores capaces de generar fuentes adecuadas de gratificación y satisfacción al quehacer profesional. (Calderón *et al.*, 2008)

La percepción positiva de la calidad de vida profesional es de gran importancia para las organizaciones porque actúa sobre el desenvolvimiento psicológico y profesional del trabajador, lo cual genera motivación hacia el trabajo, capacidad de adaptación, creatividad y voluntad para innovar o aceptar los cambios que se produzcan en la organización (Gómez, 2007; Herrera y Cassals, 2005; Albanesi, 2013), aspectos fundamentales en un mundo globalizado, cambiante y exigente.

Por lo tanto, conocer la percepción que tiene el trabajador sobre su experiencia de trabajo, como el grado de libertad o autonomía para tomar decisiones, ambiente agradable, reconocimiento, apoyo de los jefes, horas adecuadas de trabajo, tareas significativas, permite satisfacer la mayoría

de las necesidades individuales del empleado y convertir a la organización en un lugar deseable, atractivo y exitoso para la retención del talento.

- **Definición**

El concepto de calidad de vida profesional (CVP) ha sido asociado durante mucho tiempo a la satisfacción o bienestar en el trabajo y posteriormente asociado a aspectos relacionados con el desarrollo organizacional, como una mayor participación en la toma de decisiones. relevancia de los diseños de puestos, incentivos para el aprendizaje, promoción y desarrollo profesional y, posteriormente, dinámica organizacional. (Sosa *et al.*, 2010)

García y Gonzales (2005) reafirman el concepto de calidad de vida profesional y señalan que el trabajo profesional consiste en la experiencia de bienestar resultante de un equilibrio percibido entre las demandas y los recursos psicológicos, organizacionales y relacionales percibidos para satisfacer las demandas. (Grimaldo y Reyes, 2015)

Igualmente, Cabezas (1998) establece que la calidad de vida profesional se preocupa por el equilibrio entre las exigencias del puesto de trabajo y la capacidad para afrontarlas, a fin de lograr un desarrollo óptimo en el entorno laboral, familiar y personal a lo largo de la vida.

Álvarez *et al.* (2012), amplían un poco más el concepto de calidad de vida profesional e incluye condiciones relacionadas con el trabajo tales como horas de trabajo, remuneración, ambiente, beneficios recibidos, oportunidades de carrera profesional, relaciones laborales, satisfacción, motivación y desempeño laboral del trabajador. Asimismo, señalan que la calidad de vida profesional es un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral, tanto operativa como relacional, se regula objetiva y subjetivamente con el fin de contribuir al más completo desarrollo humano.

Por tanto, hablar de calidad de vida profesional es referirse al equilibrio entre bienestar e incomodidad que el trabajador percibe sobre las condiciones de trabajo, que repercuten en su adaptación, desempeño y desarrollo, y si esta percepción es positiva, se lograrán efectos significativos en la salud laboral y en la calidad del servicio que brindan las organizaciones. (Calderón *et al.*, 2008)

- **Teorías**

La perspectiva de la calidad de vida profesional persigue el objetivo de mejorar la calidad de vida a través del logro de los intereses organizacionales. Por tanto, el centro de su análisis será la organización, entendida como un sistema, realizándose un análisis a nivel macro, es decir, los diferentes subsistemas que la componen.

❖ **Teoría psicológica y teoría en base al entorno laboral**

La perspectiva de la calidad de vida psicológica profesional es de mayor interés para el empleado, puesto que desarrolla un microanálisis de los elementos específicos que componen diferentes situaciones de trabajo en las que el individuo participa directamente. Seidman y Zager (1991) consideran que mientras esta corriente teórica apunta a la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y por lo tanto asigna un papel importante al trabajador, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina estos aspectos a las condiciones de trabajo y elementos estructurales de la organización. Aunque ambos enfoques comparten el objetivo común de mejorar la calidad de vida laboral, difieren en los objetivos que persiguen. Según Seidman y Zager (1991), la llamada perspectiva psicológica del CVP pone los intereses individuales por delante de los intereses de la organización, principalmente mediante el seguimiento de la satisfacción, la salud y el bienestar de los empleados. Sin embargo, la perspectiva de la calidad de vida en el lugar de trabajo mantiene la posición opuesta: lograr una mayor productividad y eficacia organizacional como paso previo, sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de todos los empleados.

Cabezas (1998), considera que la CVP se trata del equilibrio entre la demanda de trabajo y la capacidad percibida de uno para realizarlo para probar el progreso completo de uno en las esferas personal, familiar y laboral. García (2014) confirman que la calidad de vida profesional se estudia sobre 2 pilares teórico-metodológicos principales: primero, la perspectiva psicológica de la calidad de vida profesional (PPCVL) y segundo, la calidad de vida del ambiente de trabajo (PCET). Estas perspectivas difieren en los objetivos que persiguen para optimizar la

calidad de vida laboral: en primer lugar, el núcleo del análisis (PCET) en el que centran su atención son los aspectos del clima laboral y el nivel de generalidad. el propósito de los análisis de vida laboral es mejorar la calidad de vida a través de la realización de los intereses organizacionales, el centro de su análisis será la organización, entendida como un sistema que realiza un análisis a nivel macro; es decir, de los diferentes subsistemas que lo componen. En cambio, la perspectiva psicológica de la calidad de vida profesional (PPCVL) pone más énfasis en que el trabajador desarrolle un microanálisis de aquellos elementos que componen las distintas situaciones laborales en las que participa directamente. Esta segunda perspectiva teórica otorga por tanto un papel importante al trabajador, enfatizando la importancia de las características subjetivas de la vida laboral; El PCET, por su parte, subordina estas consideraciones a las condiciones de trabajo y elementos estructurales de la empresa u organización.

Ramos (1999), confirma que la mayoría de las personas esperan que su trabajo les ayude a desarrollar las competencias y las habilidades que adquirieron durante sus estudios previos formativos, además de incrementar su bienestar laboral interno para lograr un mejor desarrollo como personas y que les permita desarrollarse mejor como empleados, también otorgarles la compensación económica psicológica porque es donde en los años 70 se formó un movimiento liderado por la impaciencia por mejorar el entorno en el que las personas trabajan y su propia experiencia laboral, mejorando así progresivamente la calidad de vida laboral y profesional. De esta forma, aunque el término calidad de vida profesional pueda sonar nuevo, fue pensado antes y el término resultó de interés e importancia, cabe recordar que, en los años 30 con la aparición de los movimientos reformistas y las preocupaciones por tener una protección de los derechos de los trabajadores, además de promulgar leyes laborales a favor de la juventud y compensación laboral para las mujeres.

Asimismo, con el surgimiento de los movimientos de relaciones humanas en las décadas de 1950 y 1960, aumentó el interés por la igualdad de oportunidades laborales, el enriquecimiento laboral y la participación

laboral. Con mayor vigor en la década de los setenta, se incentivó la profundización de la investigación sobre estos temas y se apoyó el desarrollo de numerosos congresos y cursos sobre temas laborales y su calidad. (González *et al.*, 1996)

El término CVP tiene una estructura multidimensional y tiene muchas implicaciones tiene varias conceptualizaciones que se utilizan como términos similares o sinónimos, tales como la reforma de la fuerza laboral, la humanización del trabajo, la mejora del trabajo, la satisfacción laboral, la democracia en el lugar de trabajo, la gestión participativa, etc., (Atalaya, 2001). Existen muchas definiciones sobre el termino CVP, por ellos muchos autores sistematizaron el concepto de CVP y las diferentes formas para definirlo., uno de ellos es Cooper y Davidson (1988), tras analizar los diferentes conceptos que existían en la década de los 70, propuso 5 tipos de definiciones, la primera de las cuales era entender la CVL como una forma de respuestas individuales al trabajo, es decir, como resultados subjetivos en el trabajo. Esto significa que en esta definición se pone más énfasis en los aspectos individuales o características de CVL, como el impacto del trabajo en el individuo y la satisfacción laboral. La segunda definición explica que CVL se ve desde una perspectiva institucional, se define como la relación entre la gerencia y los empleados, se refieren a proyectos diseñados por la empresa u organización con la gerencia, pues es el objetivo de mejorar la CVL tanto de los empleados como de la organización. El tercer grupo define CVL como una combinación de estrategias y métodos para mejorar el entorno en el que se trabaja con el fin de lograr una mayor producción. (Gonzales *et al.*, 1996)

Grimaldo (2010) plantea que la calidad de vida profesional es necesaria para mejorar el desempeño en el trabajo y se considera parte fundamental para comprender el comportamiento organizacional en estos tiempos. Es por ello por lo que existen autores como (García *et al.*, 2009; García y González, 2005) que define la calidad de vida como un estado de bienestar debido al equilibrio entre las exigencias del trabajo, la carga de trabajo compleja e intensa, y los recursos que el trabajador debe ser capaz de resolver, como relacionales, psicológicos u organizacionales.

- **Factores relacionados**

La calidad de vida profesional considera dos condiciones o factores que inciden y se relacionan con el desarrollo psicológico y socioprofesional del trabajador: el entorno o ambiente de trabajo y los aspectos personales o psicológicos del trabajador, los cuales pueden afectar el desempeño laboral que tiene el empleado con el sistema organizacional laboral por la dificultad de adaptarse o aceptar situaciones cambiantes que generan altos niveles de estrés en el empleado. (Gómez, 2007; Herrera y Cassals, 2005; Mazuecos, 2015)

A continuación, se procede a explicarlos:

- ❖ *Condiciones objetivas:* Se refiere al entorno en las que se realiza el trabajo y están referidas tanto al puesto como a las condiciones organizacionales. Estas son el ambiente laboral físico, lo tecnológico, la remuneración económica, la estabilidad laboral, sobrecarga laboral, el horario, la jornada laboral, promociones, los ascensos o desarrollo profesional, la participación en la toma de decisiones, los incentivos, las oportunidades de recibir capacitación, las relaciones sociales entre los trabajadores, así como entre los trabajadores y la empresa (Barrios y Paravic, 2006; Contreras *et al.*, 2013; Ortega *et al.*, 2008).
- ❖ *Condiciones subjetivas:* Se refiere a aspectos motivacionales, actitudes, valores que generan percepciones de satisfacción o insatisfacción con las responsabilidades o exigencias laborales y familiares, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, supervisor, medición del desempeño, incentivos, cooperación y función gerencial de la organización en general, los numerosos factores que el desarrollo del empleado en el entorno de trabajo debe ser percibido como respetuoso y justo. (Barrios y Paravic, 2006; Contreras *et al.*, 2013; Ortega *et al.*, 2008)

De acuerdo con las condiciones objetivas y subjetivas que se dan en el ambiente de trabajo, se forma en el trabajador una percepción positiva o negativa que afecta su desempeño laboral y su estado emocional o de salud, ambos componentes se encuentran interrelacionados e interdependientes en este sentido una evaluación subjetiva resulta de la

percepción de las condiciones objetivas en que vive el empleado en la organización. (Contreras *et al.*, 2013)

Los funcionarios o dirigentes que ejercen el poder legítimo de acuerdo con el estilo de liderazgo dado y realizado por las mismas organizaciones promueven la satisfacción o no en sus trabajadores. Este poder puede ejercer mucha presión sobre los líderes para tratar de lograr y mantener la confianza en sus empleados, una visión de metas sin trabas, relaciones interpersonales adecuadas, un buen salario, salud física, entre otros, para promover el bienestar psicológico, entre otros, con el fin de obtener un desempeño superior de sus colaboradores. (Herrera y Cassals, 2005; Yafang, 2011)

- **Dimensiones**

La calidad de vida profesional o calidad de vida en el lugar de trabajo se basa en la percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con el entorno en el que se desempeñan, lo que se traduce en la evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas generan en el personal de la empresa, la misma que cuando sea negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionamiento de la empresa (García, 2014). La calidad de vida profesional se puede evaluar en las dimensiones de: carga de trabajo, motivación intrínseca y el apoyo directivo.

❖ Carga de trabajo

La demanda laboral, incluidos los indicadores del conjunto de trabajo compuesto por diversas actividades realizadas durante la jornada laboral, se evalúa a partir de la percepción del trabajador. Las existencias de responsabilidades excesivas en el lugar de trabajo, problemas con otros empleados en el lugar de trabajo, poco tiempo dedicado a la vida privada son aspectos de la carga de trabajo. (García, 2014)

Según Gutiérrez *et al.* (2010) la carga de trabajo excesiva se define como el exceso de trabajo que lleva al personal a tener tiempo

insuficiente para realizar las tareas asignadas dentro de un horario limitado.

Según Fernández (2010) la carga de trabajo es la apreciación que tiene el empleado de las exigencias del puesto, la cual toma en cuenta indicadores como la cantidad de trabajo y el detalle del puesto. Lo que el trabajador recibe a cambio de una gran carga de trabajo y el mantenimiento de su calidad, la presencia de conflictos con otros trabajadores, el poco tiempo dedicado a asuntos personales, molestias físicas en el trabajo, mayor carga de responsabilidad y obstáculos en su desempeño provoca, entre otros motivos.

La carga de trabajo, como señala García (2014), es lo más importante en la vida organizacional, pues desde el punto de vista organizacional, el tiempo y la energía, se vincula con la productividad desde el puesto del empleado y se produce un desequilibrio. Cuando las organizaciones buscan aumentar la productividad, se genera un excedente en el desarrollo de sus funciones, obligando a los trabajadores con más cargas de trabajo de las que pueden entregar.

Por consiguiente, la carga de trabajo se considera como la percepción que la persona que trabaja tiene sobre el puesto de trabajo.

❖ Motivación intrínseca

Según García (2014), la motivación es el resultado de la interacción de los individuos con la situación. Esto quiere decir que la motivación es el resultado de la acción de fuerzas activas o impulsoras. Lo que es sustentado por Chiavenato (2007) con la siguiente afirmación: este impulso de actuar puede tener su origen en un estímulo externo (del ambiente) y también puede ser producido internamente por los procesos mentales del individuo. Aquí el autor se refiere a los tipos de motivación, a saber, motivación extrínseca e intrínseca.

García *et al.* (2009) definen la motivación intrínseca como la realización de una actividad por la satisfacción inherente a la persona que actúa por diversión o por el desafío que conlleva, en lugar de estímulos, presiones o recompensas externas.

Por lo tanto, la motivación intrínseca se refiere al comportamiento motivado dirigido a la motivación personal y por ende a la satisfacción de las actividades realizadas a nivel profesional, debido a los factores intrínsecos que determinan la necesidad.

❖ **Apoyo directivo**

Se hace referencia al compromiso de los directivos de las empresas por mejorar la calidad de vida de los empleados recibiendo apoyo emocional por parte de ellos. En el año 2000, la Organización Internacional del Trabajo planteó la importancia de elevar la calidad de vida en las organizaciones, pues se ha comprobado que los lugares de trabajo no son un ambiente aislado de la sociedad y lo que allí sucede es fundamental para el desarrollo de las capacidades e intereses de las personas. (Patlán, 2017)

Sin embargo, la principal preocupación de las empresas es su desarrollo y obtener una ventaja competitiva, pero han olvidado que uno de los activos más valiosos para la organización que es el recurso humano. (García, 2014)

2.3. Marco conceptual

- **Carga de trabajo**

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. (Grimaldo, 2010)

- **Motivación intrínseca**

Son aquellas cuya motivación está basada en la satisfacción inherente a la actividad en sí misma, más que en contingencias o refuerzos que pueden ser operacionalmente separables de ella. (Cabezas, 1998).

- **Apoyo directivo**

Se define como el respaldo emocional que brindan los jefes, superiores o directivos a los trabajadores en una organización. (Cabezas, 1998).

- **Agotamiento emocional**

Hace referencia a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada puede ofrecer a otra persona. Es un componente fundamental del

“burnout” que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas. (Maslach y Jackson, 1986)

- **Despersonalización**

Es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan. (Maslach y Jackson, 1986)

- **Burnout**

El burnout es un estado de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente. (Pines y Kafry, 2003)

- **Calidad de vida profesional**

Es el conjunto formado por el bienestar físico, mental y social, del modo como es percibido por cada individuo. (García, 2014)

- **Realización personal**

Se define como una necesidad básica de los seres humanos, la cual motiva el comportamiento de cada uno, y una vez realizado, se puede experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando así la autoestima. (Maslach y Jackson, 1986)

2.4. Hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

H₁: Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

| Variables por investigar | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|---------------------------|---|--|-----------------------------|---|---|--------------------|
| Síndrome de Burnout | De acuerdo con Schwartzmann (2003) el síndrome de burnout es definido como un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral | Conjunto de signos y síntomas psicológicos que abarca exposición prolongada a estresores interpersonales crónicos derivados del ambiente laboral, caracterizados por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal. (Grazziano y Ferraz, 2010) | Agotamiento emocional | Agotamiento | 01 al 09 | Escala ordinal |
| | | | | Vacío | | |
| | | | | Fatiga | | |
| | | | | Frustración | | |
| | | | Despersonalización | Impersonalidad | 10 al 14 | |
| | | | | Endurecimiento emocional | | |
| | | | | Sensación de culpa | | |
| | | | Realización personal | Entendimiento | 15 al 22 | |
| | | | | Trato eficaz | | |
| | | | | Influencia positiva | | |
| | | | | Educación emocional | | |
| | | | Calidad de vida profesional | "Es la percepción del individuo sobre su trabajo y las posibilidades que ofrece el empleo y la organización para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, en especial, en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para la realización personal, familiar y social del trabajador, y como un medio para preservar la salud y la economía del trabajador", (Patlán, 2017). | "La calidad de vida es la mejora de las condiciones de vida profesional, las cuales se van a medir mediante el instrumento CVP-35 que consta de 3 dimensiones tales como; Apoyo directivo, carga de trabajo y motivación intrínseca". | |
| Presión que recibe | | | | | | |
| Conflictos | | | | | | |
| Incomodidad en el trabajo | | | | | | |
| Responsabilidades | | | | | | |
| Motivación intrínseca | Trabajo que realiza | 14 al 24 | | | | |
| | Motivación | | | | | |
| | Capacitación | | | | | |
| | Apoyo familiar | | | | | |
| Apoyo directivo | Apoyo del equipo | 25 al 35 | | | | |
| | Sueldo | | | | | |
| | Promociones | | | | | |
| | Autonomía | | | | | |
| | | | | Decisiones | | |
| | | | | Creatividad | | |

Fuente: Elaboración propia

III. **MATERIAL Y MÉTODOS**

3.1. **Material**

3.1.1. **Población**

Según Hernández (2010), la población es el conjunto de todos los estados compatibles con un conjunto de rasgos, en este sentido, los rasgos de la población deben estar claramente definidos para delimitar cuáles son los parámetros de muestreo; asimismo, las poblaciones deben ubicarse de manera notoria por sus características de contexto, lugar y tiempo.

La población que se tomó en el presente estudio estuvo conformada por todos los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo que totalizan 24 sujetos de estudio.

En la siguiente tabla se reporta la cantidad de la población ascendente a 24 sujetos que laboran actualmente en Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

Tabla 2

Distribución de la población

| Genero de los trabajadores | Población | % |
|-----------------------------------|------------------|------------|
| Mujeres | 10 | 42 |
| Hombres | 14 | 58 |
| TOTAL | 24 | 100 |

Fuente: Planilla de empleados enero 2020

3.1.2. **Marco de muestreo**

Relación de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

3.1.3. **Unidad de análisis**

Personal que labora en Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

3.1.4. **Muestra**

Teniendo como referencia el análisis teórico, se concuerda con Hernández (2010) la muestra es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Así mismo, Hernández (2010) afirma que, dado el pequeño número de sujetos en una población, no es necesario extraer muestras y se manejará el 100% de la población representativa.

Dicho esto, en la presente investigación no se utilizó una muestra, puesto que se trabajó con toda la población de estudio.

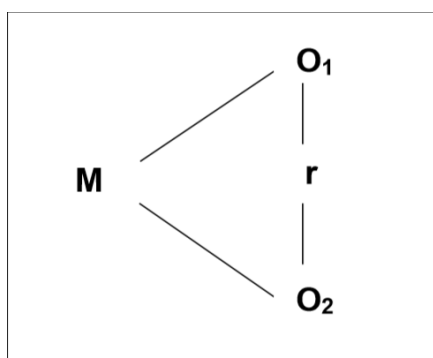
3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de investigación

Según la clasificación de Hernández *et al.* (2014), el tipo de investigación es fundamental con un enfoque cuantitativo y un nivel de correlación descriptivo porque se enfoca en estudiar y contribuir al análisis de un problema, identificando y estableciendo la relación entre la variable independiente y la variable dependiente sin manipular las variables, las mismas que intentan medir la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional.

El diseño del presente estudio es no experimental, porque es una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que se realiza es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente ser analizados (Hernández *et al.*, 2014). Y de corte transversal, es decir, los datos se recopilan en un solo momento y en un tiempo único. Su finalidad es identificar las variables y analizar su incidencia e interrelaciones en un momento dado.

En el cuál:



M: Muestra (Trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo).

O1: Variable 1 (Síndrome de Burnout).

O₂: Variable 2 (Calidad de Vida Profesional).

R: Coeficiente de correlación lineal entre ambas variables

3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

- *Técnica*

En el presente estudio se usó la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación. En tal sentido, de acuerdo con Hernández (2010) la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos de muestras en un determinado momento, por lo que esta técnica se aplicó en la presente investigación puesto que se trabajó con una muestra de 24 sujetos que laboran actualmente en Resedisa Import S.A.C de la ciudad de Trujillo año 2020.

- *Instrumento*

Para la variable Síndrome de Burnout se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory – HS (ver anexo 01). Este instrumento es creado por Maslach y Jackson (1986) y revisado por última vez por Seisdedos en 1997 en Costa Rica. Este instrumento es de origen español, tiene validación en el Perú, puesto que ha sido utilizado en su versión validada en español en varias investigaciones, y en países como España, Chile y México, además se ha usado en Argentina, Cuba y Bolivia. Su objetivo es obtener evidencias de validez factorial para el Maslach Burnout Inventory (MI). Consta de 22 ítems y en él se pueden diferenciar y medir los tres factores o dimensiones que conforman el SBO: (Agotamiento emocional, Despersonalización y falta de realización personal).

Por medio del cuestionario Maslach, que de forma auto aplicada mide el desgaste profesional. Se complementa en 10-15 minutos y se consideran puntuaciones o criterios de calificación como bajo, medio y alto. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes.

La Escala de Maslach responde frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala:

Tabla 3

Escala de Maslach

| Rango | Escala |
|-------|---------------------|
| 1 | Nunca |
| 2 | Una vez al mes |
| 3 | Una vez a la semana |
| 4 | Todos los días |

Fuente: Maslach y Jackson 1986

Para la variable calidad de vida profesional se utilizó el cuestionario de Calidad de Vida Profesional (ver anexo 01). Es un instrumento validado, fiable y operativo, sin embargo, se puede adaptar a las necesidades de cada estudio. Las pruebas que se utilizaron para analizar los datos recogidos son las detalladas en la investigación, mediante descripción de las variables cuantitativas y cualitativas. Así mismo se utilizó el cuestionario que consta de 35 ítems, la escala de calidad de vida profesional debe responder a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala:

1 = Nunca

2 = Algo

3 = Bastante

4 = Mucho

- *Validación del instrumento*

En la presente investigación la validez de contenido es el grado en que una medición empírica es reflejo de un área específica de contenido, se evaluó a través de: una exhaustiva revisión de literatura y la revisión del instrumento por parte de investigadores expertos. Asimismo, la ficha de recolección de datos será elaborada por el mismo investigador, siendo sometida a criterios de validez del contenido por 3 jueces expertos (ver anexo 02), quienes emitieron su opinión acerca de la coherencia, pertinencia y relevancia de los ítems y su relación con las variables que se esperan medir:

Tabla 4

Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del instrumento de recolección de datos

| Grado Académico | Nombres y Apellidos |
|-----------------|------------------------------|
| Magister | Rosa Beatriz, Vidalon Moreno |
| Magister | Jorge Miguel, Zapata Chau |
| Magister | Efraín Ricardo, Chuecas Wong |

Fuente: Elaboración propia

- *Confiabilidad del instrumento*

Para determinar la confiabilidad del instrumento de evaluación a ser aplicado, se realizó una encuesta para cada variable, y con el apoyo del software IBM SPSS Statistics versión 21 se realizó el cálculo del estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach.

Según Hernández *et al.* (2014) la confiabilidad del instrumento es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. El resultado de la presente muestra estadísticamente si el valor de Alfa de Cronbach se acerca a la unidad parámetro 0.7, se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. Si el valor está por debajo de 0.7 el instrumento que se está evaluando, presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por lo tanto nos llevara a conclusiones equivocadas.

A continuación, se presenta en la tabla 5 el estadístico de fiabilidad y la tabla 6 para medir los parámetros del coeficiente del Alfa de Cronbach que se ejecutó en la presente investigación (ver anexo 04):

Tabla 5

Estadístico de confiabilidad

| Variabes | Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|-----------------------------|------------------|-----------------|
| Síndrome de burnout | ,873 | 22 |
| Calidad de vida profesional | ,881 | 35 |

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

Tabla 6

Medias para evaluar valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach

| Coficiente | Relación |
|-------------|---------------|
| 0.00 a 0.20 | Despreciable |
| 0.21 a 0.40 | Baja o ligera |
| 0.41 a 0.60 | Moderada |
| 0.61 a 0.80 | Marcada |

0.81 a 0.90
0.91 a 1.00

Alta
Muy alta

Fuente: Hernández et al. (2014)

De acuerdo con los parámetros de medición del coeficiente del Alfa de Cronbach según la tabla 5, el instrumento que se usó para medir la variable *Síndrome de burnout* obtuvo un valor de 0.873, mientras que el instrumento que se usó para medir la variable *Calidad de vida profesional* obtuvo un valor de 0.881, ambos superiores a 0.7, concluyendo que los instrumentos utilizados son fiables para la presente investigación.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

El presente trabajo se basa en aspectos teóricos; en la recopilación, selección y análisis de información, obtenidos por Libros, lecturas, resúmenes clasificados. El procesamiento Estadístico que se planteó es por el análisis descriptivo; distribución de frecuencias (tablas) y en el análisis inferencial, se aplicó las técnicas estadísticas como; Spearman y ello a través de la Herramienta SPSS, para posteriormente plantear conclusiones. El método que se empleó fue el estadístico en donde se estableció en base a tablas y figuras. Es un método que emplea técnicas como en el de la presente investigación que es una encuesta la cual se utilizó para poder interpretar los datos que se obtuvieron a lo largo del proceso de la investigación, las cuales ayudaron a tomar decisiones y a explicar la ocurrencia de un fenómeno.

Para el coeficiente de Spearman se ha considerado la siguiente tabla:

Tabla 7

Interpretación del coeficiente de Correlación de Spearman

| RANGO | RELACION |
|---------------|-------------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación "negativa perfecta" |
| -0.76 a -0.90 | Correlación "negativa muy fuerte" |
| -0.51 a -0.75 | Correlación "negativa considerable" |
| -0.11 a -0.50 | Correlación "negativa media" |
| -0.01 a -0.10 | Correlación "negativa débil" |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.01 a +0.10 | Correlación "positiva débil" |
| +0.11 a +0.50 | Correlación "positiva media" |
| +0.51 a +0.75 | Correlación "positiva considerable" |
| +0.76 a +0.90 | Correlación "positiva muy fuerte" |
| +0.91 a +1.00 | Correlación "positiva perfecta" |

Fuente: Hernández et al. (2014)

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de las encuestas efectuadas a los trabajadores de Resedisa Import SAC realizadas según el detalle:

La encuesta “Síndrome de burnout” y “Calidad de vida profesional” aplicadas en las instalaciones de Resedisa Import según la disponibilidad de tiempo de cada trabajador, realizada en la primera quincena del mes de diciembre del 2020.

Una vez obtenidos los datos se procedió a emplear la estadística descriptiva para reflejar a través de tablas de frecuencia los resultados, así también, para el análisis de los resultados, se ha empleado la estadística inferencial debido al uso del estadígrafo Rho de Spearman para poder determinar las correlaciones entre las variables para poder mostrar la hipótesis de investigación.

Análisis e interpretación de resultados

Objetivo específico uno: Identificar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

Tabla 8

Nivel del síndrome de burnout en los trabajadores de Resedisa Import SAC

| Nivel | Frecuencia | % |
|--------------|-------------------|------------|
| Muy bajo | 8 | 33 |
| Bajo | 11 | 46 |
| Medio | 4 | 17 |
| Alto | 1 | 4 |
| TOTAL | 24 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 8 muestra que el nivel del síndrome de burnout en los trabajadores de Resedisa Import SAC es bajo, respecto al agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal; siendo esta la calificación otorgada por el 46% de los trabajadores encuestados, 33% muestran un nivel de síndrome de burnout muy bajo, 17% muestran un nivel de síndrome de burnout medio y el 4% muestran un nivel de síndrome de burnout alto.

Objetivo específico dos: Establecer el nivel de calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

Tabla 9

Nivel de calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC

| Nivel | Frecuencia | % |
|--------------|------------|------------|
| Muy bajo | 1 | 4 |
| Bajo | 6 | 25 |
| Medio | 7 | 29 |
| Alto | 10 | 42 |
| TOTAL | 24 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 9 muestra que el nivel de calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC es alto, respecto a la carga de trabajo, la motivación intrínseca y el apoyo directivo; siendo esta la calificación otorgada por el 42% de los trabajadores encuestados, 29% manifiestan que su nivel de calidad de vida profesional es medio, 25% manifiestan que su nivel de calidad de vida profesional es bajo y el 4% manifiestan que su nivel de calidad de vida profesional es alto.

Objetivo específico tres: Establecer la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

Tabla 10

Relación entre la dimensión agotamiento emocional y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC

| | | Calidad de vida profesional | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Agotamiento emocional | Coefficiente de correlación | -0.886 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.00 |
| | | N | 24 |

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

La tabla 10 muestra que la relación que existe entre la dimensión del agotamiento emocional y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC es negativa muy fuerte con un Rho= -0.886, por lo cual se precisa que la fatiga, la frustración, el cansancio y la sensación de vacío influyen de forma negativa en la calidad de vida profesional, es decir, a mayor agotamiento emocional menor es la calidad de vida profesional.

Tabla 11

Relación entre la dimensión despersonalización y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC

| | | Calidad de vida profesional | |
|-----------------|--------------------|-----------------------------|--------|
| | | Coeficiente de correlación | -0.903 |
| Rho de Spearman | Despersonalización | Sig. (bilateral) | 0.00 |
| | | N | 24 |

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

La tabla 11 muestra que la relación que existe entre la dimensión de despersonalización y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC es negativa muy fuerte con un Rho= -0.903, por lo cual se precisa que la impersonalidad, el endurecimiento emocional y la sensación de culpa influyen de forma negativa en la calidad de vida profesional, es decir, a mayor despersonalización menor es la calidad de vida profesional en los trabajadores de Resedisa Importa SAC.

Tabla 12

Relación entre la dimensión realización personal y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC

| | | Calidad de vida profesional | |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|--------|
| | | Coeficiente de correlación | -0.847 |
| Rho de Spearman | Realización personal | Sig. (bilateral) | 0.00 |
| | | N | 24 |

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

La tabla 12 muestra que la relación que existe entre la dimensión de realización personal y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC es negativa muy fuerte con un Rho= -0.847, por lo cual se precisa que la falta de realización personal influyen de forma negativa en la calidad de vida profesional, es decir, a mayor falta de realización personal menor es la calidad de vida profesional en los trabajadores de Resedisa Importa SAC.

Docimasia de hipótesis

Objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

Contrastación de hipótesis

La hipótesis planteada (Hi) se contrastó utilizando el método de la prueba de Rho de Spearman, para conocer si la variable Calidad de vida profesional es dependiente o independiente de la variable Síndrome de burnout, si las variables son independientes se acepta la hipótesis nula (Ho), el procedimiento inició vaciando el resultado de las encuestas en Excel para posteriormente transferir los datos al programa estadístico SPSS.

Hipótesis por contrastar

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de ResedisaImport SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

Toma de decisión

- ❖ Nivel de significancia: $\alpha=0.05$ Función pivotal con (F-1)(C-1) grados de libertad.
- ❖ Región de aceptación y rechazo: RA/H₀: P-valor>0.05 y RR/H₀: P-valor<0.05

Tabla 13

Relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC

| | | Calidad de vida profesional | |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Síndrome de burnout | Coefficiente de correlación | -0.891 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.00 |
| | | N | 24 |

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

La tabla 13 muestra la prueba de correlación Rho de Spearman arrojando un valor de -0.891 y una significancia de $0.00 < 0.05$ el cual es significativo, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se comprueba que existe una relación

inversa y significativa entre el síndrome de burnout y calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.

4.2. Discusión de resultados

Durante la realización de la investigación, se presentaron algunas limitaciones en la recolección de datos puesto que los trabajadores muchas veces estaban ocupados atendiendo a los clientes, algunos de vacaciones; sin embargo, todos los trabajadores fueron ubicados; otras limitaciones: el diseño aplicado al ser no experimental limita las relaciones causa-efecto y solo establece relaciones únicamente. Los participantes no pudieron emitir ningún juicio sobre las respuestas dadas, se limitaron a dar solo respuestas cerradas. Debido a la naturaleza y complejidad de los participantes, las respuestas dadas por estos pueden variar según sus estados de ánimo; finalmente, se eligió este tipo de herramienta de recolección de datos que, como se mencionó, no permite la divulgación completa de los entrevistados debido a la falta de tiempo, condiciones de salud y tipo de investigación.

Después de describir y analizar los resultados de la investigación, se llevan a cabo a efectuar la discusión para consolidar la información obtenida de manera que pueda ser utilizada en futuras investigaciones.

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020, obteniendo como resultado que el valor de la prueba estadística Rho de Spearman fue de -0.891 con una significancia obtenida de 0.00 siendo esta menor al nivel de significancia de 0.05; lo cual refleja una relación negativa muy fuerte, por lo que se pudo aceptar la hipótesis alterna, que afirma que el síndrome de burnout guardan una relación inversamente con la calidad de vida profesional; este resultado coincide con la investigación realizada por Gonzales y Sandoval (2018) quienes en sus resultados obtuvieron que la relación entre la calidad de vida profesional y el síndrome de burnout de acuerdo con a la prueba estadística de Pearson ($r=-0.77$) muestran una relación estadísticamente significativa e inversa, por lo tanto, con una buena calidad de vida profesional se tendrá un menor nivel de síndrome de burnout.

En relación con el objetivo específico uno: identificar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020, los resultados muestran que el nivel del síndrome de burnout es bajo para el 46% de trabajadores encuestados, 33% nivel muy bajo, 17% nivel medio y 4% nivel alto; estos resultados pueden corroborarse con los obtenidos por Caballero *et al.* (2017) quienes en su investigación obtuvieron un nivel bajo de síndrome de burnout (87% de la muestra); sin embargo a diferencia de la presente investigación indica que a Resedisa Import SAC le falta mucho para minorizar la percepción del síndrome de burnout en sus trabajadores. También se corrobora con la investigación realizada por Patlán (2017) quien en sus resultados obtuvo un nivel muy bajo del síndrome de burnout; sin embargo es de consideración que estos trabajadores indicaron estar satisfechos, puesto que estaban dispuestos a brindar recomendación a sus clientes; así como también estaban motivados para realizar sus actividades de forma rápida y concentrada; estos puntos deben ser considerados por la gerencia de Resedisa Import SAC para minimizar el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

Respecto al objetivo específico dos: establecer el nivel de calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020, los resultados muestran que el nivel de calidad de vida profesional es alto para el 42% de los trabajadores encuestados, el 29% el nivel es medio, el 25% el nivel es bajo y el 4% el nivel es muy bajo; estos resultados pueden corroborarse con los obtenidos por Rosales y Rivera (2020) quienes en su investigación obtuvieron un nivel alto de percepción de calidad de vida profesional (75% de la muestra); así también, la investigación realizada por Roca (2017) encontró que la percepción de la calidad de vida profesional en los trabajadores fue alto (81% de la muestra), demostrando que la carga de trabajo, la motivación intrínseca y el apoyo de los directivos impactan en gran medida en la calidad de vida profesional.

Finalmente, en relación con el tercer objetivo específico: establecer la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020, se obtuvo como resultado que el agotamiento emocional, la

despersonalización y la falta de realización personal logran influir de modo inverso en la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC, resultados corroborados con Gonzales y Sandoval (2018) quienes refieren que a rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales con síndrome de burnout y Calidad de Vida Profesional señala que, de las tres dimensiones del burnout, es el agotamiento emocional la que tiene estadísticamente una relación significativa con la calidad de vida profesional, pues indican, que a medida que los niveles de agotamiento emocional aumentan, la percepción de la calidad de vida profesional disminuye.

CONCLUSIONES

- Se determinó que existe relación inversa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional en los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020.
- Se determinó que el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020, es bajo, según validación del 46% de los encuestados.
- Se determinó que el nivel de calidad de vida profesional en los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020, es alto, según validación del 42% de los encuestados.
- Se estableció una relación inversa muy fuerte entre las dimensiones del síndrome de burnout y la calidad de vida profesional en los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020, destacando la despersonalización como la dimensión que mayor relación inversa posee con la calidad de vida profesional en los trabajadores de Resedisa Import SAC.

RECOMENDACIONES

- Determinar de manera continua los niveles de síndrome de burnout de los trabajadores de Resedisa Import SAC; una opción para esto es implementar programas y actividades que reduzcan la insatisfacción de los empleados, tales como: respetar el horario de trabajo, capacitar y delegar funciones, cuidar los espacios familiares, brindar espacio y tiempo personal, estar disponible para conversar con amigos, entre otros.
- Crear programas de desarrollo personal que promuevan la salud y el bienestar, las relaciones interpersonales, la educación continua, el entorno físico y ambiental para una mejor calidad de vida profesional; es recomendable realizar campañas que fomenten el trabajo en equipo, la implicación del personal y el compromiso con la empresa, así como obtener información sobre la importancia del cliente para el negocio, para promover la mejora continua de la calidad del servicio.
- Los estudiantes que se gradúan deben ser conscientes de los efectos del síndrome de burnout que presentan las actividades laborales, teniendo en cuenta que, en general, es la persona quien identifica un estado de agotamiento físico y mental, el cual se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y la autoestima.
- Finalmente, para profundizar en las variables de investigación, se recomienda crear herramientas de medición del síndrome de burnout basadas en la gestión de recursos humanos, puesto que la presente investigación solo se limitó a determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional.

REFERENCIAS

- Agnes, P. (2017). *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 5ta Ed.* Luxembourg, Eurofound: Publications Office of the European Union.
- Albanesi, S. (2013). *Percepción de calidad de vida profesional en trabajadores .* Alternativas en Psicología.
- Aliaga, D. (2013). *Burnout y bienestar psicológico en técnicas de enfermería de un hospital nacional de Lima Metropolitana.* Tesis de grado. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Álvarez, N., Cortez, M., & Salinas, A. (2012). *Calidad de Vida Profesional de las Enfermeras.*
- Amigo, O., Asensio, E., Menéndez, I., Redondo, S., & Ledesma, J. (2014). *Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector.* Psicothema.
- Atalaya, M. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo.* Industrial data.
- Baltodano, A., & Mori, F. (2019). *Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del hospital regional docente de Trujillo.* In Crescendo.
- Bambula, F., & Gómez, I. (2012). *La Investigación Sobre el Síndrome de Burnout en Países Latinoamericanos.* Bogotá, Colombia: 1º Congreso Internacional y 4º Foro de las Américas en Investigación Sobre Factores, Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo.
- Barrios, S., & Paravic, T. (2006). *Promoción de la salud y su entorno laboral saludable.* Revista Latino-am Enfermagem.
- Bautista, O., Tombé, P., & Victoria, M. (2015). *Síndrome de Burnout y su relación con el Estado de Salud Mental en un Grupo de Trabajadores de Seguridad Privada.* Revista Colombiana de Salud Ocupacional.
- Becerra, A., & Cabanillas, R. (2019). *Estilo de vida y Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos de la Clínica Privada San Pablo, 2019.* Tesis de grado. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Bunk, B. & Schaufeli, W. (1993). *Burnout: A perspective from social comparison theory.* London: Taylor & Francis.

- Caballero, I., Contreras, F., Vega, E., & Gómez, J. (2017). *Síndrome de Burnout y calidad de vida profesional en los trabajadores de la empresa Importaciones Autotécnica Colombiana SAC – Bogotá, 2017*. Bogotá.
- Cabezas, C. (1998). *Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional*. Formación Médica continuada de atención primaria.
- Cáceres, C. (2014). *Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales*. Tesis de grado. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Calderón, J., Borracci, R., Angel, A., Sokn, F., Agüero, R., Manrique, J., & Hansen, M. (2008). *Características Métricas de un Cuestionario para Evaluar la Calidad de Vida Profesional de los Médicos Cardiólogos*. Argentina: Revista Argentina de cardiología.
- Cheniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Nueva York: Praeger.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*.
- Chiavenato, I. (2007). *Iniciación a la administración de personal*. McGraw - Hill.
- Contreras, F., Espinosa, J., Hernández, F., & Acosta, N. (2013). *Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de bogotá*. Bogotá, Colombia: Psicología desde el Caribe.
- Cooper, C., & Davidson, M. (1988). *Las fuentes de estrés en el trabajo y su relación con los ambientes no laborales*.
- Cox, T., Kuk, G. & Leiter, M. (1993). *Burnout, health, work stress, and organizational healthiness*. London: Taylor & Francis.
- Diario Gestión (2020). *Autopartes: Restricciones sanitarias dilatan el proceso de recuperación*.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. Tesis de maestría. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Fernández, A., & Merino, C. (2014). *Error de medición alrededor de los puntos de corte en el MBI-GS*. Liberabit.

- Fernández, M. (2002). *Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana*.
- Fernández, M. (2010). *El estrés laboral en los peruanos: hallazgos recientes*. Teoría e investigación en Psicología.
- Freudenberger, H. (2006). *Staff Burnout*. The Journal of Social Issues.
- Freudenberger, H. (2010). *Burnout: Contemporary issues, trends, and concerns*. Nueva York: Pergamon Press.
- García, I., Gálvez, M., & Rodríguez, A. (2009). *Calidad de Vida Profesional y Burnout en Técnicos de Drogodependencias: Análisis Comparativo con otros Grupos Profesionales*. Medicina y Seguridad del Trabajo.
- García, M. (2020). *La calidad de vida profesional de los trabajadores del sector financiero*. Murcia, España.
- García, N. (2014). *La noción de calidad de vida desde diversas perspectivas*. Revista de Investigación.
- García, S., & González, J. (2005). *Factores de motivación de los profesionales de la salud en atención primaria*. FMC.
- Gil-Monte, P. (2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. España: Revista Española de salud pública.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Memorias Anuales de Psicología.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). *Phases of progressive burnout and their work site co-variants: Critical issues in OD research and praxis*. Journal of Applied Behavioral Science, 19(4), 461-481.
- Gómez, I. (2007). *Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo*. Universitas psychologica.
- Gonzales de Rivera, J. (2007). *Síndrome de desgaste profesional "burnout" o síndrome del quemado*. En *El estrés crónico: aspectos clínicos y terapéuticos*. Barcelona, España.
- Gonzales, M., & Sandoval, M. (2018). *Calidad de vida profesional y síndrome de Burnout en los colaboradores parte administrativa de la empresa de autopartes ByM Cat Service, San Martín de Porres – Lima, 2017*. Revista de Ciencia Sociales.

- Gonzales, N. (2012). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería del departamento de emergencia de adultos del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala*. Tesis de licenciatura, Guatemala: Universidad San Marcos de Guatemala.
- González, P., Peiró, J., & Bravo, M. (1996). *Calidad de vida laboral*. Tratado de psicología del trabajo.
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M., & Braga, F. (2009). *Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de Burnout en personal sanitario hispanoamericano y español*. España: Revista Española de Salud Pública.
- Grazziano, E., & Ferraz, E. (2010). *Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros*. Enfermería Global.
- Grimaldo, M. (2010). *Calidad de vida profesional en estudiantes de ciencias de la salud*. Revista de psicología.
- Grimaldo, M., & Reyes, M. (2015). *Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima*. Revista Latinoamericana de Psicología.
- Guitar, A. (2017). *El síndrome del Burnout en las empresas*. México: Universidad Anáhuac.
- Gutiérrez, E., Loredó, M., & Manzano, R. (2010). *Calidad de vida Profesional del Personal de enfermería del Hospital del Niño y la mujer en San Luis Potosí*. Tesis de licenciatura, México: Universidad Autónoma de San Luis de Potosí.
- Harrison, W. (1983). *A social competence model of burnout*. New York: Pergamon Press.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación, 5ta Ed.* México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta Ed.) McGraw-Hill Education
- Herrera, R., & Cassals, M. (2005). *Algunos Factores Influyentes en la Calidad de Vida Laboral de Enfermería*. Revista Cubana de Enfermería.
- Llaneza, J. (2007). *Ergonomía y Psicología aplicada*. Manual para la formación del especialista. (8ª ed.). Valladolid: España.

- Mansilla, F. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, XXV(94),151-154.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual, 2da Ed.* Palo Alto. California, Estados Unidos: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2009). *Job burnout*. Annual review of psychology.
- Mazuecos, F. (2015). *Revisión documental de calidad de vida profesional de sanitarios de enfermería*. Opción.
- Méndez, F. (2015). *Estrés en adolescentes que estudian y trabajan*. Universidad Rafael Landívar.
- Miravalles, J. (2011). *Gabinete psicológico: San Juan de la Cruz. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*.
- Organización Mundial de la Salud & Organización Panamericana de Salud. (2018). *Estudio comparativo de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de la salud en Argentina, Brasil, costa Rica y Perú*. Estados Unidos: Escritorio regional para Las Américas da Organización Mundial da Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Organización Panamericana de Salud. Publimetro de enfermedades laborales, una epidemia escondida abril*. Valencia, España: Publimetro Vida Sana.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Temas de salud mental*. Perú: Portal de OMS.
- Ortega, C., Revilla, M., Jiménez, A., & Aguirre, C. (2008). *Cultura trabajo familia, calidad de vida profesional y satisfacción laboral en una muestra de tripulantes de cabina de Lan Chile SA*. Tesis de maestría. Talca, Chile: Universidad de Talca.
- Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M., Salinas, F., & Pozos, E. (2006). *Factores Psicosociales y Burnout en Docentes del Centro Universitario de Ciencias de Salud*.
- Patlán, J. (2017). *El impacto del síndrome de Burnout y el exceso de trabajo en la calidad de vida y trabajo en México*. México: Estudios Gerenciales.
- Peña, A. (2013). *Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos*. Actualidad Contable FACES.

- Peña, L., & Valerio, R. (2007). *Prevalencia del síndrome de " Quemarse por el trabajo" Burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano*. Ciencia y Sociedad.
- Pines, A., & Kafry, D. (1981). *The experience of life tedium in three generations of professional women*. Sex Roles.
- Ramos, F. (1999). *El síndrome de Burnout*. Madrid, España: UNED - FUE.
- Reatto, D., da Silva, D., Isidoro, M., & Rodriguez, N. (2014). *Prevalencia da Síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba*. Archives of Health Investigation.
- Resedisa Import SAC (2018). *Informe anual*.
- Riera, D., Montilla, L., & González, R. (2007). *Aplicación del Maslach Burnout Inventory en profesionales y no profesionales de empresas públicas y privadas*.
- Roca, M. (2017). *Carga de trabajo, control, síndrome de burnout y calidad de vida profesional en funcionarios de una entidad financiera en Lima, Perú*. Tesis de maestría. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Rosales, C., & Rivera, J. (2020). *Presencia del estrés ocupacional y la calidad de vida relacionada con la salud en el personal administrativo de la empresa LM Autopartes Import SAC – Trujillo, 2019*. Tesis de grado, Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Santiago, C. (2020). *Calidad de vida laboral en un entorno laboral en un entorno COVID-19: Relación e impacto con respecto al desempeño organizacional*. Revista Escuela de Administración de Negocios.
- Schwartzmann, L. (2003). *Calidad de vida relacionada con la salud: aspectos conceptuales*. Ciencia y enfermería.
- Seidman, S., & Zager, J. (1991). *A study of coping behaviours and teacher burnout*. Work and Stress.
- Sosa, O., Cheverría, S., & Rodríguez, M. (2010). *Calidad de vida profesional del personal de enfermería*. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.
- Soto, R., & Valdivia, N. (2012). *Niveles del síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao*. Tesis de maestría. Callao, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Tello, J. (2010). *Nivel de Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los servicios críticos del Hospital Daniel Alcides Carrión*.

Tesis de licenciatura. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Thompson, M., Page, S. & Cooper, C. (1993). *A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses*. *Stress Medicine*, 9, 221-235.
- Tifner, S., Martín, P., de Nasetta, S., & de Bortoli, M. (2006). *Burnout en el colectivo docente*. *Studium: Revista de humanidades*.
- Tunanñaña, A. (2019). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OITOMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima*. Lima, Perú: PSIQUEMAG.
- Winnubst, J. (1993). *Organizational structure, social support, and burnout*. London: Taylor & Francis.
- Yafang, T. (2011). *Relationship between organizational culture, leadership behavior and job satisfaction*. *BMC health services research*.
- Zaldúa, G., Bottinelli, M., Pawlowicz, M., & Nabergoi, M. (2005). *El trabajo bancario en contextos críticos: un estudio de caso*.

ANEXOS

ANEXO N° 01: Cuestionario

Estamos realizando una investigación con la finalidad de conocer la relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020. Solicitamos su colaboración completando el siguiente cuestionario. La información que nos brinde será totalmente CONFIDENCIAL.

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Utilizando la siguiente escala, marque el número que corresponda para indicar con qué frecuencia ha experimentado estos sentimientos. Si nunca ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque 0. Si en efecto ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque la respuesta que mejor lo describa.

Muchas gracias por su colaboración.

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|----------|----------------|---------------------|----------------|
| Nunca | Una vez al mes | Una vez a la semana | Todos los días |

Agotamiento emocional

| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|--|----------|----------|----------|----------|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | | | | |
| 2 | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío | | | | |
| 3 | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado | | | | |
| 4 | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa | | | | |
| 5 | Siento que mi trabajo me está desgastando | | | | |
| 6 | Me siento frustrado en mi trabajo | | | | |
| 7 | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo | | | | |
| 8 | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa | | | | |
| 9 | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades | | | | |

Despersonalización

| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|----------|----------|----------|----------|
| 10 | Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales | | | | |
| 11 | Siento que me he hecho más duro con la gente | | | | |
| 12 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | | | | |
| 13 | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 14 | Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas | | | | |
|----|---|--|--|--|--|

Realización personal

| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---|---|---|---|---|
| 15 | Siento que puedo entender fácilmente a los clientes | | | | |
| 16 | Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes | | | | |
| 17 | Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo | | | | |
| 18 | Me siento con mucha energía en mi trabajo | | | | |
| 19 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes | | | | |
| 20 | Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes | | | | |
| 21 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | | | | |
| 22 | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada | | | | |

Cuestionario de Calidad de Vida Profesional

Señale la respuesta que crea conveniente sobre la frecuencia con que siente los enunciados.

Muchas gracias por su colaboración.

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|-------|
| Nada | Algo | Bastante | Mucho |

Carga de trabajo

| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---|------|------|----------|-------|
| | | Nada | Algo | Bastante | Mucho |
| 1 | Satisfacción con el tipo de trabajo | | | | |
| 2 | Satisfacción con el sueldo | | | | |
| 3 | Posibilidad de promoción | | | | |
| 4 | Reconocimiento de mi esfuerzo | | | | |
| 5 | Apoyo de mis jefes | | | | |
| 6 | Apoyo de mis compañeros | | | | |
| 7 | Posibilidad de ser creativo | | | | |
| 8 | Recibo información de los resultados de mi trabajo | | | | |
| 9 | Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito | | | | |
| 10 | Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto | | | | |
| 11 | Tengo autonomía o libertad de decisión | | | | |
| 12 | Variedad en mi trabajo | | | | |
| 13 | Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas | | | | |

Motivación intrínseca


| 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|-------|
| Nada | Algo | Bastante | Mucho |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 14 | Cantidad de trabajo que tengo | | | | |
| 15 | Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo | | | | |
| 16 | Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo | | | | |
| 17 | Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo | | | | |
| 18 | Conflictos con otras personas de mi trabajo | | | | |
| 19 | Falta de tiempo para mi vida personal | | | | |
| 20 | Incomodidad física en el trabajo | | | | |
| 21 | Carga de responsabilidad | | | | |
| 22 | Interrupciones molestas | | | | |
| 23 | Estrés (esfuerzo emocional) | | | | |
| 24 | Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud | | | | |

Apoyo directivo

| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|------|------|----------|-------|
| | | Nada | Algo | Bastante | Mucho |
| 25 | Motivación (ganas de esforzarme) | | | | |
| 26 | Apoyo de mi familia | | | | |
| 27 | Ganas de ser creativo | | | | |
| 28 | Me desconecto al acabar la jornada laboral | | | | |
| 29 | Capacitación necesaria para hacer mi trabajo | | | | |
| 30 | Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual | | | | |
| 31 | Mi trabajo es importante para la vida de otras personas | | | | |
| 32 | Lo que tengo que hacer queda claro | | | | |
| 33 | Me siento orgulloso de mi trabajo | | | | |
| 34 | Calidad de vida de mi trabajo | | | | |
| 35 | Apoyo de los compañeros (en el caso de responsabilidades directivas) | | | | |


ANEXO N° 02: Ficha de validación de expertos

| Título: Síndrome de Burnout y la relación con la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020. | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---------------------------|----|---|----|--------------------------------------|----|----------------------------------|----|---------------|
| Objetivo General: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020. | | | | | | | | | | | | |
| Hipótesis: Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020. | | | | | | | | | | | | |
| Juez experto: Mg. Vidalon Moreno, Rosa Beatriz | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de revisión: 20/11/2020 | | | | | | Firma:  | | | | | | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | Redacción clara y precisa | | Tiene coherencia con los indicadores | | Tiene coherencia con las dimensiones | | Tiene coherencia con la variable | | Observaciones |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Síndrome de burnout | Agotamiento emocional | Agotamiento | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Vacio | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Fatiga | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Siento que mi trabajo me está desgastando | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Frustración | Me siento frustrado en mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Cansancio | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa | X | | X | | X | | X | | - |
| | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades | | X | | X | | X | | X | | - | |
| | Impersonalidad | | Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales | X | | X | | X | | X | | - |
| | Despersonalización | Endurecimiento emocional | Siento que me he hecho más duro con la gente | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Sensación de culpa | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes | X | | X | | X | | X | | - |
| Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas | X | | | X | | X | | X | | - | | |
| | Entendimiento | Siento que puedo entender fácilmente a los clientes | X | | X | | X | | X | | - | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Realización personal | Entendimiento | Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Trato eficaz | Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Me siento con mucha energía en mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Influencia positiva | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Educación emocional | Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Estimación | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada | X | | X | | X | | X | | - |
| | Carga de trabajo | Cantidad de trabajo | Satisfacción con el tipo de trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Satisfacción con el sueldo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Posibilidad de promoción | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Presión que recibe | Reconocimiento de mi esfuerzo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Apoyo de mis jefes | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Apoyo de mis compañeros | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Conflictos | Posibilidad de ser creativo | X | | X | | X | | X | | - |
| Recibo información de los resultados de mi trabajo | | | X | | X | | X | | X | | - | |
| Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito | | | X | | X | | X | | X | | - | |
| Incomodidad en el trabajo | | Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Tengo autonomía o libertad de decisión | X | | X | | X | | X | | - | |
| Responsabilidades | | Variedad en mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas | X | | X | | X | | X | | - | |
| Motivación intrínseca | | Trabajo que realiza | Cantidad de trabajo que tengo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Motivación | Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | Capacitación | Conflictos con otras personas de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Falta de tiempo para mi vida personal | X | | X | | X | | X | | - | |
| | Apoyo familiar | Incomodidad física en el trabajo | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Carga de responsabilidad | X | | X | | X | | X | | - | |
| | Apoyo del equipo | Interrupciones molestas | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Estrés (esfuerzo emocional) | X | | X | | X | | X | | - | |
| Sueldo | Motivación (ganas de esforzarme) | Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Motivación (ganas de esforzarme) | X | | X | | X | | X | | - | |
| | Apoyo de mi familia | X | | X | | X | | X | | - | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|-------------|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|
| | Apoyo directivo | Promociones | Ganas de ser creativo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Me desconecto al acabar la jornada laboral | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Autonomía | Capacitación necesaria para hacer mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Decisiones | Mi trabajo es importante para la vida de otras personas | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Lo que tengo que hacer queda claro | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Creatividad | Me siento orgulloso de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Calidad de vida de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Apoyo de los compañeros (en el caso de responsabilidades directivas) | X | | X | | X | | X | | - |

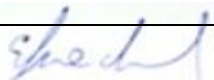
Ficha de validación de expertos

| Título: Síndrome de Burnout y la relación con la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020. | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---------------------------|----|---|----|--------------------------------------|----|----------------------------------|----|---------------|
| Objetivo General: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020. | | | | | | | | | | | | |
| Hipótesis: Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020. | | | | | | | | | | | | |
| Juez experto: Mg. Zapata Chau, Jorge Miguel | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de revisión: 20/11/2020 | | | | | | Firma:  | | | | | | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | Redacción clara y precisa | | Tiene coherencia con los indicadores | | Tiene coherencia con las dimensiones | | Tiene coherencia con la variable | | Observaciones |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Síndrome de burnout | Agotamiento emocional | Agotamiento | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Vacio | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Fatiga | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Siento que mi trabajo me está desgastando | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Frustración | Me siento frustrado en mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Cansancio | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa | X | | X | | X | | X | | - |
| | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades | | X | | X | | X | | X | | - | |
| | Impersonalidad | | Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales | X | | X | | X | | X | | - |
| | Despersonalización | Endurecimiento emocional | Siento que me he hecho más duro con la gente | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Sensación de culpa | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes | X | | X | | X | | X | | - |
| Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas | | | X | | X | | X | | X | | - | |
| | Entendimiento | Siento que puedo entender fácilmente a los clientes | X | | X | | X | | X | | - | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------|---|---|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Realización personal | Entendimiento | Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Trato eficaz | Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | | Me siento con mucha energía en mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Influencia positiva | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Educación emocional | Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Estimación | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada | X | | X | | X | | X | | - | |
| | Calidad de vida profesional | Carga de trabajo | Cantidad de trabajo | Satisfacción con el tipo de trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | | Satisfacción con el sueldo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | | Posibilidad de promoción | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Presión que recibe | Reconocimiento de mi esfuerzo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | | Apoyo de mis jefes | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | | Apoyo de mis compañeros | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Conflictos | Posibilidad de ser creativo | X | | X | | X | | X | | - |
| Recibo información de los resultados de mi trabajo | | | | X | | X | | X | | X | | - | |
| Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito | | | | X | | X | | X | | X | | - | |
| Incomodidad en el trabajo | | Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto | X | | X | | X | | X | | - | | |
| | | Tengo autonomía o libertad de decisión | X | | X | | X | | X | | - | | |
| Responsabilidades | | Variedad en mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - | | |
| | | Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas | X | | X | | X | | X | | - | | |
| Motivación intrínseca | | Trabajo que realiza | Cantidad de trabajo que tengo | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | | Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Motivación | Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | | Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - | |
| | Capacitación | Conflictos con otras personas de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - | | |
| | | Falta de tiempo para mi vida personal | X | | X | | X | | X | | - | | |
| | Apoyo familiar | Incomodidad física en el trabajo | X | | X | | X | | X | | - | | |
| | | Carga de responsabilidad | X | | X | | X | | X | | - | | |
| | Apoyo del equipo | Interrupciones molestas | X | | X | | X | | X | | - | | |
| Estrés (esfuerzo emocional) | | X | | X | | X | | X | | - | | | |
| Sueldo | Motivación (ganas de esforzarme) | Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud | X | | X | | X | | X | | - | | |
| | | Motivación (ganas de esforzarme) | X | | X | | X | | X | | - | | |
| | Apoyo de mi familia | X | | X | | X | | X | | - | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|-------------|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|
| | Apoyo directivo | Promociones | Ganas de ser creativo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Me desconecto al acabar la jornada laboral | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Autonomía | Capacitación necesaria para hacer mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Decisiones | Mi trabajo es importante para la vida de otras personas | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Lo que tengo que hacer queda claro | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Creatividad | Me siento orgulloso de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Calidad de vida de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Apoyo de los compañeros (en el caso de responsabilidades directivas) | X | | X | | X | | X | | - |

Ficha de validación de expertos

| Título: Síndrome de Burnout y la relación con la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020. | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---------------------------|----|---|----|--------------------------------------|----|----------------------------------|----|---------------|
| Objetivo General: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020. | | | | | | | | | | | | |
| Hipótesis: Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional de los trabajadores de Resedisa Import SAC de la ciudad de Trujillo año 2020. | | | | | | | | | | | | |
| Juez experto: Mg. Chuecas Wong, Efraín Ricardo | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de revisión: 20/11/2020 | | | | | | Firma:  | | | | | | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | Redacción clara y precisa | | Tiene coherencia con los indicadores | | Tiene coherencia con las dimensiones | | Tiene coherencia con la variable | | Observaciones |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Síndrome de burnout | Agotamiento emocional | Agotamiento | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Vacio | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Fatiga | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Siento que mi trabajo me está desgastando | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Frustración | Me siento frustrado en mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Cansancio | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa | X | | X | | X | | X | | - |
| | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades | | X | | X | | X | | X | | - | |
| | Impersonalidad | | Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales | X | | X | | X | | X | | - |
| | Despersonalización | Endurecimiento emocional | Siento que me he hecho más duro con la gente | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Sensación de culpa | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes | X | | X | | X | | X | | - |
| Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas | X | | | X | | X | | X | | - | | |
| | Entendimiento | Siento que puedo entender fácilmente a los clientes | X | | X | | X | | X | | - | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Realización personal | Entendimiento | Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Trato eficaz | Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Me siento con mucha energía en mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Influencia positiva | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Educación emocional | Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Estimación | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada | X | | X | | X | | X | | - |
| | Carga de trabajo | Cantidad de trabajo | Satisfacción con el tipo de trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Satisfacción con el sueldo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Posibilidad de promoción | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Presión que recibe | Reconocimiento de mi esfuerzo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Apoyo de mis jefes | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Apoyo de mis compañeros | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Conflictos | Posibilidad de ser creativo | X | | X | | X | | X | | - |
| Recibo información de los resultados de mi trabajo | | | X | | X | | X | | X | | - | |
| Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito | | | X | | X | | X | | X | | - | |
| Incomodidad en el trabajo | | Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Tengo autonomía o libertad de decisión | X | | X | | X | | X | | - | |
| Responsabilidades | | Variedad en mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas | X | | X | | X | | X | | - | |
| Motivación intrínseca | | Trabajo que realiza | Cantidad de trabajo que tengo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Motivación | Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | Capacitación | Conflictos con otras personas de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Falta de tiempo para mi vida personal | X | | X | | X | | X | | - | |
| | Apoyo familiar | Incomodidad física en el trabajo | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Carga de responsabilidad | X | | X | | X | | X | | - | |
| | Apoyo del equipo | Interrupciones molestas | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Estrés (esfuerzo emocional) | X | | X | | X | | X | | - | |
| Sueldo | Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud | Motivación (ganas de esforzarme) | X | | X | | X | | X | | - | |
| | | Apoyo de mi familia | X | | X | | X | | X | | - | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|-------------|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|
| | Apoyo directivo | Promociones | Ganas de ser creativo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Me desconecto al acabar la jornada laboral | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Autonomía | Capacitación necesaria para hacer mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Decisiones | Mi trabajo es importante para la vida de otras personas | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Lo que tengo que hacer queda claro | X | | X | | X | | X | | - |
| | | Creatividad | Me siento orgulloso de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Calidad de vida de mi trabajo | X | | X | | X | | X | | - |
| | | | Apoyo de los compañeros (en el caso de responsabilidades directivas) | X | | X | | X | | X | | - |

ANEXO N° 03: Prueba de validez V. de Aiken

Tabla 14

Resultados de validez para la variable Síndrome de burnout: V. de Aiken

| Ítems | Claridad | | | | | Pertinencia | | | | | Relevancia | | | | | V de Aiken |
|-------|----------|--------------|----|---|---|-------------|--------------|----|---|---|------------|--------------|----|---|---|------------|
| | J1 | Jueces J2 | J3 | S | V | J1 | Jueces J2 | J3 | S | V | J1 | Jueces J2 | J3 | S | V | |
| 01 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 02 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 03 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 04 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 05 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 06 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 07 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 08 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 09 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |

Fuente: Elaboración en base a criterio de expertos

Tabla 15

Resultados de validez para la variable Calidad de vida profesional: V. de Aiken

| Ítems | Claridad | | | | | Pertinencia | | | | | Relevancia | | | | | V de Aiken |
|-------|----------|----|----|---|---|-------------|----|----|---|---|------------|----|----|---|---|------------|
| | J1 | J2 | J3 | S | V | J1 | J2 | J3 | S | V | J1 | J2 | J3 | S | V | |
| 01 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 02 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 03 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 04 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 05 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 06 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 07 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 08 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 09 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|
| 25 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 26 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 27 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 28 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 29 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 30 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 31 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 32 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 33 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 34 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |
| 35 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1.00 |

Fuente: Elaboración en base a criterio de expertos

ANEXO N° 04: Prueba de Confiabilidad

Confiabilidad del Instrumento *Síndrome de burnout*

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,873 | 22 |

Confiabilidad del Instrumento *Calidad de vida profesional*

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,881 | 35 |