



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Adaptación del cuestionario para la evaluación del
síndrome de quemarse por el trabajo en trabajadores de la
Empresa Aramark Perú S.A.C.-Lima

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Psicología

AUTOR:

Br. Gálvez Luna Sánchez, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-2232-6779)

ASESORA:

Mg. Llaja Rojas, Victoria (ORCID: 0000-0002-3255-3502)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Psicométrica

LIMA – PERÚ

2013

Dedicatoria

A mis queridos padres José Luis e Isabel por sus sacrificios, sus enseñanzas y sobre todo el amor incondicional que me han dado y siguen dando, con la sabiduría de la experiencia, para poder tomar el camino correcto en mi vida.

A mi querida familia que me apoyó en todo momento, sus consejos, su paciencia, confianza y amor que me brindan cada día para seguir adelante.

A mi pareja por estar conmigo en los buenos y malos momentos que suceden en el cotidiano de la vida, así mismo por los consejos y la escucha activa que me brinda sin esperar algo a cambio.

Juan Carlos Gálvez Luna-Sánchez

Agradecimiento

En primer lugar, a mis padres por brindarme confianza, seguridad, amor incondicional y regalarme estos cinco años y medio que hoy reflejan el primer fruto, de muchos que vendrán, y que son producto de mucha constancia y perseverancia.

A mi asesor José Vallejos por su paciencia, sus consejos y su interés en compartir sus conocimientos en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A la Empresa Aramark Perú S.A.C., al Gerente de Recursos Humanos, Rafael Salardi, por permitirme el acceso a cada área de su prestigiosa institución para la administración del instrumento elegido. Todo ello me ha permitido cumplir con los objetivos de investigación planteados.

El autor

Página del Jurado



Declaratoria de Originalidad del Autor


Yo Gálvez Luna Sánchez Juan Carlos egresado de la Facultad Ciencias de la Salud y Escuela Profesional Psicología de la Universidad César Vallejo sede los olivos, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: Adaptación del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en Trabajadores de la Empresa Aramark Perú S.A.C. - Lima", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de

Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de Agosto de 2020

Apellidos y Nombres del Autor Gálvez Luna Sánchez Juan Carlos	
DNI: 44848656	Firma 
ORCID: 0000-0002-2232-6779	

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes dadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación de este estudio titulado “Adaptación del Cuestionario para Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en Trabajadores de la Empresa Aramark Perú S.A.C. – Lima”. Elaborado con el objetivo de obtener el título profesional de Licenciado en Psicología.

La presente investigación tuvo como propósito determinar la Adaptación del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en Trabajadores de la Empresa Aramark Perú S.A.C. – Lima.

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y manifestando apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a esta investigación.

Lima, noviembre del 2013

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas.....	x
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.2. Formulación del problema	5
1.1.3.1. Internacionales	6
1.1.3.2. Nacionales.....	7
1.1.4. Objetivos	8
1.1.4.1. Objetivo General.....	8
1.1.4.2. Objetivos específicos	8
1.2. MARCO REFERENCIAL	9
1.2.1. Marco Teórico:	9

1.2.1.1.	Historia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo	9
1.2.1.3.	Características.....	13
1.2.1.4.	Desencadenantes del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.....	14
1.2.1.5.	Factores individuales	15
1.2.1.6.	Definición de Signos y síntomas del Burnout	16
1.2.1.7	Factores extrínsecos.....	17
1.2.1.8	Factores Sociales	18
1.2.1.9	Consecuencia	18
1.2.2.	Marco Conceptual	19
1.2.2.1.	Dimensiones del SQT según Pedro Gil-Monte.....	19
II.	MARCO METODOLÓGICO	20
2.1.	Variables.....	20
2.1.1.	Definición Conceptual	20
2.1.2.	Definición Operacional	20
2.2.	Metodología	21
2.2.1.	Tipo de estudio.....	21
2.3.	Población, Muestra y Muestreo.....	21
2.3.1.	Población	21
2.3.2.	Muestreo	22
2.4.	Criterios de Selección	22
2.5.	Método de Investigación	23
2.6.	Técnicas y procedimientos de recolección de datos	23
2.6.1.	Técnicas.....	23

2.7. Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	23
2.7.1. Instrumentos	23
2.7.2. Administración.....	24
2.7.3. Calificación.....	24
2.7.4. Interpretación	25
III. Resultados	30
IV. Discusión de Resultados	40
V. Conclusiones.....	48
VI. Sugerencias	49
Referencias	50
Anexos	54

Índice de Tablas

Tabla 1. Medidas de Adecuación Muestral del Cuestionario para Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo	30
Tabla 2. Selección de medidas de Factores del Cuestionario para Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo escala Ilusión por el Trabajo	30
Tabla 3. Estructura Factorial del Cuestionario para la Evaluación del síndrome de quemarse por el Trabajo.	32
Tabla 4. Estadísticos de confiabilidad del Cuestionario para la Evaluación del síndrome de quemarse por el Trabajo	33
Tabla 5. Tabla de Correlación Ítem-Test del Cuestionario para la Evaluación del síndrome de quemarse por el Trabajo Factor I (Desgaste Psíquico).	34
Tabla 6. Tabla de Correlación Ítem-Test del Cuestionario para la Evaluación del síndrome de quemarse por el Trabajo Factor II (Ilusión por el Trabajo)	34
Tabla 7. Tabla de Correlación Ítem-Test del Cuestionario para la Evaluación del síndrome de quemarse por el Trabajo Factor III	35
Tabla 8. Tabla de Correlación Ítem-Test del Cuestionario para la Evaluación del síndrome de quemarse por el Trabajo Factor IV	35
Tabla 9 Tabla de Correlación Ítem-Test del Cuestionario para la Evaluación del síndrome de quemarse por el Trabajo Factor V	36
Tabla 10 Baremos Percentilares Generales del Cuestionario para la Evaluación del síndrome de quemarse por el Trabajo	36

Tabla 11 Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov del Cuestionario para la
Evaluación del síndrome de quemarse por el Trabajo **38**

Tabla12 Prueba U Mann Whitney de Diferencias del Cuestionario para la
Evaluación del síndrome de quemarse por el Trabajo **39**

Resumen

El estudio tuvo como propósito permitir establecer los baremos del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los trabajadores de la empresa Aramark Perú S.A.C. en Lima, el tipo de estudio fue tecnológica; la muestra estuvo conformada por la cantidad de 280 jornaleros. Donde se usó el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, el mismo que permitió obtener los siguientes resultados: Se determinó la validez de constructo de las escalas del Cuestionario por medio de las correlaciones ítem – test, obteniendo valores significativos que oscilan entre .399 y .659, evidenciándose así una adecuada validez, respecto a la confiabilidad, esta se halló por medio del Alpha de Cronbach, donde los coeficientes fueron: 0.696 en la escala de ilusión por el trabajo, en Desgaste Psíquico fue 0.803, Indolencia de desencanto profesional fue 0.689 y Culpa fue 0.684. Además, el instrumento general consigue un nivel de confiabilidad de 0.752. De la misma forma se elaboraron los baremos percentilares correspondientes generales.

Palabras clave: Síndrome de Quemarse por el Trabajo, cuestionario, Aramark Peru S.A.C.

Abstract

The purpose of the study was to establish the scales of the Questionnaire for the Evaluation of Burning Syndrome for Work in the workers of the company Aramark Perú S.A.C. in Lima, the type of study was technological agreement; the sample was made up of 280 workers. Where the Questionnaire for the Evaluation of the Burn for Work Syndrome was used, through which the following results were obtained: The construct validity of the Questionnaire scales was determined through the item-test correlations, achieving significant values that They range between .399 and .659, evidencing an adequate validity, in relation to reliability this was found through the Cronbach Alpha, obtaining coefficients of 0.696 on the scale of Illusion for work, in Psychic Wear of 0.803, Indolence of Professional disenchantment of 0.689 and Blame of 0.684. In addition, the general instrument reaches a reliability level of 0.752. In the same way the corresponding percentile general scales were elaborated.

Keywords: Spanish Burnout Inventory, questionnaire, Aramark Peru S.A.C.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día el estrés en el marco del trabajo es un problema fundamental para el bienestar y buen rendimiento de los empleados, siendo perjudicadas sus funciones y además las mismas organizaciones.

Actualmente el entorno social es más exigente para las personas puesto que no solo tienen que lidiar con su vida personal si no que están en constante competencia con diferentes personas que mantienen y superan el nivel de conocimiento para poder optar por un buen puesto laboral de ese modo, al momento de laborar la presión del entorno se convierte en un agravante para su estado emocional pudiendo perjudicar la adaptabilidad social y su salud. Pedro Gil-Monte toma en cuenta otro factor que no había sido medido en la creación de la prueba de Maslach, siendo el sentimiento de culpa que pueda generar la persona ante las actitudes que genera en su labor. Asimismo, Freudenberg (1974, citado (Monte, 2003) menciona que los sentimientos de culpa de los profesionales son fuente de presión para una mayor implicación y agotamiento.

A medida que nuestro planeta sigue en desarrollo y crecimiento en diversos aspectos tanto el económico, social como en el tecnológico se ha generado un aumento de responsabilidad y funciones del ser humano dentro de su entorno. Ello implica obviamente una mayor presión y tareas a realizar que demandan esfuerzo, capacitación y destreza cada vez más en el mercado laboral.

Asimismo, el nivel de productividad que tiene la persona, en la actualidad, se ha incrementado considerablemente llegando a realizar distintas actividades en un corto lapso de tiempo para poder cubrir expectativas que pide el empleador, afectando

las facultades físicas y psíquicas del ser humano. Por tal motivo, el hombre en la búsqueda de mejoras y evolucionar en el intento, se ve impedido pues llega a generar un bloqueo emocional que impide realizar las actividades normales, asimismo genera un deseo de renuncia en su ámbito laboral.

De ese modo, afirmamos que la inseguridad laboral y la competitividad, son temas en el cual las personas que tratan de entrar a un trabajo o están en búsqueda de ello se sienten incapaces de enfrentar con éxito los pedidos que pueda generar el entorno laboral. Por ese motivo, se vive bajo seguridad de que todo se contiene para lograr la estabilidad, donde la postura en el trabajo es de ganar-ganar, en donde es básico superar al compañero para mostrar ser el mejor o solamente subsistir en el comercio (Perú Laboral, 1999)

Por ende, podemos hablar de un desgaste corporal y psíquico el cual conlleva a un malestar general perjudicando específicamente el ámbito laboral generando un desgaste cognitivo y pérdida de interés por sus labores al percibir en su entorno dificultades que no pueda resolver, según (Gil Monte & Peiro, 1999) menciona que el SQT se basa en tres principios los cuales son de equidad que pueda haber de dentro de centro de labor, el segundo la cognición que pueda tener la persona de acuerdo al contexto que se pueda someter y por último las disfunciones de rol y falta de apoyo por parte de las organizaciones.

Las conductas que acontece a la persona al percibir que estos principios no están acorde al contexto el cual se desenvuelve genera el absentismo, baja productividad, desinterés en las actividades a realizar, cinismo con sus compañeros de trabajo y/o clientes.

Para que se pueda dar este tipo de conductas la persona presenta los síntomas derivados del menoscabo cognitivo produce al debilitamiento de la ilusión por el trabajo, lesión afectiva generando un agotamiento emocional.

Sin embargo, algunas personas luego de presentar estos síntomas y conductas las cuales dañan a su ser y el entorno donde se rodean, generan sentimientos de culpa en consecuencia a lo ocasionado a sus compañeros y/o clientes llegando a renunciar a sus labores.

De esta definición podemos establecer que el ser humano en su habitud actual puede desencadenar fácilmente este tipo de trastorno, puesto que hoy por hoy las personas generan nuevas empresas y mayores puestos de trabajo en los cuales la relación con diferentes individuos en el área de trabajo es imprescindible, dado que el hombre necesita y debe relacionarse en el contexto por lo que constituye una parte importante para la empresa y su desarrollo personal.

Según la (OMS, 2004) el estrés laboral no solamente se da por un ambiente donde pueda existir factores y/o situaciones en las cuales la persona pueda desencadenar este tipo de alteración y manifestar un sentimiento malsano, no manifestar motivación y por ende ser menos provechoso, sino que también se produce cuando no existe un ambiente favorable por el cual pueda desarrollar en su área personal y laboral dentro del trabajo. Así mismo refiere que “el estrés es el efecto de la inestabilidad entre requerimientos y tensiones, las cuales afronta la persona, por un lado, y su inteligencia y talento, por otro. Salud mental es una situación completa de confort social, corporal y psíquico del individuo dentro del entorno que se encuentre, motivo por el que, para que exista un entorno saludable no significa que la empresa no genere situaciones perjudiciales, sino que provea de factores que promuevan la salud mental.

Teniendo en cuenta los diversos factores que pueden generar estrés laboral al empleado, este al evitar y/o confrontar esta situación la persona (estrategias de afrontamiento), las cuales no funcionan y desencadenan una serie de malestar psicosomáticos que alteran al individuo y el entorno que los rodea.

Por otro lado, observamos que existen evidencias en las cuales el síndrome en las empresas puede desencadenarse fácilmente viéndose afectado las organizaciones y las personas, Por consiguiente existen contextos en las cuales el síndrome dentro de la sociedad y esencialmente en el grupo de personas que constituyen una empresa se ve afectada en varias áreas de su vida, en Argentina se encontró una incidencia de 76% en estudiosos de la salud del Síndrome de Burnout en niveles de moderado a extremo (Sosa, 2007). Así también dentro de otro rubro laboral como es el de docencia, se determinó en México que el 80% de docentes de educación secundaria presentaban alguna dimensión del concepto proporcionado por Maslach y Jackson a un nivel “quemado”, guardando una alta relación de frecuencia con las exigencias laborales en un 40,9% (Aldrete, Gonzales, & Preciado, 2008).

Tomando en cuenta también que existe un considerable porcentaje de personas que laboran específicamente en el sector tres económico de Servicios, a nivel nacional tenemos que el 53% de ciudadanos peruanos pertenecientes a la PEA, se dedican a dicho sector (Agencia Peruana de Noticias, 2012), se infiere de ello el contacto constante o considerable que se tiene con otras personas, y la posibilidad de entrar o ser candidato a desarrollar este Síndrome de Burnout.

Dichas evidencias reflejan consistentemente el impacto que tiene este Síndrome de Quemarse por el Trabajo en diversas sociedades de trabajo del mundo. Es así que se generan consecuencias negativas como síntomas emocionales, tales como: ansiedad, sentimientos de soledad, impotencia; síntomas actitudinales, así como: hostilidad, suspicacia, cinismo, apatía; síntomas conductuales, como: fatigas crónicas, jaquecas Gil Monte, 1997; citado por (Savio, 2008)

Sin embargo, en investigaciones anteriores, con respecto al tema han venido utilizando el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) siendo una prueba con

características anglosajonas sin considerar que el contexto peruano es diferente al ya mencionado.

En consecuencia, el presente estudio intenta obtener un instrumento con las respectivas y adecuadas propiedades psicométricas que permitirán su utilización en el ámbito laboral limeño en empresas de servicios generales.

Es por ello que en el presente informe se pretendo obtener un instrumento con las respectivas y adecuadas propiedades psicométricas que permitan su utilización en el contexto limeño.

1.1.2. Formulación del problema

El presente estudio intenta responder la interrogante de ¿El Cuestionario para la Evaluación de Síndrome de Quemarse por el Trabajo es adaptable psicométricamente para los Trabajadores de la empresa Aramark Perú SAC Lima?

1.1.2. Justificación

Este estudio se acredita por la siguiente razón

Beneficiará a los expertos que guardan relación con el capital humano, para poder contar con una herramienta útil en la valoración del Síndrome de Quemarse por el trabajo en los trabajadores de Servicios Generales.

Constituirá un antecedente de investigación para futuros estudios a nivel local, nacional e internacional.

Aportará para investigaciones futuras en materia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, pudiendo tener mayor certeza empírica en el contexto limeño.

1.1.3. Antecedentes

Enseguida, una serie de estudios que guardan relación al estudio de las características psicométricas del instrumento utilizado para el diagnóstico de Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

1.1.3.1. Internacionales

(Figueiredo, Gil Monte, & Passos, 2014) Generaron la validación del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en policías del país de Portugal. Siendo la muestra de 245 policías portugueses de Lisbon. Se hizo descomposición en 4 agentes, los puntos de la sub-escala de Culpa, el factor tres constituido por la sub-escala de indolencia y el cuarto factor constituido por la escala de Desgaste Psicológico. Todas las sub-escalas incluidas en el (CESQT) llegaron a valores de alfa de Cronbach por encima de 0,70, siendo de este modo valido y confiable la medición del Síndrome de Quemarse por El Trabajo en policías portugueses.

(Gil Monte & Marucco, 2008) refieren que, en un estudio ejecutado en Argentina, 2006. La muestra estuvo integrada por ciento veintitrés médicos de niños que laboran en diversos hospitales, de las cuales 89 fueron de sexo femenino (72,4%) y 34 varones (27,6%). De acuerdo al MBI el predominio del SQT, cambió según la perspectiva usada: considerando el Manual de Estados Unidos, el predominio fue del 10,6% de 24,4% respaldando las perspectivas de España, 37,4% respaldando las perspectivas de Argentina y considerado las perspectivas clínicas fundadas en Holanda, el valor fue 3,2%.

Jélvez C., Ibáñez J, citado por (Ciencia y Trabajo, 2011) “generaron la validez factorial y la solidez de las subescalas del MBI – Encuesta de Servicios Humanos. Se consideró una muestra de 957 entre las cuales fueron funcionarios de prisiones, fiscalizadores públicos y trabajadores de organizaciones privadas. Se evidencia que

en las tres subescalas del MBI-HSS tuvieron valores entre 0,44 y -1,12. Solo la escala de Realización personal en lo laboral, excede de forma mesurada el rango +/- 1. Resultados parecidos se vieron en las dimensiones de curtosis. En el análisis de calidad se utilizó ítem – escala la cual se observó que están por encima de 0,30 y 0,40, con excepción de la escala de Ejecución personal en las labores.

(Zuñiga & Gil Monte, 2009) hicieron el estudio validez factorial del (CESQT), versión para los expertos en la salud” (CESQT-PS). La muestra fue integrada por médicos de México, del Instituto Mexicano del Seguro Social integrada por 110 médicos, para ello el instrumento conformado por 20 ítems. De los cuales, fueron 63 varones (57.80%) y 46 mujeres (42.20%). Obteniendo GFI (0.83), RMSEA (0.061), NNFI (0.90), CFI (0.92), PNFI (0.65). Lo cual se obtiene un instrumento considerablemente seguro que sirve para evaluar el SQT en dichos profesionales.

(García, Herrero, & Leon Fuentes, 2007) el estudio demuestra el esqueleto factorial de la adaptación del inventario de Burnout de Maslach (MBI), donde la muestra estuvo conformada por 136 colaboradores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. El análisis en los ítems, tanto el factor 1 y 2 estiman agotamiento emocional como despersonalización, y respecto a los factores 3, 4 y 5; quienes valoran la baja realización profesional en lo laboral, se observa que los ítems 9, 17, 18 y 19 se juntan en el factor 3. De esta manera, determinaron que la muestra agrupa las condiciones de validez factorial y consistencia interna que serán usadas en trabajadores penitenciarios.

1.1.3.2. Nacionales

(Caceres et al., 2013) realizó el estudio de análisis factorial exploratorio del (CESQT) en alumnos peruanos del área de medicina. Muestra: 88 alumnos de la carrera de medicina, del último año de la profesión, los mismo que están

desarrollando sus prácticas pre profesionales las cuales duran 12 meses, lo que se pudo evidenciar es que siendo un estudio nuevo ya que anteriormente se tiene registro de haber sido utilizado el Maslach Burnout Inventory (BMI) en una muestra similar, se pudo analizar los 4 factores de la prueba de los 20 ítems. De acuerdo a ello el coeficiente de Pearson fue 0,014 y 0,645 (correlación directa); y entre -0,004 y -0.364 (correlación inversa). El análisis demostró que las dos dimensiones (ilusión laboral y desgaste profesional) se ajustaron a la muestra, así mismo presento una adecuada consistencia de acuerdo al alfa de Cronbach que fue mayor a 0,7.

(Arauco, 2007) realizó un estudio acerca del síndrome de Burnout usando el inventario de Burnout de Maslach (MBI), en profesionales enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Especializado “Víctor Larco Herrera”. Donde, se tuvo una muestra de 64 enfermeras, las conclusiones fueron que 34 enfermeras presentaban un alto nivel en el síndrome de Burnout, mientras que 17 profesionales tuvieron un bajo nivel y el 13 tenían un alto nivel, esta última cantidad manifestó que no sabe controlar con eficacia los problemas que conllevan el trabajo. Por otro lado, el estudio demostró que la versión adaptada al castellano es fiable y valido.

1.1.4. Objetivos

1.1.4.1. Objetivo General

Establecer las propiedades psicométricas del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en trabajadores de Aramark Perú SAC Lima.

1.1.4.2. Objetivos específicos

Decretar la validez de contenido del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en trabajadores de Aramark Perú SAC Lima.

Estipular la validez de constructo del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en trabajadores de Aramark Perú SAC Lima.

Obtener la confiabilidad por alfa de Cronbach del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en colaboradores de Aramark Perú SAC Lima.

Construir los respectivos baremos para el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por los trabajadores de Aramark Perú SAC Lima.

Describir a la muestra de estudio con la nueva estructura de la prueba.

1.2. MARCO REFERENCIAL

1.2.1. Marco Teórico:

1.2.1.1. Historia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

El término de estrés comienza a ser utilizado en la década de los treinta siendo el medico austriaco Hans Selye quien introdujo por primera vez el concepto ya que notaba en los pacientes que evaluaba síntomas generales de agotamiento, inapetencia, adelgazamiento.

Por otro lado, refiere (Gil Monte & Marucco, 2008) que diversos autores desarrollaron entre 1974 y 1980 el concepto del Síndrome de Quemarse por el trabajo, el cual concluye que se trata de una reacción al estrés emocional crónico, el cual contiene tres características: “cansancio emotivo y/o corporal, baja utilidad en el trabajo y, una abundante despersonalización”.

Por lo que se puede extraer de la literatura, el estrés puede generar en el individuo dependiendo del entorno laboral y de la percepción de la misma sin haber desarrollado bien sus estrategias de desafío. Siendo esta una reacción frente al

entorno percibido, la cual se puede evidenciar en el trato a los clientes y colegas de trabajo. Mostrando una actitud de desvergüenza para con los clientes.

Sin embargo, para (Marrau, 2009) para que se pueda hablar del síndrome de quemarse por el trabajo debe evidenciar 3 características: “cansancio, depresión, trastorno del sueño, cambios de apetito..., la segunda es el descontento, se pierde la satisfacción en lo realizado. Se presenta luego, la indiferencia, el cinismo, el resultado no interesa. Eso ocasiona irritabilidad y falta de cooperación..., y la tercera se incorpora los hábitos tóxicos y el desistimiento en el trabajo”.

De acuerdo al texto citado podemos manifestar que el síndrome no solamente afecta al área afectiva, sino que cambia todos sus hábitos de la persona perjudicando su salud y el área interpersonal e intrapersonal del sujeto.

Así mismo (Marrau, 2009) define que el síndrome de quemarse por el trabajo se inicia en las áreas de labores de la persona mas no en el colaborador, así como también siendo un síndrome con base psicosocial se descarta la idea de que pueda ser en base al acoso laboral (mobbing), ya que resulta como una contestación al estrés crónico laboral, la cual conlleva a que la percepción de la persona se distorsione siendo el área psico-afectiva la que salga dañada.

Según (Alpi & Quiceno, 2007) para que pueda desencadenar el síndrome de quemarse por el trabajo es dependiendo como el individuo afronta la situación en este caso el área laboral influye, la cognición, emoción y experiencia para que el sujeto pueda brotar un evento estresante. Así mismo, según la bibliografía, cada persona puede presentar la misma situación y/o contexto, pero depende bastante la evaluación cognitiva de la relación individuo-ambiente para que pueda generar el síndrome.

Tomando en cuenta (Duran, 2010) explica que el entorno de la persona donde se desenvuelve y las exigencias que existe por ser un mundo cambiante la cual evoluciona día a día en temas tecnológico, sociales y comportamentales, el individuo

es vulnerable a ello puesto que afecta a lo psicológico, físico y mental, ya que trata de adaptarse y no ser segregado.

1.2.1.2. Definición

El concepto del síndrome de quemarse por el trabajo de acuerdo a lo que menciona (Gil-Monte, 2005) aparece “alrededor de la década del 70 por el médico Freudenberguer quien vinculó los problemas de salud al ejercicio laboral, desilusión y desinterés por el trabajo que se da en expertos que trabajan en conexión recta con los individuos en la prestación de servicio”.

Según lo citado en el texto anterior el SQT se presenta debido al desgaste psíquico y corporal que puede tener la persona al realizar actividades que tengan que ver con la deferencia a los clientes. Así mismo a partir de la fecha se realizaron varios estudios sobre el SQT tratando de describir y delimitar su desarrollo.

Tomando en cuenta (Gil-Monte, 2005) quien menciona que en 1982 Perlman y Hartman analizaron las definiciones elaboradas entre 1974 y 1980 sobre el STQ, a lo cual concluyeron que es “la contestación al estrés emocional crónico y se compone de: cansancio emotivo y/o corporal, baja utilidad en el trabajo y un derroche de personalización”.

De acuerdo a (Gil Monte & Peiro, 1999) las investigaciones para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo son muy escasas y/o diferentes porque no se enfocan en el área de la psicología social.

Teniendo en cuenta la información sobre el Síndrome de quemarse por el trabajo la psicóloga estadounidense Christina Maslach y Susan Jackson en 1981 crearon el test Maslach Burnout Inventory (BMI), el cual ha tenido deficiencias a nivel factorial en España y a otros países, sin embargo, en las escalas de cansancio

emocional y logro personal en su lugar de trabajo tiene valor aceptable concerniente al alfa de cronbach. (Gil Monte & Peiro, 1999).

Partiendo de esta información podemos mencionar que el síndrome de quemarse presenta algunas deficiencias en su evaluación del (MBI), sin embargo, (Gil Monte & Peiro, 1999) consideran estudios psicosociales los cuales clasifica en 3 grupos para posteriormente poder crear otro test de evaluación para tal síndrome. El primero es sobre la teoría sociocognitiva del yo. El cual toma conceptos de Albert Bandura quien afirma que la forma de pensar influye en la percepción y actuar, asimismo la forma de comportarse del grupo va modificando el comportamiento y pensar del individuo. El grupo dos reúne “los modelos hechos a partir de la teoría de la permuta social”, propone que el SQT tiene su etiología básicamente en las sensaciones de ausencia de reciprocidad antes los actos que este pueda realizar a favor de sus colegas de labores y/o clientes. Y por último la teoría organizacional, la cual menciona el rol que desempeña la persona, como pueda desenvolverse y el nivel de importancia que pueda percibir de acuerdo al trato que pueda recibir por parte de sus superiores y clientes.

Así mismo (Duran, 2010) refiere que el individuo para que pueda desarrollarse de manera íntegra debe estar en armonía con 4 aspectos de su entorno laboral, socio político, bienestar general, psicosocial y ambiente. Lo que quiere decir que la retribución del trabajo no solamente es lo monetario, sino que también implica que la persona que está dentro de un grupo de trabajo tenga oportunidad de participación tanto con sus pares como con su jefe inmediato, las funciones su entorno laboral sea ergonómico. Así mismo que exista equidad entre el tiempo familiar y trabajo.

1.2.1.3. Características

Los estresores en el trabajo facilitan usualmente una serie de tácticas de desafío que, en el caso de los expertos cuyo propósito laboral son los individuos, deben causar efecto en el control de la reacción al estrés (v.g., emociones negativas), asimismo causar efecto para desaparecer los estresores. Cuando de forma consecutiva las estrategias de desafío no tienen éxito, los colaboradores experimentan la derrota a nivel profesional y en sus relaciones interpersonales con las personas que realizan las labores. Esta reacción muestra un deterioro cognitivo, la cual se manifiesta con el desgano hacia el trabajo, la desilusión profesional o la insatisfacción personal en las labores, además una experiencia de agotamiento psíquico que lleva a un cansancio psíquico y corporal. Frente a todo esto, las personas manifiestan conductas negativas para con los clientes y la organización, observándose tratos fríos, indiferentes, distantes y casualmente dañinos.

A partir de las primeras investigaciones, en la literatura de ciencias, el SQT es distinguido como la reacción al estrés laboral crónico, la misma que incide fuertemente en los estudiosos del sector servicios que laboran interaccionando con las personas. Aflora cuando se comete errores en las estrategias de desafío que usa la gente para vigilar el estrés laboral. Por ende, al extenderse en el tiempo los niveles altos del SQT, habrá resultados dañinos para el bienestar de los colaboradores, con cambios psicosomáticos, tales como insomnios, etc., y perjuicio en la institución, tal como baja productividad, disminución en la calidad de servicio, absentismo, etc.

En este periodo se estudia la evolución del proceso de quemarse por el trabajo y se identifica sus antecedentes y consecuencias. Asimismo, se difunden estudios sobre validez y fiabilidad de los instrumentos psicométricos y estudios estadísticos sobre la prevalencia del SQT en variados grupos de estudiosos.

Surgiendo el siglo XXI se manifiestan investigaciones sobre el SQT, sobre todo en las áreas de salud laboral y posteriormente se afianza el impacto social de la problemática. Fueron muchas las reuniones o simposios quienes se encargaron del análisis minucioso. Los organismos internacionales y gubernamentales consideran que es una patología en el trabajo que requiere prevención, asumiendo a veces que el SQT es un accidente en el trabajo que ocasiona que las personas afectadas sufran incapacidades para el progreso de su trabajo y obtengan el derecho a compensaciones económicas. Por ello, existen varios programas dirigidos a su prevención y tratamiento.

1.2.1.4. Desencadenantes del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

Gil Monte 1997, citado por (Savio, 2008) conceptualiza a los desencadenantes del burnout como los causantes del estrés en el ámbito de trabajo que se ven como graves y se reconocen 4 tipos de variables causales:

- **Variables organizacionales:** son aquellas que están enlazadas al entorno material del centro de labores y las características propias de cada puesto laboral. Se incluye los niveles de ruidos, el estado de higiene, temperatura, dosis de tareas otorgadas, entre otros.
- **Variables por desempeño de rol,** incluye las relaciones interpersonales y evolución de la profesión, es decir, categoría del puesto y trabajos asignados, las interrelaciones con los compañeros de labores (diversos niveles de jerarquía) y la seguridad de continuar en su puesto. El estrés del rol que se desempeña en determinado puesto se da a causa del rol dudoso y por la pugna del rol.
- **Variables dadas por las nuevas tecnologías y demás aspectos de la organización:** la ciencia técnica moderna se caracteriza por facilitar las labores; sin embargo, cuando el colaborador se siente incapaz de hacer uso

de la tecnología por no corresponder a sus habilidades, puede ocasionar el estrés en este. Además, al realizarse el dialogo mediante elementos tecnológicos puede causar el aislamiento del trabajador. A nivel de la institución, las causas de estrés podrían ser la jerarquía, la no participación para toma de decisiones y la ausencia de autogobierno.

- **Variables personales:** estas se vinculan con las peculiaridades del ambiente, fuera de la institución, del colaborador, el marco familiar y otras posibles.

La mencionada jerarquía concuerda con la definición de la Organización Internacional del Trabajo OIT, 2004, citado por (Savio, 2008) donde indica que los agentes psicosociales influirían en la productividad de labores, el contentamiento de sus labores y la salud del colaborador. Además, incluye a la interrelación entre el colaborador, sus competencias, sus requerimientos, su educación, su posición individual, su ámbito laboral y las peculiaridades del centro de labores.

1.2.1.5. Factores individuales

- a) **La personalidad:** el colaborador predispuesto a experimentar burnout se califica por ser comprometido con sus labores y su entusiasmo, al mismo tiempo colaborador con sus compañeros. Por esta razón, es común encontrar sujetos que por sus profesiones de ayuda a los demás tienden a “quemarse” Daniel & Pérez; 1998, citados por (Ramirez & Roncal, 2011)

Freudenberg 1974, citado por (Ramirez & Roncal, 2011) mantiene que los individuos con alto nivel de perfeccionismo, gran esfuerzo, involucrado en sus labores, competitivas y ambiciosas, son más frágiles al síndrome.
- b) **Eventos vitales:** Existe una relación entre los hechos estresantes y el rendimiento en el trabajo. Ya sea que se trate de acontecimientos

agradables, como un nacimiento o matrimonios o de desagradables como una muerte o un divorcio; así como preocupaciones y problemas conyugales y/o familiares, pueden interferir en el rendimiento laboral Bhagat, 1983; citado por (Ramirez & Roncal, 2011)

Antigüedad en el ejercicio profesional: Para Maslach 1982, citado por (Ramirez & Roncal, 2011) la ventaja que acarrea los años que pasan realizando una determinada profesión, comprende la experiencia y seguridad al ejecutar sus funciones, mostrando una menor vulnerabilidad a la tensión laboral.

- c) **Familia y apoyo social:** Según Shubin (1978, citado por (Ramirez & Roncal, 2011) el matrimonio puede tener un efecto protector contra la aparición del síndrome. Cuando existe este vínculo, las funciones de la pareja y la familia se encuentran vinculados con la satisfacción laboral Langan – Fox, 1995; citado por (Ramirez & Roncal, 2011).

1.2.1.6. Definición de Signos y síntomas del Burnout

Maslach 1982, citado por (Gil Monte & Moreno, 2004) menciona que estos signos y síntomas se pueden agrupar en 4 grupos importantes:

- a) **Psicosomáticos:** son desordenes cardiovasculares, hipertensión, afecciones coronarias, fatiga crónica y migraña, afecciones gastrointestinales, dolor abdominal, alteraciones al colon, llaga a nivel del duodeno, males musculares, proceso asmático, cambios en el sueño, cambios dermatológicos, disfunciones sexuales, etc.

- b) **Conductuales:** son afecciones a la conducta alimentaria, como por ejemplo el exceso de drogas, ingesta de fármacos y alcohol, ausentismo en el trabajo, conductas riesgosas, tabaquismo e impaciencia del individuo.
- c) **Emocionales:** es la ausencia de trato afectivo entre el profesional y los individuos que requieren su atención, la impaciencia, la irritabilidad, las ganas de ausentarse en su centro de labores, la ansiedad, la dificultad para concentrarse, depresión, irritabilidad, baja autoestima, desmotivación y sentimientos de frustración respecto a su carrera.
- d) **Defensivos:** es el instrumento usado por el profesional para admitir sus sentimientos, estas pueden ser la burla, consideración selecta y el traslado de sus emociones hacia otro lado, la ejecución en exceso de hobbies, la atención en aumento respecto al estudio para no caer en la rutina con poca atención a los hechos de poco interés y el pseudoausentismo laboral (toma acciones para reducir el tiempo de trabajo).

1.2.1.7 Factores extrínsecos

- a) **El medio físico:** es el entorno adecuado para efectivizar determinadas labores con satisfacción; de las cuales podemos citar: el área, el ornato, el alumbrado, el ruido, etc.
- b) **El medio social:** conjunto de individuos que mantienen contacto profesional con el trabajador, tales como: estudiantes, clientes, usuarios, subordinados, jefes y demás beneficiarios.
- c) **Factores organizacionales:** conjunto de acciones como el desorden y la burocracia en una organización, las cuales pueden causar el estrés al experto, incluso su descontento y desilusión en el trabajo.

1.2.1.8 Factores Sociales

Hoy en día, en el área de trabajo, las continuas demandas que la sociedad exige al trabajador van en aumento tras diversos cambios sucedidos en el tiempo como: el avance tecnológico que obliga al trabajador a ofrecer cada vez más de sí mismo. La falta de mano de obra y logística agravan el problema. Esto es una evidencia que nos indica que la comunidad influye en la manifestación del síndrome de Burnout Moreno, 2002; citado por (Ramirez & Roncal, 2011).

1.2.1.9 Consecuencia

A partir de las investigaciones de (Freudenberger, 1974) hasta la hoy en día, muchos autores describieron la sintomatología de un individuo con burnout. Así, (Gil Monte & Peiro, 1999) se atrevió a agrupar estos síntomas en 4 grupos:

- **Síntomas emocionales:** inquietud, afección de añoranza, de alienación y de imposibilidad.
- **Síntomas actitudinales:** suspicacia, enemistad, desvergüenza e indolencia.
- **Síntomas conductuales:** irritabilidad, hostilidad, incomunicación, alteraciones del carácter y enojo constante.
- **Síntomas somáticos:** hipertensión, palpitaciones, asma, catarros, infecciones, alergias, dolores corporales, cambios en la menstruación, diarrea, desvelo y ulcera gastroduodenal.

Así mismo de acuerdo a Gil – Monte 2005, citado por (Ramirez & Roncal, 2011) la aparición del Burnout ocasiona una baja productividad, los ausentismos, el riesgo de accidentes, los inconvenientes interpersonales y los perjuicios económicos para la organización.

Según (Gil-Monte, 2005) indica que el (SQT) viene a ser una reacción psíquica al estrés grave en el trabajo, la misma que afecta a los expertos que dan servicios en las instituciones, los mismos que interactúan con sus clientes. Dicha reacción se manifiesta básicamente con el deterioro cognitivo, desmotivación por sus labores y la decepción profesional; ya que también se evidencia un deterioro afectivo, (cansancio emocional y corporal); asimismo, se originan los comportamientos negativos para con los clientes y hacia la organización.

1.2.2. Marco Conceptual

Según (Gil-Monte, 2005) indica que el (SQT) es aquella reacción psíquica al estrés grave en el trabajo, la misma que afecta a los expertos que brindan servicios e interactúan con sus usuarios.

1.2.2.1. Dimensiones del SQT según Pedro Gil-Monte

- **Ilusión por el trabajo (It).** Es la aspiración del colaborador por lograr los objetivos empresariales porque les genera una forma de satisfacción personal. La persona observa su desempeño de forma satisfactoria y lograr estos objetivos es una forma de logro profesional. Integra además un elemento de auto eficiencia a nivel de la carrera.
- **Desgaste psíquico (Dp).** Es el cansancio emocional y físico exigido en el trabajo diariamente con individuos que intentan u ocasionan problemas.
- **Indolencia (In).** Existencia de comportamientos relacionados al cinismo e indiferencia para con los clientes (ejemplos: alumnos, pacientes, etc.)
- **Culpa (C).** Es la afección de cargo de conciencia por la conducta y acciones negativas realizadas a nivel laboral, en principal hacia los individuos con los que se crean vinculaciones laborales.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

2.1.1. Definición Conceptual

Se adopta la definición de (Gil-Monte, 2005) que refiere que el Síndrome de quemarse por el trabajo, es la reacción psicológica frente al estrés grave en el trabajo de naturaleza interpersonal y emocional que se dan en expertos que laboran ofreciendo servicios diversos a sus clientes. La reacción se determina por el desgastamiento cognitivo, que involucra el extravío de la ilusión por sus labores profesionales, la desilusión respecto a la carrera o la disminución del logro individual; por el desgaste afectivo, determinado por el cansancio físico y emotivo; además por conductas y acciones negativas para con la organización y usuarios, de manera de comportamientos indolentes, distantes, fríos y en ocasiones lesivo. Algunos de estos síntomas son acompañados de emociones de culpa.

2.1.2. Definición Operacional

Se adopta la explicación de (Gil-Monte, 2005) que refiere que el síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) se define como un constructo tridimensional, asimismo añadiendo la escala de afección de Culpa generando dos tipos de perfiles:

- **Ilusión por el trabajo (It).** Es aquel anhelo individual por lograr alcanzar los objetivos organizacionales porque les genera una forma de satisfacción personal. La persona observa su trabajo como satisfactorio y lograr los propósitos a nivel profesional es una manera de sentirse realizado.
- **Desgaste psíquico (Dp).** Es el cansancio emocional y físico exigido en el trabajo diariamente con individuos que intentan u ocasionan problemas.

- **Desencanto profesional. (DP).** Es la reacción psicológica frente al estrés grave en el trabajo, dándose con el desgaste cognitivo denso en el extravío de la ilusión por el trabajo y por el desgaste afectivo representativo por el cansancio físico y emotivo.
- **Culpa (C).** Es el sentimiento de cargo de conciencia por la conducta y acciones negativas realizadas a nivel laboral, básicamente hacia los individuos con los que se crean vínculos.

2.2. Metodología

2.2.1. Tipo de estudio

El estudio presenta un enfoque cuantitativo ya que cuenta con un instrumento validado y confiable en previos estudios realizados con poblaciones similares a la que se está evaluando siendo un diseño estructurado y predeterminado procurando generalizar los datos de la muestra evaluada (Hernandez., 2006).

2.3. Población, Muestra y Muestreo

2.3.1. Población

Para la presente investigación la población a ser investigada son los trabajadores de servicios generales de la empresa Aramark Perú SAC siendo una población de 1450, conformada por el 80% de trabajadores operativos los cuales comprende (Ayudantes, auxiliares, jefes, asistentes de las distintas áreas como cocina, mantenimiento, limpieza, atención en línea, hotelería y transporte). Asimismo, los trabajadores que están en el rubro son empleados con distintos regímenes de contrato en los cuales varia de (25 días de trabajo por 5 días de descanso, 20 días de trabajo por 10 días de descanso, 5 días trabajo por 2 de descanso y 6 días de trabajo por 1 de descanso) esto debido a que cada proyecto que mantenga la empresa con

otras entidades el turno y el tipo de servicio será siempre distinto. Siendo 861 son varones y 589 mujeres, la mayoría son de estado soltero y conviviente, un 67% aproximadamente.

Por ello se estableció un rango de significancia del 95% y un rango de error de 0,05 la muestra para los trabajadores de la empresa Aramark Perú SAC debe estar conformada por 304 personas de modo referencial, sin embargo, al realizar la observación y análisis de test evaluados, los que no se encontraba ninguna falla eran de 280.

2.3.2. Muestreo

Se estableció manejar una muestra extraída de forma no aleatoria de acuerdo a (Hernandez., 2006). La muestra seleccionada será extraída de un muestreo no aleatorio intencionado como lo menciona Glass y Stanley citado (Avila, 2006), que el muestreo intencional es una herramienta que nos permite identificar las características similares a la población que pueda ser variable. Siendo la muestra a evaluar de 280 colaboradores de los cuales 110 son mujeres y 170 son varones.

2.4. Criterios de Selección

Criterios de inclusión

- Trabajadores que laboren en planilla o por recibo por honorarios con un tiempo de mínimo de 3 meses de antigüedad.
- Trabajadores de tanto mujeres como varones que están en el rango de 18 a 61 años de edad.

Trabajadores que se encuentren durante la evaluación y recolección de datos.

Trabajadores que voluntariamente decidan cumplir con el llenado del cuestionario.

Criterios de exclusión

- Trabajadores con alguna deficiencia física.
- Trabajadores que están presentes durante la evaluación y recolección de datos.
- Trabajadores que no acepten participar en el llenado del cuestionario.

2.5. Método de Investigación

El estudio realizado es de carácter cuantitativo ya que se utiliza la estadística para saber la exactitud psicométrica de la prueba, así mismo se realiza un proceso probatorio analizando la realidad objetiva de la muestra a evaluar; por ende, una de las bondades que nos permite la réplica y generalización de resultados. Esto a su vez siguiendo un patrón estructurado y predecible para el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en trabajadores de Aramark Perú SAC Lima (Hernández, et. al.2006).

2.6. Técnicas y procedimientos de recolección de datos

2.6.1. Técnicas

En el estudio realizado se utilizó la evaluación psicométrica.

2.7. Validación y Confiabilidad del Instrumento

2.7.1. Instrumentos

Ficha Técnica del CESQT (Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo)

Autores: Pedro R. Gil-Monte

Ámbito de aplicación: Adultos

Tiempo de aplicación: 5 - 10 minutos aproximadamente.

Forma de aplicación: Individual y colectiva

Áreas que mide:

- Ilusión por el trabajo
- Desgaste psíquico
- Indolencia
- Culpa
- Total SQT

2.7.2. Administración

A continuación, hallara diferentes preguntas respecto a su trabajo y sus emociones hacia él. Debe saber que no existe respuesta errónea o buena.

Los resultados que se obtengan serán confidenciales y no podrán ser obtenidas por otras personas, el motivo es cooperar al conocimiento y a la mejora del individuo dentro de la empresa

Cada frase enuncia debe ser respondida expresando la constancia que tiene ese sentimiento, sombreando el circulo conveniente y numero de crea necesario.

2.7.3. Calificación

Subescala de Ilusión por el trabajo. (It) Está compuesto por 1, 5, 10, 15, y 19. Es el deseo de la persona por alcanzar las metas de la empresa, ya que asumen un importante logro a nivel individual. La persona observa su labor como seductor y lograr metas profesionales.

Los ítems que conformas esta escala están elaborados de forma positiva, baja puntuaciones en la misma mencionan niveles elevados de SQT.

Subescala de Desgaste psíquico (Dp). Está compuesto por 4 ítems, que son los ítems 8, 12, 17 y 18. Es el cansancio emocional y física exigido por el esfuerzo laboral que tiene que realizar frecuentemente con individuos que intentan u ocasiona problemas.

Subescala de Indolencia (In). Está compuesto por 6 ítems, que son los ítems 2, 3, 6, 7, 11 y 14. Se origina con comportamientos de indiferencia y descaro con destino a los compradores de la organización, ejemplo: pacientes, alumnos, etc.). Las personas que tienen mayor puntuación en esto muestran insensibilidad y no se emocionan frente a las complicaciones de los compradores.

Subescala de Culpa (C). Está compuesto por 8 ítems. Se encarga de examinar la sensación de realización personal y autoeficacia en el trabajo. La realización personal es compuesta por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La evaluación superior fue de 48 puntos, y cuando la puntuación es mayor el subnivel de la realización personal es mucho mayor porque en esta situación la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Por ende, a menor puntuación de realización personal más dañado está el sujeto.

2.7.4. Interpretación

Después de conseguir los datos de cada área se continuará a determinar, con la ayuda de baremos adecuados, el rango de cada puntaje y con ello se realizará la interpretación de cada área para cada persona. Teniendo lo siguiente:

- **Agotamiento Emocional:** Es aquel que valora la experiencia de estar agotado emocionalmente por las labores en mi centro de trabajo.
- **Despersonalización:** Es aquel que aprecia el nivel en que cada uno acepta sus actitudes de distanciamiento y frialdad.
- **Realización personal:** Es aquel que se encarga de evaluar los sentimientos de autoeficacia, además la realización personal en el trabajo.

Confiabilidad

El SQT fue aplicado a asistentes sociales, profesores, médicos, profesionales de salud mental y más profesionales, logrando un alta la fiabilidad y alta validez sobre todos los factores mencionados. Los cuatro subniveles, en la verificación en el año 1986, obtuvieron valores de fiabilidad de alfa de Cronbach adecuadas, con una consistencia interna de 0,80 y validez y la exclusión fueron las correctas. Con relación a la fiabilidad por factores se hallaron valores de 0.90 para el cansancio emocional un 0.79 para la disminución de la realización personal.

Validez

Respecto a la validación del Cuestionario para la Evaluación de Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (Gil-Monte P. , 2011)

Para examinar en qué nivel exclusión y calcular constructos individualistas. La muestra fue empleada para realizar el Análisis Factorial Exploratorio (AFE) estuvo conformada por participantes (n=2.927).

Para hallar la viabilidad del instrumento, la matriz de vinculaciones presento el valor de 0,000, el test KMO de acondicionamiento de la muestra fue de 0,893 y la prueba de esfericidad de Barlett resulto significativa (Chi cuadrado =17.890,42, g.l. =190; $p < 0,001$). Estos datos nos indicaron que era necesario realizar un examen factorial de la matriz de vinculaciones.

Para elegir el número de los factores a sacar se usó la regla de Kaiser, tomando los factores con auto valores mayores que 1. Se expresaron 4 factores con auto valores superiores a 1 que tuvieron un 61,43% de la varianza total. Después de la rotación, en el factor I (18,44% de la varianza) se juntaron los ítems correspondientes a ilusión por el trabajo. En el factor II (15,41% de la varianza) se juntaron los ítems diseñados para estudiar. Los ítems de la dimensión Desgaste

Psíquico se juntaron en el factor III (14,22% de la varianza). Por último, el factor IV (13.36% de la varianza) quedó establecido por los ítems elaborados para medir Indolencia.

Todos los ítems llenaron en un único factor correspondiente a su contenido, con valores mayores a 0,55 en su totalidad de casos y menores a 0.35 en el resto de los factores. (Comrey, 1973) ha sugerido que desde el valor de 0,55 las saturaciones factoriales se puede considerar buenas pues indicarían que las puntuaciones el factor recoge en torno al 30% de la varianza del ítem.

Procedimiento de recolección de datos

Primeramente, se realizó la validación de la ficha de registro y luego se aplicó a un grupo de 50 personas la prueba piloto en el contenido de los ítems si están acorde a la cultura y dialecto de los habitantes de Lima - Perú.

Posteriormente se elaboró un documento solicitando permiso para realizar el trabajo de investigación en la población, adjuntando si es necesario un resumen de los objetivos del mismo para su revisión.

Para realizar la prueba piloto se ejecutó la vinculación Ítem-test en el nivel en todos los ítems del test como la cual se excluyó del ítem, donde se halló una correcta vinculación ítem-test arreglada en la gran mayoría del ítem, hallándose vinculaciones por encima de 0.2 (Kline, 2006). Aunque el ítem 60 muestra un coeficiente de vinculación menor a 0,2, cuyo valor es el recomendado como mínimo para así ser homogéneo. (Anexo 02)

Luego de ello, se procederá a conocer a la población informándoles acerca de las fechas y lo que se realizará en ellas. Después se pedirá a cada participante, anotar en una hoja establecida la fecha de inicio de su labor, si están en planilla o por recibo por honorarios, el sexo y su edad.

Métodos de análisis de datos

Una vez aplicados el instrumento se realizó la observación de los cuestionarios, desechando aquellos con doble marca, que se ubican en blanco o que no tengan veracidad, así como los llenados incompletamente. Luego se pasó a seriar cada prueba aplicada y posteriormente se calificó asignando las puntuaciones correspondientes a c/u de los ítems.

Para ello se desarrolló un examen de la información, la cual se procederá al trabajo de la estadística descriptiva.

La investigación es descriptiva ya que busca las diferentes características de las personas, grupos, comunidades o procesos que es sometida a un examen. Este estudio se encarga de medir la información obtenida de forma independiente o en conjunto con respecto a las definiciones de variables (Hernández, et. al., 2010)

Por otro lado, con razón a la estadística inferencial se empleó los siguientes procedimientos estadísticos.

La validez de constructo se solicitó del paquete estadístico SPSS 18.0, usándose la opción Análisis Factorial con los 20 Ítems de CESQT, y previo a la elección del método de extracción se utilizó los correspondientes test de adecuación muestral: Esfericidad de Bartlett (TEB) y de Kaiser Meyer Olkin (KMO).

Al inicio se debe disponer si las matrices de vinculaciones proceden de muestras donde dichas vinculaciones existen en la realidad y luego para definir hasta qué punto las colaboraciones entre los ítems podrían ser explicadas por un numero de factores más resumido que el mismo número de ítems.

Para la confiabilidad se empleó la consistencia Interna de Alpha de Cronbach.

Para hallar si existía variaciones en la variable de sexo se empleó la prueba T la cual no mostró diferencia alguna.

Se empleo la prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov para ver si existe la distribución de una variable con una distribución teórica determinada, encontrando normalidad entre las variables con la población

III. Resultados

Validez de constructo

Tabla 1

Tabla de medidas de Adecuación Muestral del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

KMO	Test de Barlett	Significación
0.827	1551.147	0.000

En la tabla 1 Se puede apreciar el análisis factorial, donde se revisaron de los resultados con el test de Kaiser-Meyer-Olkin (K. M. O.) y con el test de esfericidad de Bartlett. En ambas situaciones se puede analizar de los resultados demuestran la congruencia del uso del análisis factorial en esta investigación, puesto que el K. M. O. logro un valor por alto de 0.60, y la prueba de esfericidad de Barlett se muestra importante.

Tabla 2

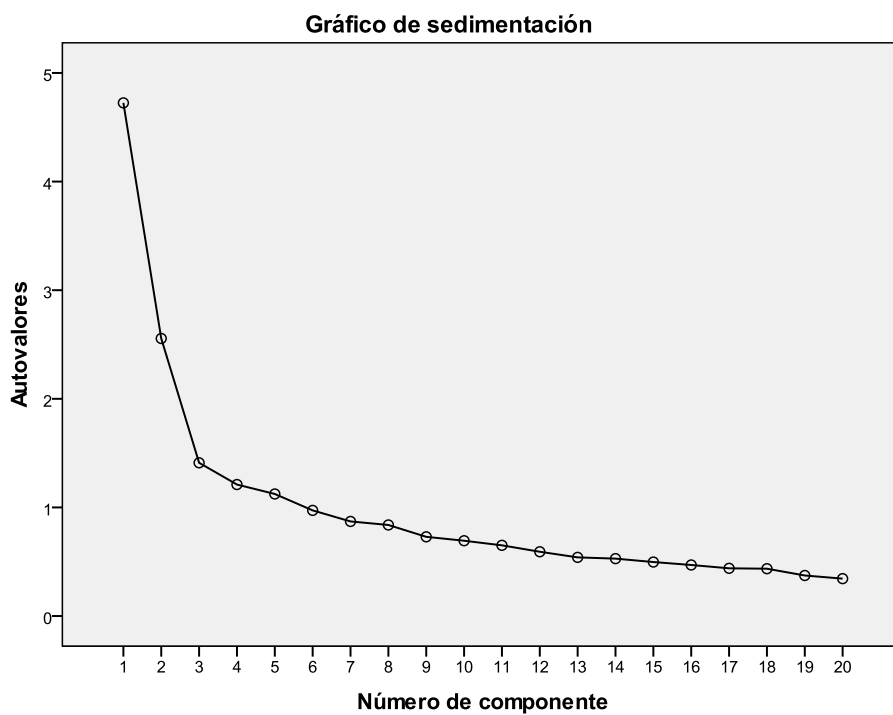
Selección de medidas de Factores del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

Ítem	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% de la acumulado	Total	% de la iza	% de la acumulado	Total	% de la iza	% de la acumulado
1	4.725	23.623	23.623	4.725	23.623	23.623	2.851	14.255	14.255
2	2.555	12.777	36.400	2.555	12.777	36.400	2.427	12.136	26.392
3	1.411	7.054	43.454	1.411	7.054	43.454	2.007	10.034	36.425
4	1.211	6.053	49.507	1.211	6.053	49.507	1.976	9.879	46.304
5	1.124	5.619	55.126	1.124	5.619	55.126	1.764	8.822	55.126
6	0.973	4.863	59.989						
7	0.871	4.354	64.343						

En la tabla 2 se empezó a utilizar un análisis factorial con fines exploratorios, existiendo así autovalores mayores que uno, señalando la presencia de otros factores adyacentes que se deben tener en consideración en el constructo, encontrando cinco factores los cuales explican un 55.12% de la varianza del test.

Figura 1

Método de Catell para la determinación:



En la figura N°01 se aprecia que el método de Catell de Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo donde se precisa ilustradamente la significación de los factores. Este método muestra un marcado primer factor y otros 4 factores más débiles.

Tabla 3

Estructura Factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

Factor Resultante	Ítem	Dimensiones					h2
		1	2	3	4	5	
Dp	17	0.791					0.673
Dp	08	0.772					0.646
Dp	12	0.721					0.609
Dp	18	0.699					0.598
It	05		0.745				0.578
It	10		0.704				0.534
It	01		0.691				0.525
It	15		0.623				0.425
It	19		0.603				0.432
C	20			0.748			0.613
C	13			0.658			0.520
C	09			0.641			0.559
In	03				0.799		0.692
In	02				0.667		0.518
In	14				0.541		0.426
In	11				0.469		0.388
C	04			0.253		0.669	0.523
In	06				0.270	0.653	0.623
C	16			0.445		0.608	0.589
In	07				0.104	0.547	0.555

En la tabla N°03 se puede observar la nueva estructura factorial en el examen factorial con propósito exploratorias donde se lograron cargas factoriales elevadas en los

cinco factores primordiales que formalizan con los principios de parsimonia e interpretabilidad y hacen mención a cada dimensión del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. En el primer factor se agruparon los ítems 17, 08, 12 y 18 pertenecientes a la escala Desgaste Psíquico los cuales hacen referencia al “Factor I”; en el segundo factor se concentraron los ítems 05, 10, 01, 15 y 19 que hacen referencia a la Escala Ilusión por el Trabajo siendo el Componente “Factor II”; en el tercer factor se reunieron los ítems 20, 13 y 09 referentes al componente “Factor III”; en el cuarto factor se congregaron los ítems 03, 02, 14 y 11 referentes al componente “Factor IV” y en el quinto factor se fusionaron ítems pertenecientes a la escala Culpa como Indolencia reuniéndose los ítems 04, 06, 16 y 07 que hacen referencia a la dimensión “Factor V”.

CONFIABILIDAD

Tabla 4

Tabla 4

Cuadro de Fiabilidad del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

SQT	Alpha de Cronbach	Media	DE	EEM	N de Ítems
Factor I (Desgaste Psíquico)	0.816	1.73	1.004	0.431	4
Factor II (Ilusión por el Trabajo)	0.712	2.55	0.849	0.456	5
Factor III	0.660	1.126	0.831	0.484	3
Factor IV	0.635	1.096	0.813	0.491	4
Factor V	0.624	1.810	0.886	0.543	4
Test Global	0.784	0.95	0.115	0.053	20

La obtención de la confiabilidad se realizó por consistencia interna Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Esto se ejecutó mediante el cálculo del Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Por esta razón en la tabla 4 se demostraron la consistencia interna del instrumento, el cual obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach en el Factor I de 0.816, Factor II de 0.712, Factor III de 0.660, Factor IV de 0.635 y Factor V de 0.624. Para ello se puede suponer que la prueba logra un nivel de confiabilidad es elevada, conveniente y digno, Vellis citado por (Garcia C. , 2004).

Tabla 5

Correlación Ítem – test del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo – Factor I

	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem - 08	0.636	0.770
Ítem - 12	0.613	0.780
Ítem - 17	0.675	0.751
Ítem - 18	0.624	0.775

En la tabla N°05, se efectuó la correlación Ítem-test en la escala de Desgaste Psíquico como una medida de la exclusión del ítem, la cual se hayo una correcta vinculación entre ítem-test modificada en todos los ítems, lográndose estar por alto de 0.2. (Kline, 2006).

Tabla 6

Correlación Ítem – test del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo – Factor II

Ilusión por el Trabajo	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem - 01	0.425	0.682
Ítem - 05	0.533	0.636
Ítem - 10	0.502	0.651
Ítem - 15	0.452	0.670
Ítem - 19	0.435	0.677

En la tabla N° 06, se efectuó la correlación Ítem-test en la escala de Ilusión por el Trabajo como una medida de la exclusión del ítem, la cual se hayo una correcta vinculación entre ítem-test modificada en todos los ítems, lográndose estar por alto de 0.2. (Kline, 2006)

Tabla 7

Correlación Ítem – test del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo – Factor III

	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem – 09	0.467	0.570
Ítem – 13	0.437	0.609
Ítem - 20	0.512	0.508

En la tabla N°07, se realizó la vinculación Ítem-test en la escala del Factor III una medida de la exclusión del ítem, la cual se hayo una correcta vinculación entre ítem-test modificada en cada uno de los ítems, lográndose estar por alto de. (Kline, 2006)

Tabla 8

Correlación Ítem – test del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo – Factor IV

	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem – 02	0.357	0.605
Ítem – 03	0.551	0.460
Ítem – 11	0.357	0.604
Ítem – 14	0.408	0.576

Correlación Ítem-test en la escala del Facto IV como una medida de la exclusión del ítem, la cual se hayo una correcta vinculación entre ítem-test modificada en todos los ítems, lográndose estar por alto de 0.2. (Kline, 2006)

Tabla 9

Estadísticos de correlación Ítem – test del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo – Factor V

		Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
	Ítem	0.388	0.566
- 04	Ítem	0.481	0.495
- 06	Ítem	0.399	0.558
- 07	Ítem	0.349	0.592
- 16			

En la tabla N° 09, se cumplió con la vinculación ítem-test en el nivel de factor V como una medida de la exclusión del ítem, la cual se hayo una correcta vinculación entre ítem-test modificada en todos los ítems, lográndose estar por alto de 0.2. (Kline, 2006)

BAREMOS

Tabla 10

Baremos Percentilares Generales del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

Pc	Puntaje Directo					Pc
	Fac tor I	Fac tor II	Fac tor III	Fac tor IV	Fac tor V	
99	4.00	4.00	3.67	3.50	4.00	99
98	3.97	4.00	3.00	2.97	3.50	98
97	3.50	4.00	3.00	2.75	3.50	97
96	3.50	4.00	3.00	2.75	3.50	96
95	3.50	4.00	3.00	2.75	3.25	95
90	3.13	3.60	2.33	2.25	3.00	90
85	2.75	3.40	2.00	2.00	2.75	85
80	2.75	3.20	1.67	1.75	2.50	80
75	2.50	3.20	1.67	1.50	2.50	75

70	2.25	3.20	1.67	1.50	2.25	70
66	2.25	3.00	1.33	1.25	2.25	66
65	2.25	3.00	1.33	1.25	2.25	65
60	2.00	2.80	1.33	1.00	2.00	60
55	1.75	2.80	1.00	1.00	2.00	55
50	1.75	2.60	1.00	1.00	1.75	50
45	1.50	2.60	1.00	0.75	1.50	45
40	1.50	2.40	1.00	0.75	1.50	40
35	1.25	2.20	0.67	0.75	1.25	35
33	1.25	2.20	0.67	0.50	1.25	33
30	1.00	2.00	0.67	0.50	1.25	30
25	1.00	2.00	0.33	0.50	1.00	25
20	0.75	1.80	0.33	0.25	1.00	20
15	0.50	1.60	0.33	0.25	0.75	15
10	0.25	1.40	0.00	0.00	0.75	10
5	0.25	1.05	0.00	0.00	0.50	5
4	0.05	1.00	0.00	0.00	0.50	4
3	0.00	1.00	0.00	0.00	0.25	3
2	0.00	0.80	0.00	0.00	0.25	2
1	0.00	0.20	0.00	0.00	0.00	1
N	280	280	280	280	280	N
Me						Me
dia	1.73	2.55	1.13	1.10	1.81	dia
Media						Mediana
na	1.75	2.60	1.00	1.00	1.75	Mediana
Desv.						Desv. típ.
típ.	1.004	0.849	0.831	0.813	0.886	Desv. típ.
Mínim						Mínimo
o	0.00	0.20	0.00	0.00	0.00	Mínimo
Máxim						Máximo
o	4.00	4.00	3.67	3.50	4.00	Máximo

La fabricación de las normas absolutas del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, se realizó a través de normas percentilares absolutas, ya que no evidencia de desigualdad importante según sexo. Además, se lograron las medidas de tendencia central mínimo, máximo, media y mediana, además medida de variabilidad como es la desviación estándar, como alusiones descriptivas de las puntuaciones directa en la vinculación a la muestra.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 11

Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

Escalas	Z de K-S	Sig. (p)	
Factor I	1.386	0.043	*
Factor II	1.524	0.019	*
Factor III	2.142	0.000	**
Factor IV	2.599	0.000	**
Factor V	1.597	0.012	*

PRUEBA U MANN WHITNEY

Tabla 12

Prueba U Mann Whitney de Diferencias por Sexo del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

	SQT	SEXO	N	Rango Promedio	Suma de Rangos	U Mann - Whitney	Z	Sig.
I	Factor	Varones	170	154.680	28306.500	10672.500	-	0.594
		Mujeres	110	149.202	18053.500		0.533	
		Total	280					
II	Factor	Varones	170	151.858	27790.000	10954.000	-	0.875
		Mujeres	110	153.471	18570.000		0.157	
		Total	280					
III	Factor	Varones	170	155.691	28491.500	10487.500	-	0.432
		Mujeres	110	147.674	17868.500		0.785	
		Total	280					
IV	Factor	Varones	170	153.642	28116.500	10862.500	-	0.779
		Mujeres	110	150.773	18243.500		0.280	
		Total	280					
V	Factor	Varones	170	158.768	29054.500	9924.500	-	0.125
		Mujeres	110	143.021	17305.500		1.534	
		Total	280					

IV. Discusión de Resultados

En el presente capítulo se discutirán los resultados del análisis estadístico del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en trabajadores (CESQT) de Aramark Perú SAC – Lima.

El (CESQT) se presenta como un instrumento construido, en su origen, por Pedro Gil-Monte (2005). El trabajo presentado tuvo como producto una serie de entrevistas de casos precedentemente mantenidas siendo en un principio de ámbito clínico ya que el malestar que presentaban no solo era por el Agotamiento Físico, Desgaste Psicológico o desinterés en sus labores sino que también un grupo de colaboradores presentaban sentimientos de Culpa, al generar este sentimiento tratan de mejorar en su trabajo pero al encontrarse con las mismas condiciones laborales tanto internas como externas llegaban al punto de retirarse del trabajo, ausentismo. El SQT se define como una reacción psicológica a estresores laborales crónicos de tipo interpersonal y emocional. Siendo los síntomas de Deterioro Cognitivo, Deterioro Actitudinal y un cuarto síntoma que es el sentimiento de Culpabilidad de algunas personas que entran en esta transformación de la patología, estando identificada en la literatura pero por el motivo que se ha utilizado de manera frecuente el Maslach Burnout Inventoy (MBI), no se ha tomado en cuenta para su evaluación, sin embargo observando la literatura: Freundemberger (1974) menciona que los sentimiento de Culpa de los profesionales son fuente de presión para una mayor implicación y agotamiento, asimismo Maslach (1981) mencionó antes de presentar el cuestionario que los cuidadores sienten malestar o Culpa debido a los pensamientos o al maltrato dado a otros, posteriormente, Price y Murphy (1984) menciona que la Culpa esta entre los síntomas más destructor que hacen con tanta frecuencia el SQT, sin embargo en el Maslach Burnout Inventory (MBI) desaparece en su evaluación.

(Gil Monte & Peiro, 1999) indica que la evolución del desarrollo del Síndrome de Quemarse por el Trabajo empieza como una reacción al deterioro de procesos

psicosociales tales como (la falta de reciprocidad, conflictos interpersonales, agresiones por parte de usuarios y compañeros, sobrecarga de trabajo, etc). Ante este tipo de situación el trabajador comienza a presentar y desarrollan los síntomas como deterioro cognitivo y emocional y posteriormente aparecen un tercer síntoma las actitudes negativas como estrategia de afrontamiento para manejar ese deterioro cognitivo y emocional que padece el individuo. Sin embargo, (Gil Monte & Marucco, 2008) las personas que desarrollaban el sentimiento de Culpa la cual aparece en la literatura, la forma que manejan los sentimientos de culpa es intentar hacer mejor las cosas tomando una actitud de Implicación a sus labores, por otro lado, las condiciones laborales eran las mismas entrando en un círculo vicioso, a esto se denominó perfil 2.

La ficha de recolección de datos de la valoración del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) está constituido por 20 Ítems que se dividen en cuatro dimensiones que evalúan los cuatro síntomas las cuales son de ilusión por el trabajo: siendo el anhelo de lograr metas laborales, observar cómo motivo de placer y realización personal un síntoma es el desgaste psíquico, el tercer síntoma es Indolencia y por último el cuarto síntoma y escala es la culpa.

Siendo a la prueba con un formato tipo Likert de 5 niveles (0 a 5) reflejando las dimensiones ya mencionadas.

La importancia de investigar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo se debe a detectar dicho estado del trabajador que explica el autor.

Debido a que hay un alto nivel de carga laboral y competitividad hoy por hoy en las organizaciones en Lima (Perú Laboral, 1999). Asimismo, evaluar el tipo de perfil que pueda presentar el colaborador si es generado por el sentimiento de culpa (perfil 2) o sin presentarlo (perfil 1). Tomando que en cuenta que el cuestionario elaborado es hispano estructurado en una población similar a la peruana.

Por tal razón, el propósito fundamental de este estudio, es examinar las características psicométricas del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo Creado por (Gil-Monte P. , 2011)

A fin de mantener una coherencia de los conceptos utilizados en la presente discusión de resultados, se ha tomado las sugerencias de (Hernández, et. al., 2010) y también lo propuesto por Klein (citado por (Tapia, M. & Luna, A., 2010)

La Validez de Contenido, (Hernández, et. al., 2010) menciona indica que es el nivel en que un instrumento demuestre un dominio especial de contenido del cual se evalúa. En tal sentido, al usar el instrumento original en el idioma español procediendo así a realizarse una prueba piloto con 50 trabajadores de la Empresa Aramark Perú SAC, de diferentes áreas (línea,, cocina, limpieza, comedor y vajilla), la cual resulto valida pues no se encontró ninguna significancia en los resultados, sin embargo en el ítem 6 correspondiente a la escala de indolencia muestra un coeficiente de vinculación ítem-test, inferior a 0.20, valor recomendado como mínimo para implantar la homogeneidad de los ítems de un test.

Luego de ello se procedió a tomar a la muestra completa para generar la validez de constructo pues para (Hernández, et. al., 2010) explica el ejemplar teórico empírico que subyace a la variable de importancia siendo así la evaluación refleja un nivel entre respetable y muy respetable en el cuestionario para el tipo de población de servicios generales.

Con respecto a la validez de Constructo que se desarrolló el análisis factorial exploratorio con los 20 ítems del CESQT utilizando el (SPSS 18.0), y previo a la opción del método de extracción, de elementos importantes se empleó el test de adecuación muestral: Esfericidad de Barlett (TEB) Y DE káiser Meyer Olkim (KMO).

Se inicio para decidir si las matrices de vinculación procedían de muestras de donde chas vinculaciones se hayan en la realidad y luego para decidir hasta qué punto las colaboraciones entre los ítems podría ser aclaradas por un número de factores resumidos al mismo número de ítems.

Acorde se comprueba en la tabla 1 el resultado del TEB ($p < .001$) y del KMO (0,82) obtuvo un valor por encima de 0.60 siendo adecuado. Lo que posibilita examinar un adecuado nivel de significancia y covariancia sistemática por medio de las variables.

En el estudio de la coherencia conceptual de los ítems agrupados en un mismo factor, con carga superior al 0.5 posibilito realizar una recompensación de la escala. De los cuales se hallaron 5 factores conforme se verifica en la tabla 3 para ello en el primer factor se agruparon los ítems 17, 08, 12 y 18 pertenecientes a la escala Desgaste Psíquico los cuales hacen referencia al “Factor I”; en el segundo factor se reunieron los ítems 05, 10, 01, 15 y 19 que hacen referencia a la Escala Ilusión por el Trabajo siendo el Componente “Factor II”; en el tercer factor se reunieron los ítems 20, 13 y 09 referentes al componente “Factor III”; en el cuarto factor se juntaron los ítems 03, 02, 14 y 11 referentes al componente “Factor IV” y en el quinto factor se fusionaron ítems pertenecientes a la escala Culpa como Indolencia reuniéndose los ítems 04, 06, 16 y 07 indica la dimensión “Factor V”. Pues las personas que conformaban la muestra no percibieron una diferencia notable en las escalas de Culpa e Indolencia es por la cual se juntaron formando el “Factor V”.

Resultando 5 Factores pasaron a una posible denominación por factor según los ítems que reúne

Factor I – Desgaste Psíquico.

- Me siento fatigado físicamente en el trabajo (17)
- Pienso que estoy lleno de trabajo (8)
- Me siento preocupado en mi centro de labor (12)
- Me siento cansado emocionalmente (18)

Factor II – Ilusión por el Trabajo

- Tomo mi ocupación como un fundamento de superación personal (05)
- Medito que mi ocupación me brinda cosas positivas (10)
- Mi trabajo me supone un reto estimulante (01)
- Mi trabajo parece retribuyente (15)
- Me siento encantado por mi trabajo (19)

Factor III – (postulado por autor) nueva escala de Culpa con tres ítems

- Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo (20)
- Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo (13)
- Me siento apenado por algunas de mis conductas en el trabajo (09)

Factor IV – Indolencia

- No deseo prestar atención a algunas personas en mi trabajo (02)
- Considero que varias personas a las que presto atención en el trabajo son intolerantes (03)
- Catalogo a las personas a las que brindo atención en el trabajo con respecto a su conducta (14)
- Me gusta ser irónico con varias personas a las que brindó atención en el trabajo (11)

Factor V – (postulado por autor) nueva escala de:

- Me Angustio por el trato que he brindado a varias personas en el trabajo (04)
- Considero que los familiares de las personas que llego a atender son unos insoportables (06)
- Medito que se sería mejor disculparme por mi mala actitud (16)

- Medito que trato con impasibilidad a varias personas a las que atiendo en mi centro de labor (07)

Conforme a la muestra de Servicios Generales compuesta por (Jefes de Cocina, cocineros, atención en línea, Jefes de Almacén, ayudantes de almacén, Administrador de Oficina, Gerente de Contrato, Vajilleros, Jefe de Mantenimiento, ayudante de Mantenimiento) se evidencio en la prueba una reestructuración de las escalas generando que los ítems como de indolencia y culpa se mezclaran generando 5 factores en los cuales el primero y el segundo se mantuvieron en su estado actual siendo Desgaste Psicológico e Ilusión por el Trabajo, asimismo el Factor III obtuvo tres ítems de la Escala de Culpa y el Factor IV siendo cuatro los ítems de la Escala de Indolencia. No obstante, los demás ítems de las otras dos escalas (Culpa e Indolencia) migraron generando otro nuevo factor siendo el Factor V, esto debido a que la muestra percibe que los ítems son similares los cuales generan una respuesta parecida según la muestra evaluada. Por otro lado, en el estudio de Cáceres-Mejía B, et al. (2013), empleando como muestra a alumnos de la facultad de medicina que cursaban el ultimo ciclo de su profesión compuesta por 71 participantes el SQT se explicó mejor con dos de las 4 escalas, denominadas por el autor dimensiones, las cuales son Desgaste psicológico con el alfa de Cronbach de 0,85 e Ilusión por el Trabajo con 0,80 obteniendo una varianza por las dos dimensiones de 61,8%.

Con respecto a la confiabilidad del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, (Hernández, et. al., 2010) indica que la confiabilidad se determina mediante diferentes técnicas, y se explica el nivel en la cual adapta de forma reiterada al idéntico sujeto, asimismo consta en el nivel en el que la ficha de registro elabore resultados coherentes y consistentes. Es así que esta propiedad psicométrica se evaluó a través del método de consistencia interna con el coeficiente Alpha de Cronbach, indicando que los datos conseguidos dan señal de una consistencia respetable, es decir, la covariación determinada se debe a una situación real y que estos ítems miden una única variable (García C. , 2004). En el presente estudio se consiguieron coeficientes de confiabilidad del

Alfa de Cronbach de las siguientes escalas: Factor I (Desgaste Psíquico) con 0.816, Factor II (Ilusión por el Trabajo) con 0.712, Factor III con 0.660, Factor IV con 0.635, Factor V con 0.624 y por último el test Global con 0.784. Por esto se puede decir que el ensayo alcanza un rango de confiabilidad, buena y respetable Vellis, citado por (García C. , 2004). Algunas investigaciones indica en cuanto al examinar la consistencia interna, un buen nivel de confiabilidad del instrumento, en similares poblaciones estatales, tales como, (Gil-Monte, P., Unda, S. y Sandoval, J., 2009) se llevó a cabo en un estudio de 698 profesores de educación primaria de las escuelas públicas de la delegación Izapalpa de D.F. (México), obteniendo valores significativos con el Alfa de Cronbach. Por otro lado, otros estudios internacionales con la misma variable, pero en población distinta, como, por ejemplo, (Gil-Monte, P., 2002) realizó una investigación en un grupo de 149 policías municipales de Tenerife, España; obteniéndose unos índices de confiabilidad de alrededor de 0.70, presentando un resultado adecuado, pero relativamente inferior a lo reportado en este estudio. Así mismo, (Mercado, A. & Gil-Monte, P., 2012) desarrollaron la validación en una muestra 505 maestros que están en 26 instituciones, obtuvo una confiabilidad similar a la obtenida en el presente estudio, siendo esta de coeficientes alrededor de 0.70. Generando los cuatro factores originales de la prueba. Sin embargo, en el estudio de (Caceres et al., 2013) Con una muestra de 71 alumnos del último ciclo de medicina la confiabilidad varía entre 0,83 y 0,86 en la escala de Desgaste psíquico, y en Ilusión por el Trabajo entre 0,73 y 0,80, esto debido a que el autor en este tipo de población encontró que la teoría se explicaba mejor en el tipo de estudio que tomo por dos escalas llamadas por él mismo dimensiones.

Una vez obtenido todos los resultados a través del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo pues se hizo mediante normas percentilares generales, dada la no evidencia de diferencias significativas según sexo. Asimismo, se consiguió las medidas de tendencia central (mínimo, máximo, media y mediana) y las

medidas de dispersión entre ellas tenemos la desviación estándar, teniendo como dato descriptivas de las puntuaciones directas vinculadas a la muestra.

En conclusión, basándonos en lo expuesto anteriormente, se pudo determinar que el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo resultó ser válido y confiable siendo reestructurado los ítems en diferentes y nuevas escalas en la Empresa Aramark Perú SAC, corroborándose así la utilidad y adecuada estructura psicométrica de este inventario, esperando así que sirva de iniciativa para que siga investigándose en otras poblaciones locales, con diferentes características muestrales, animando a que no sólo se haga uso de esta versión sino también de las otra que posee. Todo ello permitirá seguir contribuyendo a que se siga considerando este instrumento con las adecuadas propiedades psicométricas para el estudio en el Síndrome de Burnout.

V. Conclusiones

Se precisó la Validez de Constructo del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo por medio del Análisis Factorial se Obtuvo: En el primer factor se asociaron los ítems 17, 08, 12 y 18 pertenecientes a la escala Desgaste Psíquico los cuales hacen alusión al “Factor I”; en el segundo factor se concentraron los ítems 05, 10, 01, 15 y 19 que hacen referencia a la Escala Ilusión por el Trabajo siendo el Componente “Factor II”; en el tercer factor se reunieron los ítems 20, 13 y 09 “Factor III”; en el cuarto factor se congregaron los ítems 03, 02, 14 y 11 referentes al componente “Factor IV” y en el quinto factor se fusionaron ítems pertenecientes a la escala Culpa como Indolencia reuniéndose los ítems 04, 06, 16 y 07 que realizan referencia a la dimensión “Factor V”.

Se determinó la Confiabilidad del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo a través de valores muy satisfactorios del coeficiente Alpha de Cronbach instrumento, el cual obtuvo en el Factor I de 0.816, Factor II de 0.712, Factor III de 0.660, Factor IV de 0.635 y Factor V de 0.624. Asimismo, en la escala general obteniendo un 0.784. Por esta razón se puede indicar que la prueba alcanza un nivel de confiabilidad es elevada, buena y respetable (Vellis citado por García, 2004).

Se determinaron baremos percentilares por factor de la muestra completa conforme a la prueba U MANN WHITNEY, no existe significancia entre sexos. Pues la significancia no supera 1.0

Se encontró normalidad entre las variables con la población pues en la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se evidencio la existencia de la distribución de una variable con una la teoría determinada.

VI. Sugerencias

Con respecto a los resultados logrados en el estudio de investigación se indica las siguientes recomendaciones:

Se recomienda desarrollar la exploración de las características psicométricas del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en trabajadores de instituciones públicas y privadas, teniendo en cuenta las diferentes características muestrales y otros, y así aumentar la aplicabilidad del instrumento.

Se recomienda continuar con el estudio en el tipo de población de servicios generales con los cambios establecidos en la tesis puesto a que se siga validando la reestructuración de Factores.

Se recomienda emplear la versión de Desencanto Profesional del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, en las poblaciones que no mantengan relación directa con los pacientes o clientes, para así definir las propiedades correspondientes de validez, confiabilidad y baremos si en caso fuera indispensable.

Referencias

Agencia Peruana de Noticias. (2012). *Síndrome de Burnout*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-medicos-profesores-y-secretarias-son-propensos-a-padecer-estres-el-trabajo-631629.aspx>

Aldrete, M., Gonzales, J., & Preciado, M. (2008).) *Factores psicosociales laborales y el Síndrome de Burnout en docentes de enseñanza media básica (secundaria) de la zona metropolitana de Guadalajara*. Chilena de Salud Publica.

Alpi, S. V., & Quiceno, J. (2007). Calidad de vida relacionado con la salud y enfermedades crónicas. *Psychologia*.

Arauco, G. (2007). *Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera", 2007. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, Escuela de Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. . Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*

Avila, H. (2006). *Introduccion a la metodologia de la Investigacion*. URL:<http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/index.htm>

Caceres et al. (2013). Análisis factorial del «Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo» en estudiantes de medicina peruanos. *Psiquiatr Salud Ment.*

Ciencia y Trabajo. (2011). Síndrome de Burnout. *C y T*.

Comrey, A. (1973). *First course in factor analysis*. Academic Press.

Duran, M. (2010). Bienestar Psicológico: Estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administracion*.

Figueiredo, H., Gil Monte, P., & Passos, F. (2014). Validação factorial do "Spanish Burnout Inventory" em polícias portuguesas. *Psicologia Reflexao e Critica*.

Freudenberger, H. (1974). El agotamiento personal. *Revista de Temas Sociales*.

García, C. (2004). La medición en Ciencias sociales y en la Psicología Estadística con SPSS y metodología de la investigación. *México D.F.: Trillas*.

García, J., Herrero, S., & Leon Fuentes, J. (2007). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Bitstream*.

Gil Monte, P., & Marucco, M. (2008). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*.

Gil Monte, P., & Moreno, B. (2004). *Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Piramide.

Gil Monte, P., & Peiro, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*. *Anales de Psicología*, 261. URL:https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF

Gil-Monte, P. (2002). Propiedades psicométricas del «Cuestionario para el Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en profesionales de la salud italianos: una perspectiva de género.

Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. *Piramide*.

Gil-Monte, P. (2011). Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). *Revista Iberoamericana de Diagnostico y Evaluacion*, 231-233.

Gil-Monte, P., Unda, S. y Sandoval, J. (2009). Validez factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *salud mental*.

Hernández, et. al. (2010). Metodología de la Investigación. *Mc Graw Hill*.

Hernandez., e. a. (2006). *Metodología de la investigación*. McGRAW 4ra Ed.

Kline, R. (2006). Principles and practice of. *The Guilford Press*.

Marrau, M. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*.

Mercado, A. & Gil-Monte, P. (2012). Características psicométricas del «Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo» en maestros mexicanos. *Revista de educación*.

Monte, G. (2003). Sentimientos de culpa: un síntoma relevante en el proceso del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Trabajo presentado en el “VIII Congreso de Psicología Social”. Torremolinos . *Piramide*.

OMS. (2004). La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. *Serie Protección de la Salud de los Trabajadores*.

Perú Laboral. (1999). El estres. *Peru laboral*.

Ramirez, M., & Roncal, M. (2011).). *Síndrome de Burnout en Docentes Mujeres con Hijos y sin Hijos de una Universidad de Trujillo. Tesis para optar el grado de Licenciada en Psicología*. Universidad de Trujillo.

Savio, S. (2008). *El Síndrome del Burnout: Un proceso de estrés laboral crónico*. *Revista Hologramática. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Lomas de Zamora*. URL:http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08_v1pp121_138.pdf

Sosa, E. (2007). Frecuencia de los Sintomas del Síndrome de Burnout en profesionales medicos. *Medica de Rosario*, 12-20.

Tapia, M. & Luna, A. (2010). Investigación en el área de la modificabilidad cognitiva estructural. *Revista de Investigacion en Psicologia*.

Zuñiga, L., & Gil Monte, P. (2009). Validez factorial del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en una muestra de médicos mexicanos. *Scielo*.

Anexos

ANEXO 01:

Matriz de Consistencia

TÍTULO	Adaptación del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse Por el Trabajo en Trabajadores de la Empresa Aramark Perú S.A.C. - Lima			
AUTOR	Juan Carlos Gálvez Luna Sánchez			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	MÉTODO	INSTRUMENTO
	GENERAL	Practico	Tipo - Diseño	Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo; de Pedro Gil Monte (2011)
	Establecer las propiedades psicométricas del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en trabajadores de Aramark Perú SAC Lima	Constituirá un antecedente de investigación para futuros estudios a nivel local, nacional e internacional	Tipo: Psicométrico Diseño: Instrumental	Dimensiones:
	ESPECÍFICOS	Teorico y Metodologico	Población - Muestra	Ilusión por el trabajo Desgaste psiquico Indolencia Culpa Total SQT N° de Items: 20
¿El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo es adaptable psicométricamente para los Trabajadores de la empresa Aramark Peru S.A.C. Lima?	<p>Decretar la validez de contenido del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en trabajadores de Aramark Perú SAC Lima.</p> <p>Estipular la validez de constructo del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en trabajadores de Aramark Perú SAC Lima.</p> <p>Obtener la confiabilidad por alfa de Cronbach del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en colaboradores de Aramark Perú SAC Lima</p> <p>Construir los respectivos baremos para el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por los trabajadores de Aramark Perú SAC Lima</p> <p>Describir a la muestra de estudio con la nueva estructura de la prueba</p>	<p>Beneficiará a los expertos que guardan relación con el capital humano, para poder contar con una herramienta útil en la valoración del Síndrome de Quemarse por el trabajo en los trabajadores de Servicios Generales</p> <p style="text-align: center;">Social</p> <p>Aportará para investigaciones futuras en materia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, pudiendo tener mayor certeza empírica en el contexto limeño</p>	<p>1450 trabajadores de la empresa Aramark Perú S.A.C., comprendidas entre (Ayudantes, auxiliares, jefes, asistentes de las distintas áreas como cocina, mantenimiento, limpieza, atención en línea, hotelería y transporte)</p> <p>Muestra censal: 280 trabajadores que rindieron bien el test</p> <p>Estadísticos</p>	

ANEXO 02:

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Quemarse por el Trabajo	Se adopta la definición de (Gil-Monte, 2005) que refiere que el Síndrome de quemarse por el trabajo, es la reacción psicológica frente al estrés grave en el trabajo de naturaleza interpersonal y emocional que se dan en expertos que laboran ofreciendo servicios diversos a sus clientes. La reacción se determina por el desgastamiento cognitivo, que involucra el extravío de la ilusión por sus labores profesionales, la desilusión respecto a la carrera o la disminución del logro individual; por el desgaste afectivo, determinado por el cansancio físico y emotivo; además por conductas y acciones negativas para con la organización y usuarios, de manera de comportamientos indolentes, distantes, fríos y en ocasiones lesivo. Algunos de estos síntomas son acompañados de emociones de culpa	De acuerdo a la explicación de (Gil-Monte, 2005) que refiere que el síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) se define como un constructo tridimensional, asimismo añadiendo la escala de afección de Culpa generando dos tipos de perfiles, dependiendo del puntaje la persona puede generar culpa	Ilusión por el trabajo (It) Desgaste Psíquico (Dp) Indolencia (In) Culpa (C)	Ganas de Alcanzar metas de Trabajo, Autoeficacia Personal Aparición de agotamiento emocional y físico Es la manifestación del sentimiento y conductas negativas hacia sus pares y benefactores Se considera como el sentimiento y comportamiento de culpa	1, 5, 10, 15 19 8, 12, 17, 18 2, 3, 6, 7, 11, 14 4, 9, 13, 16, 20	Ordinal

ANEXO 03:

Instrumento

Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo Autor P.R. Gil- Monte 2011

Nombre y apellidos: _____

Sexo: Varón

Mujer

Edad: _____

Fecha: _____ / _____ / _____

Centro/Empresa: _____

Examinador: _____

A continuación encontrará algunas afirmaciones referentes a sus sentimientos e ideas acerca de su trabajo y de las consecuencias que tiene para usted como profesional y como persona. Indique con qué frecuencia siente o piensa lo que se describe en cada una de ellas.

Para responder rodee con un círculo la alternativa (el número) que más se ajuste a su situación:

1	2	3	4	5
NUNCA	RARAMENTE (algunas veces al año)	A VECES (algunas veces al mes)	FRECUENTEMENTE (algunas veces por semana)	MUY FRECUENTEMENTE (todos los días)

Anexo 04

Carta de permiso para realizar la aplicación del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo



Cal. General Recavarren N° 111
Lima, Perú
TEL +511 4889900

Lima, 17 de Noviembre del 2014

Lic. Psicóloga:

Carmen Marina Mora Rosales

Jefe de Desarrollo y Capacitación

Aramark Perú S.A.C.

Calle Recavarren N° 111, Miraflores, Lima – Perú

Asunto: Permiso para aplicar encuestas

De mi consideración:

Saludándola cordialmente, me dirijo a usted para manifestarle que me encuentro cursando el último ciclo académico en la Universidad Cesar Vallejo, motivo por el cual estoy realizando un estudio de investigación para sustentar el título profesional de Licenciado en Psicología, la cual trata el tema de: "Adaptación del Cuestionario para Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en Trabajadores de la Empresa Aramark Perú S.A.C. – Lima".

Para cumplir con el desarrollo de tesis, se requiere llenar algunas encuestas que me permita obtener datos y estadísticas sobre las bondades psicométricas del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los trabajadores de la empresa Aramark Perú S.A.C.-Lima; razón por la cual solicito su autorización para que puedan participar algunos trabajadores de la empresa Aramark Perú S.A.C. y colaboren con el llenado de Ficha Técnica del CESQT; se adjunta modelo de la misma.

Agradecemos por anticipado su gentil comprensión.

Quedo de Usted como su atento y seguro servidor.

Juan Carlos Gálvez Luna –Sánchez

DNI: 44848656

CARMEN MARINA MORA ROSALES
Jefe de Capacitación y
Desarrollo Organizacional
ARAMARK PERU S.A.C.

Anexo 05

Carta de constancia de aplicación de test para la investigación




Cal. General Recavarren N° 111
Lima, Perú
TEL +511 4889900

CONSTANCIA

Por medio de la presente se deja constancia que el Sr. Juan Carlos Gálvez Luna-Sánchez identificado con DNI: 44848656, aplicó Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo a los trabajadores de Aramark Perú S.A.C.

Se expide la presente a solicitud del interesado.

Lima, 15 de Diciembre del 2014.


CARMEN MARINA MORA ROSALES
Jefe de Capacitación y
Desarrollo Organizacional
ARAMARK PERU S.A.C.

Anexo 06

Consentimiento Informado

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

Empresa..... Fecha.....

Por medio del presente documento expreso mi aceptación para participar en la investigación titulada: “Adaptación del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en Trabajadores de la Empresa Aramark Perú S.A.C. – Lima”

Se me ha explicado que la finalidad de la investigación tiene como objetivo determinar las propiedades psicométricas de un cuestionario que permita evaluar los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo (bornout) pertenecientes a nuestra realidad laboral. Los resultados de este estudio serán parte de una Tesis y a la vez servirán para ayudar a detectar los niveles de estrés laboral en las empresas de servicios generales, así como también ser una herramienta útil para los psicólogos de nuestra localidad.

Mi participación consistirá en contestar un cuestionario, cuya información obtenida será manejada con absoluta confidencialidad sin que se identifique mi identidad.

Entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación si así lo considero conveniente.

El investigador responsable se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee relacionada a la investigación y podré tener acceso a los resultados encontrados.

Nombre:.....

Participante

Juan Carlos Gálvez Luna-Sánchez

Investigador

Anexo 07

Aplicación Piloto

		Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
01	Ítem -	0.264	0.628
02	Ítem -	0.204	0.557
03	Ítem -	0.406	0.469
04	Ítem -	0.332	0.742
05	Ítem -	0.307	0.613
06	Ítem -	0.192	0.576
07	Ítem -	0.387	0.475
08	Ítem -	0.696	0.787
09	Ítem -	0.616	0.631
10	Ítem -	0.458	0.545
11	Ítem -	0.396	0.476
12	Ítem -	0.585	0.834
13	Ítem -	0.478	0.689
14	Ítem -	0.254	0.538
15	Ítem -	0.519	0.495
16	Ítem -	0.562	0.656
17	Ítem -	0.703	0.784
18	Ítem -	0.716	0.779
19	Ítem -	0.393	0.561
20	Ítem -	0.477	0.689

Para realizar la prueba piloto se efectuó la correlación Ítem-test en la escala en todos los ítems del test como una medida de la discriminación del ítem, de la cual se encontró una adecuada correlación ítem-test corregida en la mayoría los ítems, obteniéndose correlaciones por encima de 0.2. (Kline, 2006). Sin embargo, se observa que el ítem 06, presenta un coeficiente de correlación ítem-test, menor a 0.20, valor sugerido como mínimo para establecer la homogeneidad de los ítems de un test.

Anexo 08

Carta de Autorización para uso de Test Original en Investigación



Lima, 07 de agosto de 2020

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO DE TEST ORIGINAL EN INVESTIGACIÓN

Estimados

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S. A. C.

Presente. -

PSY CLOUD CONSULTORES S.A.C. es una empresa peruana especializada en test psicológicos originales, con número de RUC 20602391141 y con dirección Calle Atahualpa 666, Miraflores, Lima, y es representante oficial y distribuidor autorizado de la editorial española TEA Ediciones.

Se puede verificar aquí.

<http://web.teaediciones.com/Representantes-internacionales.aspx>

PSY CLOUD Consultores S.A.C. informa que el señor JUAN CARLOS GÁLVEZ LUNA SANCHEZ identificado con Documento nacional de identidad N° 44848656 ha adquirido el test **CESQT. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo** y sus materiales originales. (un juego completo y adicionalmente 11 kit de corrección).

En este sentido, PSYCLOUD Consultores, como representante de TEA Ediciones autoriza el uso de dicho test psicológico en la investigación titulada "Adaptación del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en Trabajadores de la Empresa Aramark Perú S.A.C. - Lima" cuyo tamaño de muestra fue 280 casos examinados, cuyo autor es el señor JUAN CARLOS GÁLVEZ LUNA SANCHEZ.

Esta investigación fue presentada para obtener el título o licenciatura en Psicología en la Universidad Cesar Vallejo S. A. C.

El investigador puede hacer uso de los resultados, baremos obtenidos o materiales solo con fines académicos y no con fines comerciales. Esta autorización se ha emitido para usar el test y sus materiales según el tamaño la muestra especificada.



JOSE DAVID SALAS GIL
Director general