



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Desgaste ocupacional en el personal del Área de Seguridad,  
de una Institución Pública de Lima - 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Martínez Román, Milagros Marina (ORCID: 0000-0002-8996-4230)

**ASESOR:**

Dra. Lescano López, Galia Susana (ORCID: 0000-0001-7101-0589)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**LIMA- PERÚ**

**2016**

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo dedico a mis padres, a mi esposo y en especial a mi hijo Rodrigo Jaime quienes, gracias a su apoyo y comprensión he logrado alcanzar los objetivos personales propuestos.

## **Agradecimiento**

Agradezco a todas las personas que me han ayudado de forma incondicional y a las amistades por su apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	9
3.2. Variables y operacionalización .....	9
3.3. Población, muestra y muestreo .....	10
3.5. Procedimientos.....	11
3.6. Métodos de análisis de datos. ....	12
3.7. Aspectos éticos .....	13
IV. RESULTADOS .....	14
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
Referencias.....	28
Anexos.....	31

## Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Ejecución Presupuestal	20
Tabla 2	Validez del instrumento	23
Tabla 3	Confiabilidad Cuestionario Desgaste ocupacional	23
Tabla 4	Niveles de desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad	25
Tabla 5	Niveles de cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad	26
Tabla 6	Niveles de realización personal en el personal administrativo y operativo del área de seguridad,	27
Tabla 7	Niveles de despersonalización en el personal administrativo y operativo del área de seguridad,	28
Tabla 8	Rangos y estadísticos de contraste para desgaste ocupacional	29
Tabla 9	Rangos y estadísticos de contraste para cansancio emocional	31
Tabla 10	Rangos y estadísticos de contraste para realización personal	32
Tabla 11	Rangos y estadísticos de contraste para despersonalización	33

## Índice de figuras

Figura 1	Diagrama de cilindro agrupado del desgaste ocupacional	25
Figura 2	Diagrama de cilindro agrupado de cansancio emocional	26
Figura 3	Diagrama de cilindro agrupado de la realización personal	27
Figura 4	Diagrama de cilindro de la despersonalización	28

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las diferencias que existen en cuanto al desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016, la población de 25 trabajadores del área de seguridad, la muestra consideró toda la población, en los cuales se ha empleado la variable: Desgaste Ocupacional. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel comparativo, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario de desgaste ocupacional en la escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), que brinda información acerca del desgaste ocupacional en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que: No existen diferencias significativas en el desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima – 2016.

**Palabras Clave:** Desgaste ocupacional, trabajadores de seguridad, burnout, estrés laboral, condiciones de trabajo.

## **Abstract**

The present investigation had as general objective: to determine the differences that exist in terms of occupational wear in the administrative and operational personnel of the security area, of a Public Institution of Lima - 2016, the population of 25 workers of the security area, the sample considered the entire population, in which the variable has been used: Occupational Wear. The method used in the investigation was the hypothetical deductive, this investigation used for its purpose the non-experimental design of comparative level, which collected the information in a specific period, which was developed when applying the instrument: questionnaire of occupational exhaustion in the scale of Likert (never, almost never, sometimes, almost always, always), which provides information about occupational burnout in its different dimensions, whose results are presented graphically and textually. The investigation concludes that: There are no significant differences in the occupational burnout in the administrative and operational personnel of the security area, of a Public Institution of Lima – 2016.

**Keywords:** Occupational exhaustion, security workers, burnout, job stress, working conditions.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional el deterioro en el ámbito laboral del personal, que trabaja en una organización empresarial o entidad del Estado, es una problemática que preocupa a las autoridades competentes, debido a que las instituciones se desarrollan adecuadamente, cuando se encuentran rodeados de personal nuevo y moderno, con disposición para contribuir al desarrollo de la institución en la cual labora.

Se ha percibido que en el ámbito laboral se tiene la presencia del denominado síndrome de desgaste profesional, el cual se evidencia en cuanto hay extenuación emocional, despersonalización, y el descenso del progreso ocupacional.

El desgaste ocupacional en los empleados trae una serie de perjuicios en la organización, desde la baja de la productividad en diferentes ámbitos, así como el perjuicio y exposición del trabajador a situaciones de riesgo.

Soukupová, (2016), por su parte señaló que: Burnout syndrome affects individual health through four main mechanisms: neuroendocrine activation, emergence of negative emotions, increased compensatory unhealthy behaviors, such as substance use, and withdrawal from social relationships that can alleviate depression. workload. Some factors within the organization, such as ambiguous description of tasks or relationships between members of an organization, can be sources of rupture of reciprocity in interpersonal relationships. Burnout syndrome: manifestation of the rupture of labor reciprocity, since employees often have negative reactions as a result of their work fatigue, thereby damaging interpersonal relationships with their co-workers and generating an unpleasant environment (El síndrome de cansancio o desgaste a nivel ocupacional, va lesionar la salud del trabajador en determinadas esferas, como la activación neuroendocrina, el nacimiento de emociones negativas y conflictivas, presencia de comportamientos malsanos compensatorios, como el consumo de alcohol o drogas y el alejarse de las amistades para disminuir la presión de la carga laboral, se presentan

casos de complicación en relación al trabajo, dicha presión laboral va afectar su rendimiento en el trabajo. El cansancio o deterioro en la esfera laboral, se manifiesta en el quiebre de la reciprocidad en el trabajo, porque a veces el trabajador, tiene respuestas negativas como consecuencia del exceso de trabajo.

En este orden de ideas, las diferentes instituciones del Estado, han ingresado a una etapa de modernización, que ha sido uno de los factores trascendentales para el desarrollo del país, por ello se requiere y necesita trabajadores en el sector público, que estén con todas sus facultades para poder realizar en forma óptima su labor.

Dicho fenómeno, está presente en la realidad latinoamericana, como se puede apreciar en el estudio de las investigaciones respecto al tema, el Perú, no es la excepción, donde en sus instituciones, se presentan desgaste laboral, debido a diferentes causas entre ellas se puede mencionar el estrés, carga laboral excesiva, etc.

En el caso particular de los trabajadores de seguridad operativos y administrativos, por sus características especiales de eventualidad y permanencia, existe interés por parte de los directivos, de evaluar el desgaste ocupacional, a fin de que ello permita tomar acciones que permitan revertir tal situación en beneficio del trabajador y la propia institución.

En el área de seguridad esta situación continúa debido a que día a día se observa que el personal se encuentra desgastados laboralmente y ello perjudica al crecimiento y desarrollo institucional. Es así, que la investigación tiene como problema fundamental, diagnosticar el desgaste ocupacional en su personal operativo y administrativo.

Respecto a la formulación del problema: Se desprende el siguiente problema general: ¿Cuáles son las diferencias que existen en cuanto al desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una institución pública? Entre los problemas específicos, tenemos: ¿Cómo es el desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una institución pública de Lima-2016? ¿Cómo el cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del

área de seguridad de una institución pública de Lima- 2016? ¿Cuáles son las diferencias que existen en cuanto al cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad de una institución pública de Lima-2016? ¿Cuáles son las diferencias que existen en cuanto a la realización personal en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016? ¿Cuáles son las diferencias que existen en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una institución pública de Lima-2016?.

Respecto a las metas planteadas, el objetivo general fue: Determinar las diferencias que existen en cuanto al desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una institución pública de Lima-2016. Los Objetivos específicos seleccionados son: 1. Describir el desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una institución pública de Lima-2016. 2. Describir el cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una institución pública de Lima-2016. Determinar las diferencias que existen en cuanto al cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad de una institución pública de Lima-2016. Determinar las diferencias que existen en cuanto a la realización personal, en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una institución pública de Lima -2016. Determinar las diferencias que existen en cuanto a la despersonalización en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una institución pública de Lima-2016.

La hipótesis que responde a la problemática fue: Existen diferencias significativas en el desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una institución pública de Lima-2016. Entre las hipótesis específicas, tenemos las siguientes. Existen diferencias significativas en cuanto al cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una institución pública de Lima-2016. Existen diferencias en cuanto a la realización personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una institución pública de Lima-2016. Existen diferencias significativas en cuanto a la despersonalización en el

personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una institución pública de Lima-2016.

Se justificó, la investigación, porque abordo, el tema de desgaste ocupacional en personal del área de seguridad operativo y administrativo de una Institución Pública, lo que permitirá, luego de su diagnóstico, tomar acciones correctivas al revertir tal situación y mejorar las condiciones del trabajador en la referida área. Es cierto que se necesita insistir en intensificar más, la difusión de la actividad preventiva en todas las organizaciones. Por ello tiene una justificación teórica, porque se ha seleccionado, primero las investigaciones de índole nacional e internacional, así como los artículos de revistas indexadas sobre la variable de estudio. Tiene una justificación social, porque aborda un problema actual, que atañe a toda la sociedad en general, y que los aportes que se lograron son significativos, no solo para que la autoridad intervenga, los empleadores tengan otra mirada al problema, sino que todos aportemos por la creación de un clima, entorno laboral óptimo para los trabajadores, indudablemente ello redundar en la empresa y en general en toda la sociedad. En el ámbito metodológico, la tesis utiliza el enfoque cuantitativo, porque para la recepción de la información relevante del tema, se realizó una encuesta, que apoyo la hipótesis planteada, unido a la revisión de la doctrina actualizada al respecto, así como la observación de la investigadora respecto a la problemática.

## II. MARCO TEÓRICO

Tenemos la tesis de Soukupová, (2016), titulada: Síndrome de Burnout -comparación de empleados y autónomos/empresarios. Tesis de diploma. Brno: Universidad Mendel de Brno. El objeto es identificar la presencia del síndrome de desgaste entre los trabajadores y los contratantes tanto de la esfera pública o privada. Hay una comparación de los datos obtenidos a través de encuesta en línea que se estableció en base al Inventario de Burnout de Maslach. el objetivo es examinar las diferencias entre empleados y autónomos/empresarios trabajando en los diferentes ámbitos tanto privada como pública. En la conclusión: El síndrome de Burnout es un tema muy discutido hoy en día. Por supuesto que el problema estaba aquí. Ya hace muchas décadas, pero no había tantas investigaciones basadas en este tema como estos días. Me atrevo a decir que se debe al estilo de vida que vive la sociedad. Hay muchos requisitos en las personas como en la vida privada también en el entorno laboral. Las personas se exigen mucho a sí mismas, los padres a sus hijos y también los gerentes/propietarios o jefes a sus empleados. La presión es alta y conduce al estrés, depresión y por último, pero no menos importante al síndrome de burnout. Es importante, aunque amemos lo que hacemos, relajarnos, tomarnos un tiempo para descansar porque al comienzo de cada nueva historia (trabajo/negocio/relación) estamos llenos de energía y entusiasmo, pero no es para todos y cuanto antes nos demos cuenta de que mejor trabajar con él o mejor aún, evitar el síndrome de burnout.

Gonzales (2016) realizó la siguiente investigación en la revista indexada Redalyc, cuyo objetivo fue la cimentación de un prototipo a futuro de desgaste en el ámbito laboral de catedráticos. La tesis utilizó el estudio cuantitativo, el cuestionario utilizado fue el modelo burnout para los docentes revisado con siglas CBP-R.

Entre las bases teóricas y fundamentación científica, el desgaste ocupacional, es definido, como aquel deterioro, decadencia o agotamiento de los trabajadores en determinadas esferas de trabajo. Es conocido también como una forma de estrés, en este caso afín con el esfuerzo en el trabajo, ello

también implica una situación de cansancio o agotamiento a nivel físico, así como también emocional.

Soukupová, (2016), opinó por su parte que: Burnout can be studied from two perspectives: Clinical under a static conception, where the subject reaches that state as a result of work stress and a psychosocial perspective that defines it as a process, that is, a series of stages.

Entre las causas del desgaste ocupacional, tenemos:

Soukupová, (2016), preciso: El síndrome de burnout, tiene una correspondencia significativa con labores que relacionan al trabajador con las actividades en servicios a los clientes, que puede ser de diferentes dimensiones. Este fenómeno se presenta en mayor proporción en los trabajadores del Estado como los profesionales de hospitales, policías, trabajadores del poder judicial entre otros. En este tipo de trabajos se puede identificar características más exigentes que los trabajadores privados, como es el caso de horarios excesivos, recarga laboral, trabajo que obedece a cumplir metas casi inalcanzables.

Las causas para el desgaste ocupacional, son diversas, la principal es el recargo de labores que tiene el empleado, esto es el exceso o dar más tareas de las que normalmente están asignadas al trabajador, entre las disciplinas laborales que mayor estrés presentan son los profesionales de la salud, como son doctores y enfermeras.

Respecto a los factores de índole psicosocial, Cárdenas (2016) al respecto afirmó lo siguiente: que se van a presentar en el entorno laboral, en relación, con la forma de organizar el trabajo, el puesto que ocupa cada uno de ellos, la división de actividades dentro de la empresa, incluso el entorno que rodea al trabajador, van afectar al trabajador en su salud y en su quehacer laboral, dichos factores, indudablemente van a perjudicar dicho quehacer y por ende su calidad de vida, porque lo va a conducir a una inadecuada calidad de vida, que lo van a conducir a la presencia del desgaste ocupacional y por ende su salud o bienestar.

Indudablemente este exceso de trabajo o desgaste ocupacional, va incidir en la calidad de vida, que en el discernimiento que tiene la persona sobre su existencia, su cultura, valores y su medio social.

Nótese la importancia, que tiene la motivación, Coduti (2013), explicaba como los japoneses y otros países asiáticos, antes de iniciar la labor en las empresas, los hacían cantar, recibían charlas motivadoras, había personas que les impulsaban a ser mejor, y los rendimientos, fueron positivos en todos los sentidos, dicha experiencia no la vemos en otra realidad, como la peruana, entonces la motivación es trascendental para que el trabajador, aun con labores recargadas pueda hacer frente a ello.

Como afirmo Bittar (2007) refiere lo siguiente: It establishes a causal relationship between the subject's inability to develop feelings of competence or success and burnout syndrome, taking Bandura's concept of perceived self-efficacy on the beliefs of people's abilities to control situations that affect them. Feelings of success lead to job satisfaction and job commitment, while feelings of failure lead to burnout. Subjects with strong feelings of perceived self-efficacy experience less stress in threatening situations, and situations are less stressful when they believe they can cope with them successfully. (p.92) (Se va establecer una correspondencia entre la imposibilidad del trabajador de poder superarse en su esfera laboral, como buscar ser más competitivos, o ganas de alcanzar el éxito, o buscar alcanzar, objetivos dentro de la empresa, como obtener una mayor jerarquía, esto es la búsqueda de superación y alejarse de pesimismo laboral. Sin lugar a dudas los sentimientos de éxito, van a generar satisfacción en el trabajo y compromiso con su labor, para cambiar los sentimientos que llevan al síndrome de burnout. (p. 92).

El modelo De Thomson, Page y Cooper: En este modelo se da valor relevante, al reforzamiento que debe realizar la persona que trabaja en torno a su autoconciencia y autoconfianza, para que pueda enfrentar los retos no solo laborales con éxito, el empleado tiene que ir con mente positiva a su centro de labores, demostrar, que si se pueden enfrentar retos, obviamente, esta realidad no opera cuando en el trabajo hay excesos y lo que se quiere es explotar o abusar del trabajador.

El trabajo en el siglo XX, ha tenido una evolución positiva en torno al reconocimiento de derechos laborales, y ello se ha plasmado en los diferentes documentos internacionales de tutela de los derechos del trabajador, pero ello en la realidad no se su aplicación efectiva, la informalidad en el trabajo ha llegado a extremos, donde es el propio trabajador que aceptan dichas condiciones, solo un minúsculo grupos de empresas son supervisadas por el ente estatal de verificar el cumplimiento de las normas, el resto se libra de la supervisión y posterior sanción y actúan con impunidad, donde al trabajador se le presiona, y se abusa, vulnerando sus derechos fundamentales, no importándole lo que le pase en torno a su salud, otro derecho fundamental que no se toma en cuenta.

Entonces el síndrome de burnout, va tener su génesis, o su primera fase, cuando hay una sobrecarga laboral, a ello se adiciona que no hay un incentivo por parte del empleador para esta recarga de trabajo, solo se observó que hay un beneficio para el empleador, el trabajador en este caso va perdiendo su control y autonomía.

En la segunda fase, tenemos que el trabajador, va a desarrollar modos estratégicos para afrontar dicha realidad, como es el distanciamiento de esta realidad estresante en su esfera laboral, ello será positivo cuando no acepta tal situación y busca la manera de solucionarlo, como hablar con los empleadores, buscar asesoría, hacer una denuncia, pedir la supervisión a las autoridades respectivas y será un accionar negativo o contra productivo, cuando el trabajador asume actitudes negativas como el cinismo, critica etc.

Sobre el Desgaste Ocupacional, tenemos la Dimensión 1: Cansancio emocional (agotamiento).

El desgaste emocional se relaciona significativamente con la extenuación, que tiene el trabajador como consecuencia de un cambio de forma de trabajo, de componentes nuevos, todos relacionados con una mayor carga laboral o condiciones adversas a las que ya se tenía.

### III. METODOLOGÍA.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio es básico, busca a través de un estudio profundizar las principales características del objeto de investigación, buscar nuevas alternativas teniendo en cuenta la información seleccionada.

El diseño es no experimental, es el diseño que se va sustentar en la observación del fenómeno estudiado. En este caso la investigadora ha observado la problemática en un caso específico, como son los trabajadores de seguridad.

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Desgaste ocupacional:** Es el detrimento físico o laboral, que genera estrés en la esfera laboral, por un exceso impuesto en el centro laboral, o la presión prolongada de parte del empleador. (Forbes, 2011, p.1)

Operacionalización de la variable.

Tabla 1.

Definición operacional, Variable. Desgaste ocupacional.

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Nivel
<b>Cansancio Emocional</b>	Emociones	,2,3,6,8	Nunca	Alto
	Agotamiento	13,14,16,20	Pocas veces al año o menos	Medio
<b>Realización Personal</b>	Tiempo		Una vez al mes o menos	Bajo
			Unas pocas veces al mes	
	Pertenencia	4,7,9,12,	Una vez a la semana	
	Energía	17,18,19,21	Pocas veces a la semana	
<b>Despersonalización</b>	Pensamiento positivo		Todos los días	
	Sentimientos			
	Preocupación	5,10,11,15,22		

Fuente Elaboración Propia (2015).

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

#### **Población**

Es el grupo o conjunto de unidades o personas que van hacer objeto de investigación, en los estudios cuantitativos, son los conocedores de la problemática, o pertenecen a las instituciones donde se viene realizando la investigación. La población seleccionada fue 25 trabajadores del área de seguridad en una Institución Pública, divididos en 15 operativos y 10 administrativos.

Criterios de selección:

Recursos humanos de índole operativo o administrativo del área de seguridad en una Institución Pública.

Ser trabajadores operativos o administrativos del área de seguridad en una Institución Pública, voluntario.

Ser trabajadores operativos o administrativos del área de seguridad en una Institución Pública.

Criterios de Exclusión

No ser un trabajador operativo o administrativo del área de seguridad en una Institución Pública.

Ser trabajadores operativos o administrativos del área de seguridad en una Institución Pública, no voluntario.

Ser trabajadores operativos o administrativos del área de seguridad en una Institución Pública, que no asistió el día de la encuesta.

#### **2.6.2. Muestra**

Es la selección, intencional, la muestra fue censal, esto toda la población, como son los 25 trabajadores de la esfera de seguridad, que trabajan en el sector del Estado.

### 2.6.3. Muestreo

No se utilizó la técnica del muestreo, porque la población fue reducida, se utilizó toda la población seleccionada.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnicas.** Es el mecanismo para obtener información relevante en torno a la investigación. En este caso la técnica empleada, siendo una investigación de enfoque cuantitativo, como es la encuesta.

El instrumento utilizado, fue el cuestionario, que fue elaborado en base a la variable seleccionada y sus dimensiones.

Instrumento:

Ficha Técnica:

**Denominación del instrumento:** Cuestionario de desgaste ocupacional.

**Autor del instrumento:** Maslach Burnout Inventory, año 1985.

**Año:** 2015

**Tipo de instrumento:** Cuestionario.

**Finalidad:** Cuantificar los niveles de desgaste emocional, sustentado en tres niveles: Realización personal, despersonalización, cansancio emocional.

**Numero de Ítems:** 22

**Aplicación:** directa.

**Tiempo de administración:** 18 minutos.

**Normas de aplicación:** El encuestado responderá las interrogantes, acorde a su conocimiento o percepción de ellas.

**Niveles y rangos.**

**Alto**      82    110

**Medio**    52    81

**Bajo**     22    51

### 3.5. Procedimientos.

Para que los instrumentos puedan ser utilizados en la investigación, se realizaron las siguientes acciones:

**Validez.** Para que el instrumento sea válido se ha seleccionado, un método para que le otorgue tal validez como es un juicio de expertos, esto es la selección de profesionales conocedores de la temática de investigación o la metodología.

Tabla 2

Validez del instrumento.

<b>Experto</b>	<b>Resultado</b>
Dr. Jorge Díaz Dumont	Aplicable
Dr. Luis R. Carranza Haro	Aplicable
Dra. Mildred Ledesma Cuadros	Aplicable

La fuente se recepcionó de los certificados de validez del instrumento

### **Confiabilidad del instrumento**

La guía de encuesta, fue sometido a la confiabilidad, mediante el método denominado alfa de Cronbach.

Tabla 3

Confiabilidad del cuestionario de Desgaste Ocupacional

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desgaste Ocupacional	0.835	22

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Los resultados de la aplicación de la prueba de Alfa de Cronbach, que en este caso es superior a 0.80, el cual indico que el grado de confiabilidad del instrumento es buena.

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80, indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es buena.

### **3.6. Métodos de análisis de datos.**

En el análisis de la información recabada después de haber realizado las encuestas a los trabajadores, acorde al procedimiento planteado, a través de la estadística se plasmó dichos resultados a través de figuras y tablas, así como un breve análisis de los resultados obtenidos.

Respecto a la prueba de hipótesis utilizada, se realizó la comparación con la hipótesis nula, lo opuesto a la hipótesis planteada, para después observar los resultados y determinar su nivel de significancia.

**Nivel de Significación:** Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

### **3.7. Aspectos éticos**

La tesis ha respetado los parámetros precisados en el reglamento de la Universidad Cesar Vallejo, en cuanto a la estructura de la tesis, así mismo ha respetado, la autoría de los autores que se ha recepcionado para el desarrollo de la tesis.

#### IV. RESULTADOS

##### Degaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.

Tabla 4

Nivel de desgaste ocupacional *en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016*

Desgaste Ocupacional	Grupo	Personal		Total
		Administrativo	Operativo	
Bajo		5	9	14
		50,0%	60,0%	56,0%
	Medio	4	4	8
Alto		40,0%	26,7%	32,0%
		1	2	3
Total		10,0%	13,3%	12,0%
		10	15	25
		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Acorde al cuestionario sobre desgaste ocupacional

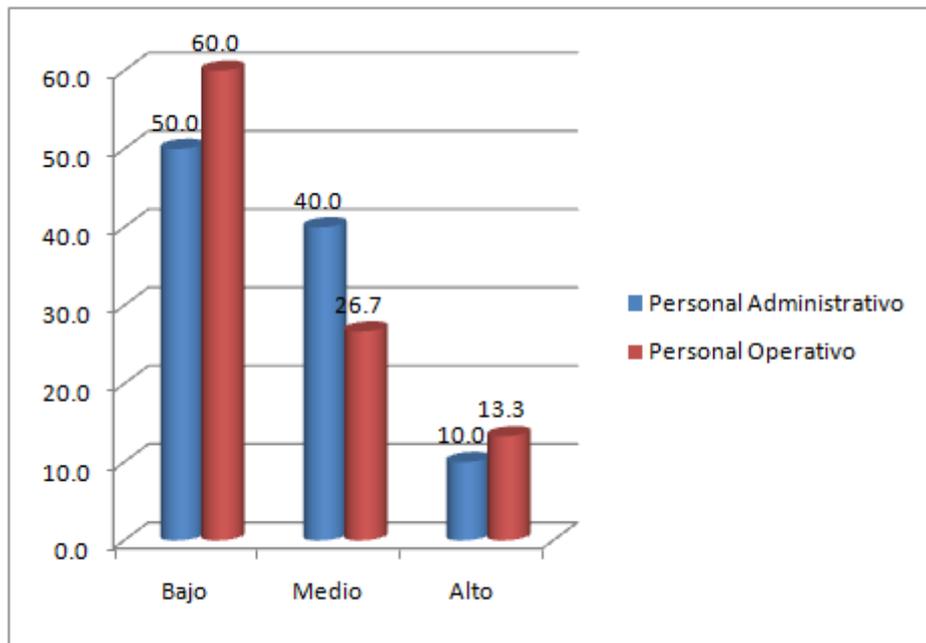


Figura 1. Diagrama de cilindro agrupado del desgaste ocupacional.

En la figura y tabla se observó que la variable desgaste personal en el personal administrativo presenta similares condiciones (alto 10%, medio 40% y bajo

50%) en comparación con el personal operativo (alto 13.3%, medio 26.7% y bajo 60%).

**Descripción de cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.**

Tabla 5

*Niveles de cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016*

Cansancio Emocional	Grupo	Personal		Total
		Administrativo	Operativo	
Bajo		7	9	16
		70,0%	60,0%	64,0%
	Medio	2	4	6
Medio		20,0%	26,7%	24,0%
	Alto	1	2	3
		10,0%	13,3%	12,0%
Alto		10	15	25
		100,0%	100,0%	100,0%
	Total			

Fuente: Cuestionario de Desgaste Ocupacional (Anexo 2)

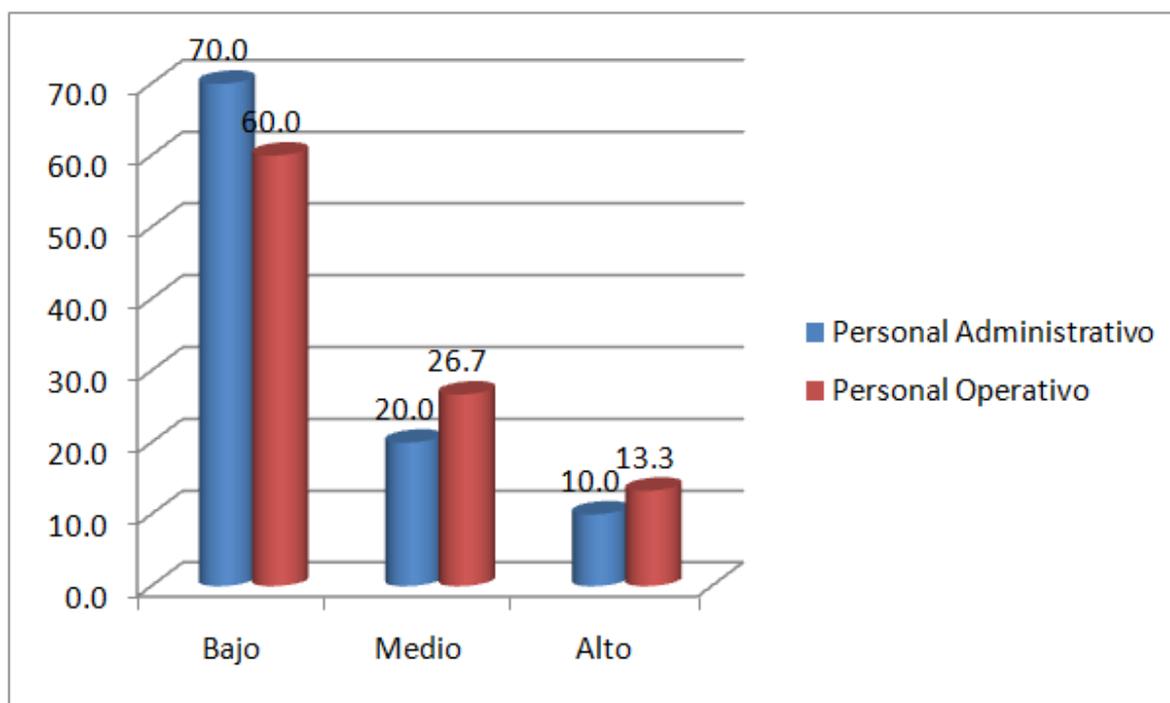


Figura 2. Diagrama de cilindro agrupado de cansancio emocional.

En la tabla 5 y figura 2; el cansancio emocional en el personal administrativo presenta similares condiciones (alto 10%, medio 20% y bajo 70%) en comparación con el personal operativo (alto 10 %, medio 26.7% y bajo 60%).

**Descripción de la realización en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.**

Tabla 6

Niveles de realización personal en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una institución pública, Lima-2016.

Realización Personal	Grupo	Personal		Total
		Administrativo	Operativo	
Bajo		5	9	14
		50,0%	60,0%	56,0%
	Medio	4	4	8
Alto		40,0%	26,7%	32,0%
		1	2	3
		10,0%	13,3%	12,0%
Total		10	15	25
		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Desgaste Ocupacional (Anexo 2)

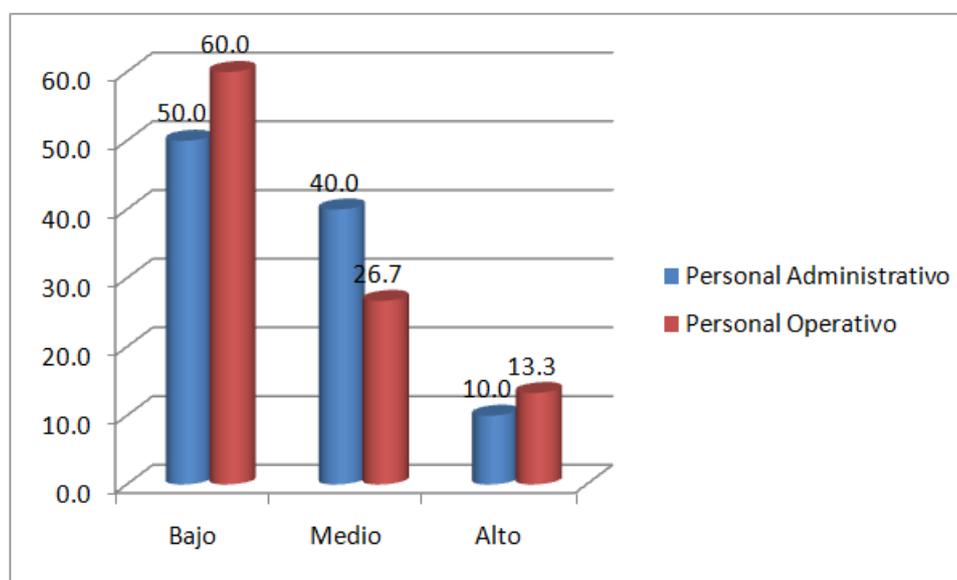


Figura 3. Diagrama de cilindro, el cual fue agrupado de la realización personal. Se observó que la figura y la tabla, la realización personal administrativo presenta similares condiciones (alto 10%, medio 40% y bajo 50%) en comparación con el personal operativo (alto 13.3%, medio 26.7% y bajo 60%).

**Descripción de despersonalización en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.**

La despersonalización en el personal administrativo presenta similares condiciones (alto 10%, medio 40% y bajo 50%) en comparación con el personal operativo (alto 10.3%, medio 26.7% y bajo 60%).

Tabla 7

*Niveles de despersonalización en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016*

Despersonalización	Grupo	Personal		Total
		Administrativo	Operativo	
Bajo		5	9	14
		50,0%	60,0%	56,0%
	Medio	4	4	8
Alto		40,0%	26,7%	32,0%
		1	2	3
Total		10,0%	13,3%	12,0%
		10	15	25
		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Desgaste Ocupacional (Anexo 2)

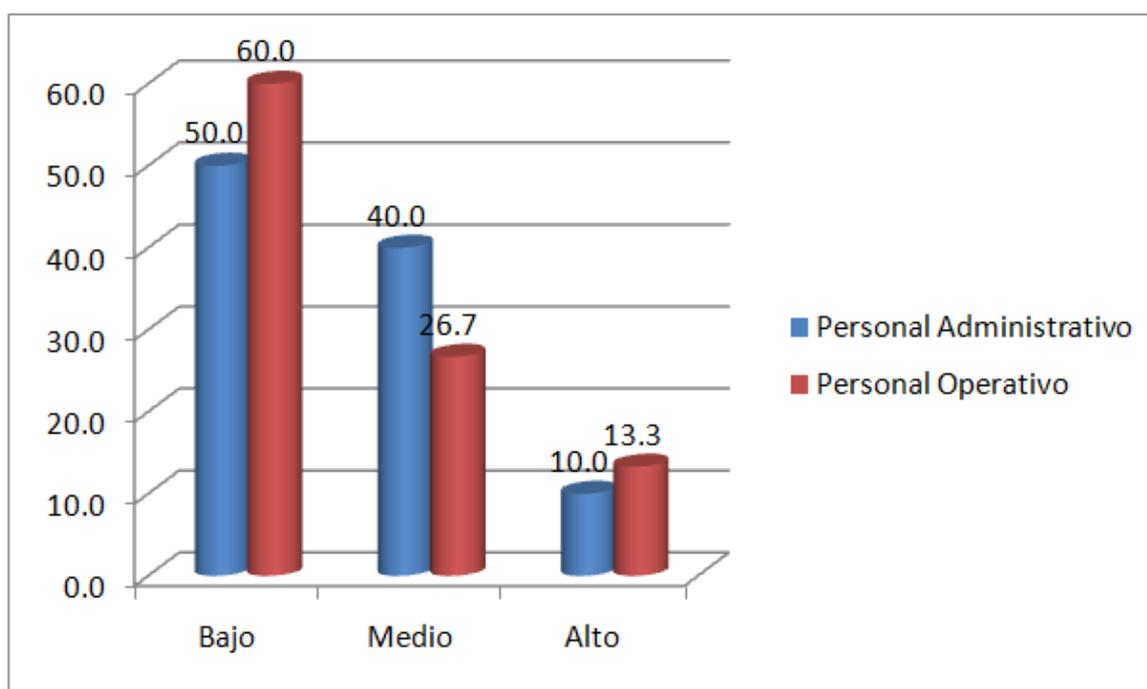


Figura 4. Diagrama de cilindro de la despersonalización.

## Prueba de hipótesis general y específica

### Prueba de la hipótesis general

#### Hipótesis Nula.

No existen diferencias significativas en el desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.

#### Hipótesis general

Existen diferencias significativas en el desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.

Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba U de Mann-Whitney  $p=0.732>0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se concluye que: No Existen diferencias significativas en el desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.

Tabla 8

#### *Rangos*

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Desgaste Ocupacional	Personal Administrativo	10	13,55	135,50
	Personal Operativo	15	12,63	189,50
	Total	25		

### Estadísticos de contraste<sup>a</sup>

	Cansancio Ocupacional
U de Mann-Whitney	69,500
W de Wilcoxon	189,500
Z	-,343
Sig. asintót. (bilateral)	,732
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,765 <sup>b</sup>

a. Variable de agrupación: Grupo

b. No corregidos para los empates.

### Prueba de hipótesis específica 1:

#### Hipótesis Nula

No existen diferencias significativas en cuanto al cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima -2016.

#### Hipótesis Específica 1

Existen diferencias significativas en cuanto al cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima – 2016.

Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba U de Mann-Whitney  $p=0.625>0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se concluye que: No existen diferencias significativas en cuanto al cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.

Tabla 9

*Rangos*

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Cansancio Emocional	Personal Administrativo	10	12,25	122,50
	Personal Operativo	15	13,50	202,50
	Total	25		

**Estadísticos de contraste<sup>a</sup>**

	Cansancio Emocional
U de Mann-Whitney	67,500
W de Wilcoxon	122,500
Z	-,489
Sig. asintót. (bilateral)	,625
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,683 <sup>b</sup>

a. Variable de agrupación: Grupo

b. No corregidos para los empates.

**Prueba de hipótesis específica 2:**

**Hipótesis Nula**

No existen diferencias significativas cuanto, a la realización personal en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.

**Hipótesis Específica 2**

Existen diferencias significativas cuanto, a la realización personal en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima – 2016.

Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba U de Mann-Whitney  $p=0.732 > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se concluye que: No existen diferencias significativas cuanto, a la realización personal en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.

Tabla 10

*Rangos*

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Realización	Personal	10	13,55	135,50
Personal	Administrativo			
	Personal Operativo	15	12,63	189,50
	Total	25		

**Estadísticos de contraste<sup>a</sup>**

	Realización
	Personal
U de Mann-Whitney	69,500
W de Wilcoxon	189,500
Z	-,343
Sig. asintót. (bilateral)	,732
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,765 <sup>b</sup>

a. Variable de agrupación: Grupo

b. No corregidos para los empates.

**Prueba de hipótesis específica 3:**

**Hipótesis Nula**

No Existen diferencias significativas en cuanto a la despersonalización en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016

**Hipótesis Específica 3**

Existen diferencias significativas en cuanto a la despersonalización en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.

Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba U de Mann-Whitney  $p=0.732 > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; concluye que: No existen diferencias significativas en cuanto a la despersonalización en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.

Tabla 11  
Rangos

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Despersonalización	Personal	10	13,55	135,50
	Administrativo			
	Personal Operativo	15	12,63	189,50
	Total	25		

**Estadísticos de contraste<sup>a</sup>**

Despersonalización	
U de Mann-Whitney	69,500
W de Wilcoxon	189,500
Z	-,343
Sig. asintót. (bilateral)	,732
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,765 <sup>b</sup>

## V. DISCUSIÓN

Respecto a los resultados obtenidos en la tesis, concluyo que el nivel de significancia bilateral de la prueba U, de Mann-Wtney es de  $p=0.625$ , por lo tanto, se da como valida la hipótesis específica 1, donde se concluye, que no hay diferencia significativa en relación al cansancio emocional respecto al personal del área de seguridad de una institución pública, esto es el cansancio emocional, en el personal de la esfera administrativa presenta condiciones similares (alto 10%, bajo 70% y medio 20%), en comparación con el personal operativo (alto 10%, bajo 60% y medio 26.7%).

Los resultados que se desprende de la investigación realizado, demostraron que el grado de significancia bilateral de la prueba U de Mann-Whitney  $p=0.732 > 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis específica 2, por lo cual concluye: No hay diferencias significativas en cuanto a la realización personal en el personal del área de seguridad de una institución pública, esto es, la realización del personal administrativo presenta condiciones similares (alto 10%, bajo 50% y medio 40%), en símil con el personal operativo (alto 13.3%, bajo 60% y medio 26.7%).

Asimismo, los resultados obtenidos en la tesis realizada, está demostrado que el nivel de significancia bilateral de la prueba U de Mann-Whitney  $p=0.732 > 0.05$ , por lo tanto, no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, por lo cual se concluye que no existen diferencias de nivel significativo respecto a la despersonalización del personal del área de seguridad de una Institución Pública; esto es, la despersonalización en el personal administrativo presenta similares condiciones (alto 10%, medio 40% y bajo 50%) en comparación con el personal operativo (alto 10.3%, medio 26.7% y bajo 60%).

Así mismo de los hallazgos encontrados, la presente investigación demuestra que siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba U de Mann-Whitney  $p=0.732 > 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: No existen diferencias significativas en el desgaste ocupacional en el personal del área de seguridad de una Institución

Pública; esto es el desgaste ocupacional en el personal administrativo presenta similares condiciones (alto 10%, medio 40% y bajo 50%) en comparación con el personal operativo (alto 13.3%, medio 26.7% y bajo 60%). demandas, mayor trabajo.

En el caso de la investigación, si lo trasladamos al personal de seguridad, ellos también han tenido que enfrentar este aumento de demanda y por lo tanto mayor trabajo, porque hay que tener mayor cuidado, más observación, contener al público, que muchas veces no respeta las reglas, muy al contrario, quiere la solución de sus reclamos en forma inmediata, no es tolerante.

La tesis realizada por Cárdenas (2016), coincide con un tema, en el cual también hemos identificado, como es la ausencia del conocimiento del personal directivo, sobre la realidad laboral en relación a los efectos que tienen los trabajadores cuando están con estrés, que se ha producido por el esfuerzo que se realiza superior a las fuerzas que tiene, en la investigación se ha descubierto, que son pocas las empresas, que tiene interés de saber cuál es el verdadero diagnóstico del trabajador, si el trabajo, o el mayor esfuerzo en el trabajo viene afectándolo.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Respecto al objetivo primero, la presente tesis demostró que no existen diferencias significativas en cuanto al cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.
- Segunda:** Respecto al objetivo específico 2, la presente investigación demuestra que no existen diferencias significativas cuanto, a la realización personal en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.
- Tercera:** En cuanto al objetivo específico 3, la presente investigación demuestra que no existen diferencias significativas en cuanto a la despersonalización en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.
- Tercera:** En cuanto al objetivo general, la presente investigación demuestra que no existen diferencias significativas en el desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.

## **VII. Recomendaciones**

- Primera:** Es importante que las autoridades competentes brinden atención y recreación a sus trabajadores para evitar el desgaste ocupacional y así puedan desempeñarse adecuadamente dentro de su puesto laboral.
- Segunda:** Se sugiere realizar un diagnóstico sobre el desgaste ocupacional del personal, a fin de detectar y utilizar estrategias adecuadas que permita revertir tal situación en aquellos que lo presentan.
- Tercera:** Se sugiere programar actividades de socialización y exposición de inquietudes laborales tal que permitan su atención de beneficio de una labor más agradable.
- Cuarta:** Se sugiere evaluar anualmente el desgaste ocupacional de los empleados.

## Referencias

- Álvarez, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Cegesti. [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Bittar, M. (2007). *Investigación sobre burnout y estilos de personalidad*. [https://www.uib.es/digitalAssets/177/177915\\_2.pdf](https://www.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf)
- Cárdenas, S. (2016). *Las aspiraciones laborales y el burnout en un grupo de personas que estudian y trabajan en Lima. Las aspiraciones laborales y el burnout en un grupo de personas que estudian y trabajan en Lima*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- De Vellis, G. (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. Trillas.
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Finol, L. (2000). *Diseño de investigación: Una aproximación fundamental*. Ariel, S.A.
- García, C. (2017) *Relación del síndrome de desgaste ocupacional (Bournout), con los factores sociodemográficos en trabajadores de giro de seguridad*. Universidad Nacional Autónoma de México. [https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=yNKDax&d=false&q=\\*&i=6&v=1&t=search\\_0&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=yNKDax&d=false&q=*&i=6&v=1&t=search_0&as=0)
- Guerrero, J. (2016) *Diseño de un programa de prevención de estrés laboral para trabajadores del ámbito del comercio*. Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/6391/4/DISE%C3>

%91O%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20ESTR%C3%89S  
%20LABORA%20EN%20ASESORES%20COMERCIALES.pdf

Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). Mc. Graw-Hill. Interamericana.

Hernández, s., Fernández, c. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). Mc. Graw-Hill/ Interamericana de C.V: Editores, S.A.

Hurtado, D. y Pereira, F. (2012). *El síndrome de desgaste profesional (burnout syndrome): manifestación de la ruptura de reciprocidad laboral*. Universidad Autónoma de Madrid.  
<https://revistasaludbosque.unbosque.edu.co/index.php/RSB/article/view/61>

Itzel, M. (2012). *Concepto de encuesta*. Recuperado de:  
<http://www.crecenegocios.com/concepto-de-encuesta/>

Izquierdo, J. (2006). *Las personas y las organizaciones: Trabajo y realización personal*. Perú: Valer.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2103940>

Mena, L. (2010). *El desgaste profesional en profesores universitarios: Un modelo predictivo*. (Tesis Doctoral). Universidad de Granada. España.  
<https://hera.ugr.es/tesisugr/18732434.pdf>

Morales, W. (2012). *El desgaste de los trabajadores*. Edición Ocuclan.

Moreno, Gonzales y garrosa (2001). *Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida*. España: J. Buendía y F. Ramos

Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Escuela Nacional de salud Pública.  
[http://tesis.sld.cu/FileStorage/000206-3BE1-ORAMAS\\_VIERA.pdf](http://tesis.sld.cu/FileStorage/000206-3BE1-ORAMAS_VIERA.pdf)

- Preciad, M. Aldrete, M. Oramas, A. y Santes, M. (2008). *Agotamiento emocional en el trabajo en profesionistas y operadoras de máquina en la industria*. [https://nanopdf.com/download/agotamiento-emocional-en-el-trabajo-en\\_pdf](https://nanopdf.com/download/agotamiento-emocional-en-el-trabajo-en_pdf)
- Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación-Estadística aplicada a la Investigación*. Editora Macro. <https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123045760.pdf>
- Restrepo, E. (2010). *Despersonalización y desrealización: una aproximación filosófica desde el análisis de casos*. Fondo Editorial Universidad de Colombia.
- Serra, A. (2001) *Identidad y el estatuto del embrión humano. La contribución de la biología*. Editorial Eiunsa. Universidad del área andina.
- (2010). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Limusa.
- Torres, B. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Fondo editorial universidad Mayor de San Marcos.
- Uribe, F. (2014). *Síndrome de desgaste ocupacional (burnout) y su relación con salud y riesgo psicosocial*. Fondo Editorial Universidad Autónoma de México.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-48322014000200008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322014000200008)

## **Anexos**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: DESGASTE OCUPACIONAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE SEGURIDAD, DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LIMA - 2016.

AUTORES: Br. MILAGROS MARTINEZ

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>Variable DESGASTE OCUPACIONAL</b>			
¿Cuáles son las diferencias que existen en cuanto al desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016?	Determinar las diferencias que existen en cuanto al desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016	Existen diferencias significativas en el desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿Cómo es desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b> Describir desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> Existen diferencias significativas en cuanto al desgaste ocupacional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.	Cansancio Emocional	Emociones Agotamiento Tiempo	1,2,3,6,8 13,14,16,20	<b>Alto</b> <b>Medio</b>
¿Cómo es cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016?	Describir cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.	Existen diferencias significativas en cuanto al cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016	Realización Personal	Pertenencia Energía Pensamiento positivo	4,7,9,12, 17,18,19,21	<b>Bajo</b>
¿Cuáles son las diferencias que existen en cuanto al cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016?	Determinar las diferencias que existen en cuanto al cansancio emocional en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016.	Existen diferencias significativas en cuanto a la realización personal en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016	Despersonalización	Sentimientos Preocupación	5,10,11,15,22	
¿Cuáles son las diferencias que existen en cuanto a la realización personal en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016?	Determinar las diferencias que existen en cuanto a la realización personal en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016	Existen diferencias significativas en cuanto a la realización personal en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016				
¿Cuáles son las diferencias que existen en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una	Determinar las diferencias que existen en cuanto a la despersonalización en el personal administrativo y operativo del área	Existen diferencias significativas en cuanto a la despersonalización en el personal administrativo y operativo del área de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016				

Institución Pública de Lima - 2016?	de seguridad, de una Institución Pública de Lima - 2016	
-------------------------------------	---	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>TIPO: BÁSICO</b></p> <p>Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico. (Tamayo (2010, p. 8).</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo Comparativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental. El diseño no experimental, de corte transeccional, según Hernández. (2010, p.149), se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 25 trabajadores del área de seguridad</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> <b>15 operativos</b> <b>10 administrativos</b></p> <p>Muestra no Probabilístico</p> <p><b>Enfoque de la Investigación:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Variable 1: DESGASTE OCUPACIONAL</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Brown y Leigh (1996)</p> <p>Año: 2015</p> <p>Monitoreo: Octubre-Noviembre 2015 Ámbito de Aplicación: INSTITUCIÓN PÚBLICA</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> De distribución de frecuencia, tablas de contingencia, figuras</p> <p><b>DE PRUEBA:</b> Prueba hipótesis</p> <p>Para Torres (1997) "La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema" (p. 129)</p> <p>U de Mann-Whitney Respecto a esta, es una prueba no paramétrica aplicada a dos muestras independientes, y determinar si existen diferencias entre ellas. Quezada (2010, p 260)</p>

ANEXO 2

**INTRUMENTOS  
CUESTIONARIO  
DESGASTE OCUPACIONAL**

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *el desgaste ocupacional*. Le agradecería leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos **SINCERIDAD EN SU RESPUESTA**, En beneficio de la mejora continua.

N°	PREGUNTA	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
4	Siento que puedo atender fácilmente a mis usuarios					
5	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
13	Me siento frustrado en mi trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis usuarios					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios					
18	Me siento estimado después de haber trabajado con mis usuarios					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Cansancio Emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X		X		X		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
<b>Realización Personal</b>								
4	Siento que puedo atender fácilmente a mis usuarios	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios	X		X		X		
18	Me siento estimado después de haber trabajado con mis usuarios	X		X		X		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X		
<b>Despersonalización</b>								
5	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis usuarios	X		X		X		
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  23 de Setiembre del 2015.

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277  
 Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESGASTE OCUPACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dansancio Emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X		X		X		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
<b>Realización Personal</b>								
4	Siento que puedo atender fácilmente a mis usuarios	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios	X		X		X		
18	Me siento estimado después de haber trabajado con mis usuarios	X		X		X		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X		
<b>Despersonalización</b>								
5	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis usuarios	X		X		X		
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

23 de Setiembre del 2015.

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. LUIS RONAR CARRANZA HARO DNI 10375541

Especialidad del evaluador: DR. ADMINISTRACIÓN.

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESGASTE OCUPACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Cansancio Emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X		X		X		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
<b>Realización Personal</b>								
4	Siento que puedo atender fácilmente a mis usuarios	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios	X		X		X		
18	Me siento estimado después de haber trabajado con mis usuarios	X		X		X		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X		
<b>Despersonalización</b>								
5	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis usuarios	X		X		X		
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:**  Aplicable  No aplicable [ ] 23 de Setiembre del 2015.

**Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815**  
**Especialidad del evaluador: LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.**

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ANEXO 4

**BASE DE DATOS**

CANSANCIO LABORAL (PERSONAL ADMINISTRATIVO)																						
	Cansancio Emocional									Realización Personal							Despersonalización					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	4	1	2	2	4	4	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	4	3	5	4	4	4	1	1	3	5	2
3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2
4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
5	3	2	3	3	1	2	2	1	1	3	2	3	4	4	2	2	1	2	3	3	1	2
6	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4
7	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4
8	4	4	4	1	4	4	4	1	5	1	4	1	4	4	4	1	1	4	1	1	1	1
9	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
10	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1

CANSANCIO LABORAL (PERSONAL OPERATIVO)																						
	Cansancio Emocional									Realización Personal							Despersonalización					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	4	1	2	2	4	4	1	2	1	4	4	2	2	4	1	1	1	1	2	2	1
2	4	1	1	3	5	2	2	2	2	1	1	1	3	5	2	2	2	1	1	3	5	2
3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2
4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
5	3	2	3	3	1	2	2	1	1	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2
6	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4
7	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4
8	4	4	4	1	4	4	4	1	5	1	4	1	4	4	4	1	1	4	1	1	1	1
9	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
10	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1
11	3	2	3	3	1	2	2	1	1	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2
12	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4
13	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4
14	4	4	4	1	4	4	4	1	5	1	4	1	4	4	4	1	1	4	1	1	1	1
15	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2