



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

Aponte Cordova, Leslye Sharon

**ASESORA:**

Mg. Chero Ballón, Elizabeth Sonia

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Comportamiento Organizacional

**Lima - Perú**

**2018**

## JURADO

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
(a) April Cordova Leslie Shari  
cuyo título es: Síndrome de burnout y calidad de vida laboral  
en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número)  
trece [letras].

Lima Norte 1 de octubre del 2018.

  
PRESIDENTE

Mg. Rosario Quiroz Fernando Joel

  
SECRETARIO

Mg. Manrique Tapia César Raúl

  
VOCAL

Mg. Chero Ballón Elizabeth Sonia



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

### **Dedicatoria**

*Con amor dedico esta tesis a mi familia y todas aquellas personas especiales que, de diferentes maneras, estuvieron a mi lado, pero sobre todo a mi hijo Gerard y mis padres Jaime y Nelly debido que fueron el motor más importante para llegar a mi objetivo.*

## **Agradecimiento**

*A los maestros de mi casa de estudios “César Vallejo”, por compartir sus conocimientos y siempre orientarme para ser cada día un buen profesional.*

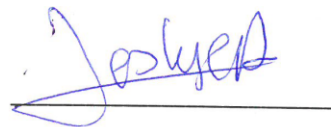
## Declaración de autenticidad

Yo **Leslye Sharon Aponte Cordova** Con DNI N° **730333796**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela académica de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de mayo de 2018



Leslye Sharon Aponte Cordova

73033796

## **Presentación**

### **Señores miembros del jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada: “Síndrome de burnout y la calidad de vida en los colaboradores de una empresa de logística en el Callao, 2018” la misma que someto a su consideración y se espera cumpla con los requerimientos de aprobación para la obtención del Título Profesional de Licenciatura en Psicología.

La presente investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación a modo de correlación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral en una muestra de los colaboradores de una empresa de logística en el Callao.

Del mismo modo, se presentan 7 capítulos que la conforman, de los cuales se hace mención del primero siendo éste la introducción, el cual explica la trascendencia de la problemática de la investigación en diversas áreas de acuerdo a investigaciones previas en base a enfoques conceptuales y teorías, formulando a modo de pregunta el problema a investigar, así como el establecimiento de razones por las cuales se realizó y se determinó los objetivos de ésta mediante ciertas hipótesis que buscaron plasmar las posibles causas de la problemática.

El segundo capítulo hace mención al método de investigación en la que se describen el tipo de estudio, diseño de investigación y las variables de que la conforman, así como la muestra de la población junto a sus criterios para ser seleccionada; como parte del proceso se evidencian técnicas e instrumentos para el recojo de información haciendo uso de métodos de análisis de datos y sus respectivos criterios, garantizando la ética y calidad de la investigación planteada.

En el tercer capítulo se describe una cuidadosa interpretación y análisis de resultados manifestados en tablas obtenidas por el programa de análisis de datos estadísticos, en el que también se realiza la contratación de hipótesis de investigación; en el cuarto capítulo se realiza la explicación y discusión de los resultados obtenidos en el capítulo anterior, en base a teorías y antecedentes expuestos en el marco referencial. En el quinto capítulo se presentan los hallazgos principales de forma enumerada en relación con los objetivos de la investigación, posteriormente en el sexto capítulo se plantean las recomendaciones de alternativas de solución al problema, para investigaciones futuras y nuevas hipótesis de

investigación, finalmente en el séptimo capítulo se hace mención de las fuentes citadas en el estudio de acuerdo a las normas establecidas por el modelo APA y sus requerimientos pertinentes.

Se agradece de antemano todas aquellas observaciones y sugerencias que se brinden a la investigación con el fin de otorgarse el valor justo y razonable.

Aponte Cordova, Leslye Sharon

Autor

## Índice

Páginas del jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Realidad problemática .....	1
1.2. Trabajos previos .....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	8
1.4. Formulación del problema.....	22
1.5. Justificación del estudio.....	22
1.6. Hipótesis .....	23
1.7. Objetivos .....	245
II. METODO.....	256
2.1. Diseño de investigación.....	256
2.2. Variables, Operacionalización .....	25
2.3. Población y muestra.....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
2.5. Métodos de análisis de datos.....	31
2.6. Aspectos éticos .....	31
III. RESULTADOS .....	33
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	41
VII. REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	47
Anexo 1: Inventario de síndrome de burnout.....	47
Anexo 2: Escala de calidad de vida laboral.....	48
Anexo 3: Prueba original de síndrome de burnout.....	49
Anexo 4: Autorización del uso del instrumento de calidad de vida laboral .....	50
Anexo 5: Autorización .....	51
Anexo 6: Inventario de síndrome de burnout.....	52
Anexo 7: Consentimiento informado .....	53
Anexo 9: Criterio de jueces.....	55



Anexo 10: Criterio de jueces .....	56
Anexo 11: Criterio de jueces .....	57
Anexo 12: Criterio de jueces .....	58
Anexo 13: Criterio de jueces .....	59
Anexo 14: Matriz de consistencia.....	60
Anexo 15: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV .....	62
Anexo 16: Acta de aprobación originalidad de tesis .....	63
Anexo 17: Índice de similitud .....	64

## Índice de tablas

Tabla 1: Correlación entre calidad de vida y las dimensiones del síndrome de Burnout	33
Tabla 2: Relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones de calidad de vida	33
Tabla 3: Comparativo de las dimensiones del síndrome de Burnout según variable sociodemográfica de sexo	34
Tabla 4: Comparativo de las dimensiones de síndrome de Burnout según variable sociodemográfica según edad	34
Tabla 5: Comparativo de las dimensiones de síndrome de Burnout según variable sociodemográficas según tiempo de servicio	35
Tabla 6: Comparativo de calidad de vida según variable sociodemográfica según sexo	35
Tabla 7: Comparativo de calidad de vida según variable sociodemográfica según edad	34
Tabla 8: Comparativo de calidad de vida según variable sociodemográfica según tiempo de servicio	34
Tabla 9: Análisis descriptivo de las dimensiones de síndrome de Burnout	37
Tabla 10: Análisis descriptivo de calidad de vida	37

## RESUMEN

La investigación titulada “Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística en el Callao, 2018”. El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal y se ejecuta bajo el de estudio descriptivo-correlacional, el muestreo no probabilístico intencional, utilizando como instrumentos de recolección de datos, la escala de calidad de vida laboral (2012) WRQoL) de Easton, S. & Van, L. (2012) adaptado por Riega, M. (2013), y también Inventario de Burnout de Maslach – General Survey (MBI - GS) adaptado al contexto peruano por Buzzeti (2007). La muestra estuvo conformada por 135 colaboradores de una empresa logística, de ambos sexos, y de tiempo de trabajo no menor a 6 meses. Entre los principales hallazgos se encontró que las dimensiones del síndrome de burnout se relacionan significativamente con la calidad de vida laboral, siendo una investigación no probabilística ( $p < 0.05$ ); los resultados a través de la investigación ponen de manifiesto que existe una relación inversa y significativa, infiriendo que la minoría de los colaboradores de la empresa presentan un nivel promedio de síndrome de burnout. En conclusión, se obtiene relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y calidad de vida laboral en colaboradores de una empresa logística en el Callao.

**Palabras Claves:** *síndrome de burnout, calidad de vida laboral, colaboradores*

## ABSTRACT

The research entitled "Exhaustion syndrome and quality of work life in the employees of a logistics company in Callao, 2018." The research design is non-experimental, cross-sectional and under the descriptive-correlational study, intentional non-probabilistic sampling, which uses data collection instruments, the quality of work life scale (2012) WRQoL) of Easton, S. & Van, L. (2012) adapted by Riega, M. (2013), and also Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI - GS) adapted to the Peruvian context by Buzzeti (2007). The sample consisted of 135 employees of a logistics company, of both sexes, and working time of no less than 6 months. Among the main findings are the characteristics of the burnout syndrome that are significantly related to the quality of working life, being a non-probabilistic investigation ( $p < 0.05$ ); the results through the investigation show that there is an inverse and significant relationship, inferring that the minority of the company's employees present an average level of exhaustion syndrome. In conclusion, we obtain the relationship between the characteristics of the burnout syndrome and the quality of working life in the employees of a logistics company in Callao.

**Key words:** *burnout syndrome, quality of work life, employees*

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

A partir de la época donde la humanidad empezó a producir con trabajos, diferentes factores han influido en esta práctica, como, por ejemplo: la naturaleza, estilo de vida, hábito alimenticio, motivación, sobrecarga laboral, etc. Con todo esto, el hombre ha buscado mejoras para tener un óptimo desarrollo en esta actividad, para generar mayor productividad y mayor eficiencia. No obstante, distintas modificaciones ha surgido en lo tecnológicos de la vida moderna, en donde la eficacia y la competencia en las industrias comunitarias, a la labor de los profesionales les pusieron exigencias, pero sobre todo al colaborador que directamente labora con otros sujetos, dejando una relación laboral en situación de estrés con un rendimiento que perjudica la salud tanto de manera física como mental, degenerando de la calidad de vida sienten algunos factores el desempeño y la satisfacción laboral. Lazarus y Folkman (1986).

En el 2006 la Organización Mundial de la Salud (OMS) indicó que, quienes presentan la mitad de la población en el universo son los colaboradores y quienes aporta con una mediana mayo al crecimiento financiero y social de diversos países; por ellos, lo primordial es la salud, cuando los riesgos del lugar donde laboran está condicionada. En ese sentido, para asegurar la salud de los colaboradores, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017) creó un proyecto donde la sociedad del trabajo, desea la fomentar el empleo, con la igualdad de género, la equidad en el centro de trabajo, la protección y el diálogo social.

Por ello, cuando hablamos de calidad de vida laboral, Suescún, Sarmiento, Álvarez y Lugo (2016, p.14) nos refieren que:

Es, tener un entorno benévolo en el ámbito laboral y que este genere una satisfacción para poder desarrollar un grado de bienestar de los colaboradores quienes son los que conforman una organización, aumentando estrategias para el modernizar y enriquecer las condiciones favorables, motivación y rendimiento laboral para el desarrollo de las funciones propias de la empresa, ocasionando que las relaciones interpersonales en una organización mejoren y así tener el impacto positivo que necesitamos se vea reflejado en la productividad.

Por otro lado, debido a distintas causantes que atentan con el bienestar de los trabajadores, algunos terminan por desarrollar diferentes síndromes; uno de los más frecuentes en este tipo de población es el síndrome de burnout.

La OMS (2000) indica que, el burnout daña, a nivel mundial, la calidad de vida, pero sobre todo la salud en la mente de los trabajadores, poniéndolos en riesgo de muerte, dependiendo el grado que esta enfermedad presente. Sin embargo, Morales e Hidalgo (2015) refieren que este síndrome aún no es reconocido, ni descrito por el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-V), ni en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10).

En ese sentido, la OIT (2015), menciona que, en cada 15 segundos, un colaborador fallece a causa de una enfermedad. De tal manera, 6,300 empleados llegan a morir como resultado de los accidentes en el ámbito ocupacional y enfermedades que tienen relación con el trabajo.

Siguiendo la línea de estudio, Kaschka manifiesta:

En, países europeos tales como: Alemania, se realizaron investigaciones contemporáneas refiriendo que la clasificación de prevalencia de esta problemática tiene un acrecentamiento impactante. Este resultado se muestra a través de una encuesta que la realizó el TNSE mnid –Instituto de investigaciones sobre política, medios de comunicación y de opinión en Alemania– en el mes de diciembre del año 2010, en la que muestra el 12,5% de todos los colaboradores de dicho país estarían abrumados en sus puestos de trabajo. (Citado por Díaz y Gómez, 2016, p. 26)

En nuestro país se realizaron diversos estudios acerca de esta problemática, por ejemplo, el Instituto de Integración (2015), investigó un proyecto con una muestra de 2200 personas en 19 departamentos, señalando que, de cada 10 personas, 6 de ellas se han estresado durante el año; el estudio señala que, el 63% de las mujeres y el 52% de los hombres (durante ese año) reportaron mayores niveles de estrés.

Específicamente, en nuestra capital, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM,2014) realizó un estudio sobre el síndrome de burnout en profesores de educación secundaria; con una muestra constituida por 64 docentes de distintos centros,

obteniendo los siguientes resultados: el 43% de los ellos alcanzaron niveles altos de desgaste psíquico.

Referente a todo lo mencionado líneas arriba; es común que las empresas tiendan a considerar dentro de sus colaboradores a psicólogos, con el fin de prevenir o minimizar las manifestaciones del desgaste laboral que se producen entre los trabajadores y puede desencadenar en el tan mencionado trastorno o síndrome de burnout. Según la OMS (2004), que tiende a afectar de manera negativa a la salud emocional como física de los colaboradores,

A causa de esta problemática descrita anteriormente que, según Cooper, Robert y Sawaf (1998), indican que las empresas u organizaciones, en las últimas décadas ha generado un mayor interés en la evaluación de sus trabajadores, en función a sus aspectos y problemática emocional, sin importar la función que realicen, esto por la alta repercusión en los resultados de la organización.

Tal es el caso de una empresa logística situada en el distrito del Callao, líder en el mercado, y que, para constituirse como una de las mejores empresas dentro del rubro industrial, se cree necesario potenciar el desarrollo de su personal a través de los resultados hallados en la investigación que realizaremos, teniendo el propósito de determinar la relación entre las variables expuestas siendo ellas: el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral, utilizando dos instrumentos que permitió analizar su relación. De esta manera pudiendo brindar un aporte y mayor alcance a las nuevas problemáticas surgidas dentro de la evolución que tienen las organizaciones en la actualidad.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Antecedentes internacionales**

Caballero, Contreras, Gómez y Vega (2017) publicaron un estudio en Colombia, el cual nombraron “Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los colaboradores asistenciales de una institución de salud en Bogotá”, el objetivo inicial del mencionado estudio fue describir el Síndrome de burnout y la calidad de vida laboral del personal asistencial de una institución de salud de segundo nivel y observar si existe relación entre estos constructos. El diseño de la investigación fue descriptivo, correlacional, se hizo bajo un diseño no experimental, cuya muestra usada para la investigación es de 62

colaboradores. Para el estudio ya antes mencionado se han utilizado los siguientes instrumentos: el Inventario de Burnout de Maslach [MBI] y el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35]. El estudio tuvo como principales resultados: El síndrome de burnout al 38.7% indicando una severidad alta y moderada del de los colaboradores; asimismo, un nivel alto en la dimensión de realización personal junto con ello, la motivación intrínseca aportó una causa por la carga laboral. La fatiga emocional tuvo relajación directamente con la carga laboral e inversamente con la motivación intrínseca. Conclusión: encontramos una significativa entre síndrome de burnout y calidad de vida laboral ( $r = 0.55$ ,  $p < 0.01$ ). Como un resultado de importancia inferimos que debería haber una gestión más eficiente y una dirección más centrada en las personas en las instituciones de salud.

Unamuno (2015) reveló su estudio en Argentina sobre una investigación la cual nombro “el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en maestros de grado de Educación Primaria de escuelas estatales del partido de Florencio Varela”, como objetivo inicial describió el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral y corroborar si existe relación entre sus dimensiones en maestros de grado de Educación Primaria de escuelas estatales del partido de Florencio Varela, el método utilizado para la investigación fue bajo un diseño descriptivo, correlacional, se hizo bajo un diseño no experimental para la investigación se recolectó como población a 219 docentes, Los instrumentos utilizados para el estudio realizado fueron MBI de Maslach , el estudio obtuvo como resultado la relación entre ambas variables mostradas de esta forma se relacionó de dichas variables: la dimensión del agotamiento Emocional y la Satisfacción laboral Total es media-baja y negativa (-,332), con respecto a la correlación entre la dimensión Despersonalización y la Satisfacción laboral Total encontró una correlación baja y negativa (-,191) finalmente en cuanto a la correlación entre la dimensión del Realización Personal y la Satisfacción laboral Total se afirma la existencia de una correlación media y positiva ( ,520).

Briceño (2013) revelo su estudio en Venezuela, sobre una investigación la cual nombro “Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME” ”, el objetivo inicial del mencionado estudio fue describir el estudio para determinar la relación entre las variables del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME, El diseño de la investigación se determinó como descriptiva correlacional, se realizó bajo un



diseño no experimental, para la investigación se recolectó como población a 35 sujetos, Para el estudio ya antes mencionado se han utilizado los siguientes instrumentos: MBI y el segundo denominado ESL contentivo. Se determinó confiabilidad aplicando a una prueba piloto y la fórmula de Alfa de Cronbach para ambos instrumentos arrojando como resultado para el primero 0,8 y el segundo 0,93 de confiabilidad, garantizando que dicho instrumento es confiable y apto para su aplicación, El estudio tuvo como principales resultados: determinando que existe relación significativa entre varios elementos que conforman el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME.

Flores, Jenaro, Cruz, Vega y Pérez (2013) publicaron un estudio en Chile, el cual nombraron “Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en profesionales de servicios sanitarios”, el objetivo inicial del mencionado estudio consistió en analizar los factores asociados con la calidad de vida laboral y su relación con el síndrome de burnout; El diseño de la investigación fue descriptivo, correlacional, se hizo bajo un diseño no experimental y transversal; Los instrumentos utilizados para el estudio realizado fueron el Maslach Burnout Inventory-General Survey (mbi-gs), el Cuestionario General de Salud de Goldberg (ghq28). El estudio tuvo como principales resultados: mostraron los altos niveles de estrés percibido, así como también la presencia del síndrome de burnout. Los análisis de varianza pusieron de manifiesto la existencia de diferencias significativas en función de variables como la categoría profesional y los años de antigüedad en la profesión. Asimismo, los análisis de regresión confirmaron que la calidad de vida laboral experimentada por el personal sanitario es producto del equilibrio entre las demandas, los recursos y la ausencia de burnout. Los resultados indican que hay una necesidad de justificar e intervenir con aquellos colaboradores para poder mejorar su salud tanto como la calidad de los servicios ofrecidos.

### **Antecedentes nacionales**

More (2017) publicó un estudio el cual tituló “Calidad de vida y motivación en colaboradores de una empresa textil de Puente Piedra, 2017”, objetivo inicial del mencionado estudio fue determinar la correlación entre sus variables: la calidad de vida y la motivación en colaboradores de una empresa textil. El diseño de la investigación fue

descriptivo, correlacional, se hizo bajo un diseño no experimental y transversal. La muestra recolectada fue a 262 trabajadores entre varones y mujeres los cuales respondieron a dos escalas. Los instrumentos utilizados para el estudio realizado fueron: la Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral (WRQoL) de Easton, S. & Van, L. (2012) adaptado por Riega, M. (2013) y el Cuestionario de Steers R. y Braunstein D. (1976) adaptado por Negrón, E. y Pérez, N. (2012), El estudio tuvo como principales resultados: indicar que no existe una correlación significativa entre Calidad de vida laboral y Motivación laboral. Los resultados más relevantes son: existe una relación significativa ( $p.000$ ) inversamente débil ( $r = -.151$ ), también se encontró la existencia de una correlación baja y negativa entre tres dimensiones de calidad de vida: trabajo y satisfacción profesional ( $r = .161$ ), condiciones laborales ( $r = .125$ ) y control en el trabajo ( $r = .149$ ) con la dimensión motivación de logro, ya que son las únicas que cumplen con  $p < .05$ ; permitiéndonos afirmar que los colaboradores que perciben una buena calidad de vida en el trabajo.

Falcón (2016) publicó un estudio el cual tituló “Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de un supermercado de Lima Metropolitana”, objetivo inicial del mencionado estudio fue determinar la relación entre sus dos variables presentadas la Inteligencia emocional y el síndrome Burnout, El diseño de la investigación fue descriptivo, correlacional, se hizo bajo un diseño no experimental y transversal, y un tipo de investigación descriptivo – correlacional, para la investigación se recolectó como población a 322 colaboradores del supermercado, Para el estudio ya antes mencionado se han utilizado los siguientes instrumentos: el EQ – I Baron Emocional Quoentl Inventoy, adaptado al contexto peruano por Ugarriza (2012), y también Inventario de Burnout de Maslach (MBI), Los principales resultados encontraron que existe una relación significativa ( $p.000$ ), e inversamente débil ( $r = -.201$ ), entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout asimismo se describió que el 54% de los colaboradores evidencia una capacidad emocional promedio, de otra parte, el 65.8% de los mismos presentan niveles de Burnout moderados. En cuanto a las correlaciones, éstas son en su mayoría significativas e inversamente muy débiles entre la inteligencia emocional y las dimensiones despersonalización y falta de realización personal ( $r = -.175$ ;  $r = -.191$ ); con respecto a la dimensión agotamiento emocional, ésta mantiene una relación significativa y débil con la inteligencia emocional ( $r = -.216$ ).

Asenjo (2016) publicó un estudio el cual tituló “calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de seguridad, 2016” objetivo inicial del mencionado estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de seguridad El diseño de la investigación fue descriptivo, correlacional, se hizo bajo un diseño no experimental y transversal; cuya muestra usada para la investigación es de 354 colaboradores y la muestra fue no probabilístico. Para el estudio ya antes mencionado se han utilizado los siguientes instrumentos: la Escala de Calidad de Vida Laboral y el Cuestionario de Compromiso Organizacional como técnica de recopilación de datos para las variables de estudio. se encontró que existe una relación significativa ( $p.000$ ) y los resultados de la investigación indican que existe una correlación débil entre las variables de calidad de vida laboral y compromiso organizacional ( $r = ,337$ ) y existe una correlación significativa entre calidad de vida laboral con algunos de las componentes del compromiso organizacional; las cuales son: compromiso afectivo, compromiso normativo; sin embargo, existe una correlación débil con el componente de continuidad. Lo que indica que existe una relación directa entre las variables.

Panizo (2015) publicó un estudio el cual tituló “Relación entre personalidad tipo A y Síndrome de Burnout en trabajadores de mando operario de una empresa privada de Lima” objetivo inicial del mencionado estudio fue encontrar si existe relación entre la personalidad tipo “A” y el Síndrome de Burnout. El diseño de la investigación fue descriptivo, correlacional, se hizo bajo un diseño no experimental y transversal. cuya muestra usada para la investigación estuvo compuesta por 50 trabajadores de mando operativo de la empresa antes mencionada. Para el estudio ya antes mencionado se han utilizado los siguientes instrumentos: el Inventario de Jenkins (JAS) Forma C Adaptación para la población de estudio: Delia Panizo Bonelli (2015) y el Inventario 75 MBI (Maslach Burnout Inventory) Adaptación para la población de estudio: Delia Panizo Bonelli (2015). El estudio tuvo como principales resultados: presentado que la Personalidad Tipo A tiene una correlación directa y moderada con el síndrome de burnout, también como las dimensiones de “agotamiento emocional”, “despersonalización” y “realización personal”, Concluyendo que la Personalidad Tipo A se encuentra relacionada al síndrome de burnout

Sandoval y Alvarado (2015) publicaron un estudio el cual titularon “Clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores administrativos de la municipalidad provincial de

barranca- 2015”, tiene como objetivo determinar el nivel de relación entre clima organizacional y el síndrome de burnout en los; El diseño de la investigación fue descriptivo, correlacional, se hizo bajo un diseño no experimental y transversal; cuya muestra usada para la investigación es de 180 colaboradores. Para el estudio ya antes mencionado se han utilizado los siguientes instrumentos: para el clima organizacional se utilizó la versión adaptada del Cuestionario de Litwin y Stringer (Echezuria y Rivas, 2001 en Marín, 2003). El cuestionario cuenta con un grado de confiabilidad de ( $\alpha=0.83$ ), y el síndrome de burnout se usó el cuestionario MFBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson cuenta con un grado de confiabilidad de ( $\alpha=0.89$ ), es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. El estudio tuvo como principales resultados: concluyendo que si existe relación significativa entre sus variables, donde dicha relación es negativa e inversa de Rho Spearman ( $R=-0.208$ ), es decir que mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, será menor el nivel de padecimiento del síndrome de burnout en los servidores.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Nociones generales**

Cuando nos referimos a los inicios de un suceso, es importante precisar desde donde partió; la psicología tenía ramas ya conocidas y destacadas, pero a inicios de los 90 se realizó ciertas aportaciones donde hablábamos de la conducta de un ser humano en el ámbito laboral o industrial, luego de algunos años los investigadores tuvieron que seguir estudiando dicha rama que se estaba explayando en el ámbito laboral.

En el año de 1955, el psicólogo W. Schutz, dirigió sus estudios hacia la identificación de la persona que provoca que los grupos sean mucho más productivos. A partir de 1980, con la implementación de la teoría de la orientación industrial y la postura de exigir calidad en los procesos de trabajo. Actualmente la psicología organizacional desarrolla un papel importante en las organizaciones y frente a nuevos retos como la globalización. El adecuado funcionamiento de los empleados proporciona un bienestar a nivel general en la industria.

Las teorías y modelos explicativos en referencia al síndrome de burnout y calidad de vida laboral son desiguales, existen diversas perspectivas y enfoques, que explican la relación

de las mismas. Dentro los estudios del comportamiento organizacional, el burnout es una de las variables más investigadas debido porque es más antigua y tiene más tiempo en investigaciones, incluso siendo este trabajado en diferentes ediciones y tipos de estudios, siendo un tópico de mayor interés tanto para las personas que dirigen las organizaciones como para las que las vienen estudiándolo de manera constante, debido que se le asocia con importantes conductas y resultados que tienen implicancias para el bienestar personal y organizacional (Spector, 1997). Con relación a la variable de burnout, el autor Maslach tiene una definición clara sobre esta variable, definiéndolo como estar quemado en el trabajo. Sin embargo, se pueden encontrar otros grupos en la manera de definirlo: por un lado, los tipos de versiones que se ha venido trabajado en los últimos tiempos.

El síndrome de burnout que son las más destacadas. En el ámbito laboral existen diversas causas que llegan a impactar el clima laboral, ya sea de manera negativa como positiva y por ello, afectar a la organización (Fernet, Guay, Senecal, Austin, 2012). La vida laboral implica distintas causas que impactan en el estrés indicando el nivel que padecen los colaboradores, pudiendo llegar a causar daño no precisamente para su propia comodidad sino también mostrar esa molestia a otros (Leiter & Maslach, 2004).

En ocasiones la rutina que existe a diario, nos hace vivir de forma acelerada, ocasionando desequilibrios a nivel emocional y físicos, evidenciándose en signos de agotamiento emocional, desgano, ansiedad, trastornos alimenticios, falta del sueño, malestares físicos que a largo plazo impacta las personas de las personas. Este conjunto de signos y síntomas está asociado al síndrome de burnout. Con relación a burnout, Freudenberg (1974) definió el burnout como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p.160). Pines, Aronson y Kafry (1981) por lado describió el síndrome de burnout como el estado de agotamiento emocional y físico. Considerando las investigaciones anteriores, Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) redefinen el concepto de burnout y sus dimensiones, para llamarlas agotamiento, cinismo y eficacia profesional, con el fin de poder generalizarlas a otras poblaciones laborales que no necesariamente se dediquen a servicios asistenciales.

Por otro lado, cuando hablamos de calidad de la vida laboral está empezando sus estudios profundizando en el área organizacional, dado el caso que en el 2012 los autores decidieron enfocarse en este espacio organizacional para que se siga siendo estudiado, la variable tiene como objetivo capturar la esencia de la experiencia laboral de un individuo

en el sentido más amplio. Es un individuo está influenciado por su experiencia directa de trabajo y por los factores directos e indirectos que afectan esta experiencia, de los sentimientos del bienestar general a las condiciones reales de trabajo, la evaluación individual de su calidad de vida laboral se ve afectada tanto por su trabajo como lo que el individuo trae al trabajo. En particular, está influenciado por la satisfacción laboral, así como factores que reflejan ampliamente la satisfacción con la vida y los sentimientos generales de bienestar (Danna Y Griffin, 1999).

Es por ellos, que desea asociar estas variables, se relacionan porque en muchas oportunidades la calidad de vida laboral no siempre resulta fácil, se ve obstaculizada por innumerables causas que la merman. Uno de los más importantes es el síndrome de burnout o el síndrome de estar “quemado” debido al trabajo. El burnout está siendo un epicentro de interés en numerosos centros de labores, quienes en la actualidad no se preocupan por el colaborador, pero sí por la calidad de sus servicios

### **1.3.2. Síndrome de burnout**

#### **Historia del síndrome burnout**

En sus inicios este síndrome no tenía un concepto tan definido porque se encontraba en un estudio constante, por este punto mostraremos diferentes conceptos referentes a este síndrome. Diferentes autores han definido el síndrome según sus estudios e investigaciones.

Cuando se nos referimos del síndrome de burnout hablamos de un episodio de desgaste profesional, que se describió en 1974 por primera vez en Estados Unidos por un psiquiatra llamado Herbert Freudenberger, quien lo describe como “el agotamiento de energía experimentado por los trabajadores cuando se sentían agotados por los problemas de otras personas”.

Cabe mencionar que antes que Freudenberger nos diera el origen para aquella definición del entonces no tan conocido síndrome de burnout, este término ya se había utilizado anteriormente en el ámbito deportivo para determinar en su totalidad la preparación aquellos atletas, teniendo una expectativa muy alta a su favor, sin embargo, no lograba las metas trazadas. Más adelante se utilizó en la medicina, utilizando la referencia por Freudenberger.

## **Definiciones del síndrome de burnout**

Maslach, (1998), tiene una definición de burnout como: “se desarrolló para medir el agotamiento como un problema laboral para personas que brindan servicios en contacto con seres humanos dicho síndrome presenta tres dimensiones que se caracteriza por agotamiento emocional, cinismo y realización profesional” (p.20).

Por otro lado, la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE, 2004, p. 269) ha incluido al síndrome en su capítulo V, donde los trastornos mentales y del comportamiento o la conducta se encuentran, “Causas que involucran en el estado de salud y en el contacto con los servicios de salud” adjudicándole el código Z73.0

Clasificando la enfermedad en 3 dimensiones que mencionaremos a continuación:

“Agotamiento emocional: aparece en causa de la disminución de los recursos emocionales del profesional para confrontarse con los retos que su labor le plantea [...]

Despersonalización: [...] Es el mecanismo defensa de la persona afectada que ha estado involucrándose de manera excesiva con sus tareas.

Realización personal: Sensación positiva que se genera como consecuencia de los dos factores anteriores”.

Este síndrome de burnout no es estar cansado, estresado ni atravesar una crisis laboral, le puede pasar a cualquiera, pero cuando esto se vuelve prolongado, frecuente y crónico, es ahí cuando recién se puede hablar de síndrome de burnout.

Sin embargo, conforme ha ido pasado el tiempo y los avances cada vez son más importantes, este síndrome fue en su momento investigado a profundidad, surgiendo otras determinaciones, debido a esto, citaremos las más relevantes.

A su vez, Gil (2005) refiere que:

“Una réplica al estrés laboral en nivel crónico, tiene una coexistencia en los profesionales que como funciones tienden a trabajar con otras personas. Alguna característica es el desperfecto cognitivo, a su vez un desgaste psicológico y por actitudes negativas hacia el cliente o la organización. (p.35)”.

Este término da una perspectiva distinta de lo que es el síndrome a diferencia de la anterior, así mismo, Martínez (2005) señala lo siguiente:

“El síndrome del sentirse o estar quemado. Lo que supone una forma de imparcialidad síndrome. Nos volvemos seres impersonales que vamos por el mundo sin ningún tiempo para poder ilusionarnos de algún objetivo- [...] La ausencia de coraje para confrontarnos a los nuevos retos que la vida nos puede proponer, es la característica de un ser con poca moral. Y por ende es a su vez “estar quemado”. (p. 47)”.

El término “quemado” suena tan exagerado, algo quemado es algo prácticamente que no sirve, el término “descargado” puede sonar más adecuado, así podríamos compararlo con una carga baja, y que necesita una “batería” para volver a cargarse y funcionar mejor.

Tal como cita Bosqued (2005, p. 23)

“El burnout incide de manera plena en el núcleo de la persona. Y si decimos persona y no colaboradores con algún tipo de profesión es porque todas las características se muestran desde que se experimenta el burnout. Se muestra de manera distinta, sin saber bien sobre la diferencia. Es posible que se asemeje a un cansancio pasajero, veremos las diferencias a través que no lo podemos comprar con un cansancio común por alguna falta de vitamina, en cambio cuando ya se presenta el síndrome no es solo una ausencia de un complemento, va más allá de eso, es agotamientos, ausencia de ganas de continuar con las actividades de la empresa. Olvidarse de todo, de todos”.

El burnout es un problema que impacta de una manera muy considerable donde la calidad de vida laboral, un estrés crónico como consecuencia de situaciones que requieren mucho esfuerzo ya sea físico y/o mental. Y a esta sensación, de no poder más.

Por otro lado, sabemos que, si bien en inicio este síndrome puede afectar a cualquier organización, la única verdad es que tenemos profesiones más predisuestas a experimentarlo, según Bosqued (2005):

“Las llamadas profesiones de ayuda, es decir, aquellas que exigen estar en contacto directo y perenne con otros colaboradores o personas externas con las que hay que comprometerse emocionalmente e intercambiar



palabras, que exigen entrega, implicación, idealismo y servicio a los demás. (p.40)”.

Asimismo, Axayacalt, Celis, Moreno, Farias y Suárez (2006) nos relatan sobre los factores de riesgo de este síndrome:

“Se mostraron los factores de riesgo, desarrollando este síndrome de burnout, donde podremos encontrar personas con mayores turnos laborales, estado civil, rasgos de personalidad, sobrecarga laboral, género femenino o colaboradores de muy poca edad, personas con compromiso inestables, cantidad de número de hijos. Entre todos los factores de riesgo comentados el que resulta ser más prevalente e importante es el de sobrecarga de trabajo (p.308)”.

Carlín (2014) citando a Edelwich y Brodsky en el año 1980, conceptualizan al burnout como: “Una desorientación continua del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones que se enfocan con ayuda a los demás, como un resultado de las condiciones en las que se trabaja” (p.187).

Y como consecuencia de este gran problema, podremos encontrarnos con mayor riesgo de sufrir alguna enfermedad psiquiátrica, mayor facilidad para ausentismo laboral, disminución del rendimiento laboral, e incluso hasta alteraciones en la memoria.

Por otro lado, cada síndrome, además de los signos de alerta y los síntomas para poder detectarlo, es necesario tener un instrumento que constate lo que está sucediendo, en este caso el instrumento utilizado para dicho Síndrome es el MBI, Moreno, Bustos y Matallana (2014) refieren:

El MBI es un cuestionario con diferentes ediciones que ha servido para estudiar distintos tipos de burnout en diversas poblaciones, sin duda alguna es el más utilizado para la evaluación el famoso síndrome de burnout y que ha sido la prueba que ha simplificado la investigación sistemática sobre la teoría. La primera publicación del cuestionario, ligeramente anterior a su comercialización, aparece en 1981 (p.4).

A su vez, dan a resaltar una breve reseña del instrumento citando a Maslach y Pines (1987):

Los estudios iniciales de Maslach fueron hechos con Ayala y Pines, con su propósito del análisis indicando que en los profesionales existes los estados emocionales y que reacciones tiene estos con los clientes, uniéndolos con algunas características específicas de su trabajo. Dichas investigaciones mostraron las dimensiones en el fenómeno del burnout comprobando la existencia de estas. Desde que apareció esta situación Cristina Jackson colaboro a partir de 1978 con una investigación sobre el “burnout” en personas con distintas profesiones y desarrollando las definiciones iniciales operativas. El cuestionario, creado muestra tres factores o dimensiones a evaluar. El MBI incluía una escala opcional de Implicación con tres ítems que posteriormente no ha sido mantenida (Maslach y Jackson, 1986). En su primera edición, anterior al oficial, la prueba contenía 47 ítems con dos formatos de respuesta: frecuencia e intensidad. Los análisis factoriales obligaron a una reducción del número de ítems pasando de 47 a 22, posteriormente llegaron hasta 16 ítems. (p.5)”

### **Modelo teórico de Maslach**

Leiter y Maslach (1977 citado por Salinas, 2012, p.210) dicen que el síndrome de burnout aparece en el centro de trabajo, se centra en el rendimiento del trabajo en general, independientemente de la naturaleza específica de ese trabajo cuando las competencias para afrontar el estrés no resultan ser tan fuertes como creemos, hay secuelas que se muestran a través de la causa del estrés en el ámbito laboral. Los empleados muestran el cansancio emocional que por ende da una actitud despersonalizada con los profesionales, pero con un caso en partículas, que atienden a otras personas y como causa hace que haya una baja realización personal en nuestra organización.

Maslach y Jackson (1996) En su teoría atribuyen con tres dimensiones que se desprenden del burnout y los nombran de la siguiente manera cual: Agotamiento emocional, Cinismo y realización profesional.

### **Agotamiento Emocional**

Se describe como percepción de esfuerzo extremo e incomodidad de forma emocional como secuela de la interacción entre trabajadores y clientes. Se muestra cuando el empleado tiene fatiga al hacer sus funciones, al sentirse gastado por consecuencia se pone irritable. Importante indicar que el colaborador disminuye sus recursos emocionales, en donde siempre se mostrará un cansancio físico y mental, las características es que sentirá que no puede dar más por su trabajo, el cual eres una costumbre por las funciones diarias

que realizaba. Suele mostrarse ciertos sentimientos tales como: la indiferencia, falta de amabilidad, impotencia, irritabilidad, depresión, cólera, en lo fisiológico se dan casos de tensión muscular. (Maslach y Jackson, 1996).

### **Cinismo**

Se interpreta esta dimensión porque evalúa los sentimientos de indiferencia o sobre algún tipo de actitud extraña reflejada en el trabajo: simboliza un enfrentamiento disfuncional con las tensiones laborales, es decir el cinismo indica la ausencia de entusiasmo o interés que se realiza sobre las funciones. El colaborar descubre sensaciones que lo hacen sentir impaciente con el conjunto de personas donde desarrolla su trabajo y la baja disponibilidad para generar integración entre ellos (Maslach y Jackson, 1996).

### **Realización personal**

Lo describimos cuando el colaborador desarrolla sus funciones pero aun así duda de lo que está desarrollando y cree que no lo está realizando de manera correcta. Alguna de sus características son los sentimientos de desilusión, producto de esta característica es que llega a tener un vacío existencial en la empresa, sin importar los logros propios que cada persona pueda tener, Dicha evaluación pesimista afecta de forma directa a las relaciones interpersonales, llegando a que su tolerancia a la frustración se ve doblegada (Maslach y Jackson, 1996).

### **Variables demográficas y síndrome de burnout**

- Edad y síndrome de burnout: Zabel y Zabel (1982, p.66) indican que todos los profesionales con mayor edad llegan a desarrollar una experiencia más duradera dentro de sus funciones como trabajador y por esto les permite afrontar el estrés.
- Permanencia en el puesto y burnout: Gil-Monte y Peiró (1997, p.72) Muestra que a mayor antigüedad en la empresa del profesional puede tener mayor la relación al burnout.
- Aquellos que comienzan una vida laboral y les falta experiencia en el ámbito, muestra una menor estrategia de afrontamiento para prever situaciones de riesgo de síndrome de estar quemado.

## **Enfoque sobre síndrome de burnout**

### **Teoría sociocognitiva**

Según Bandura indica que es una respuesta conductista de la conducta. Él cree que el comportamiento humano debe ser específicamente de la interacción recíproca entre puntos ambientales, personales y conductuales.

Los siguientes modelos son etiológicos; referente a la raíz del estudio realizado al síndrome de burnout tales como:

### **Modelo de competencia social de Harrison (1983)**

Detalló que el síndrome de estar quemado en una actividad de la competencia que se conoce y que tiene la persona. Dicho autor señala que los profesionales de servicio de ayuda, tienen motivación para brindar el apoyo a todos y muestran un gran interés de caridad, pero en el ámbito de organizaciones, pueden encontrarse con factores de ayuda que les permita tener las facilidades a su actividad o como también encontrar causas que dificultaran dicha actividad.

Mientras el trabajador encuentre factores que faciliten su trabajo, incrementaran su eficacia dando un incremento de sentimientos profesionales en la competencia social, sin embargo, si encuentran causas que interrumpen su trabajo, pues esto complicará los sentimientos de eficacia y de competencia social dando lugar al síndrome en mención.

### **Modelo de Cherniss (1993)**

El modelo describe la relación que existe entre el desempeño laboral, emociones de fracaso o de éxito la cual evidencia la persona a causa que se derivan para la autoestima, satisfacción, motivación y la complicitad laboral.

Se puede hacer la relación causa-efecto entre la dificultad del aumento de sentimiento de capacidad por el lado profesional y el síndrome. Cuando el colaborador percibe emociones subjetivas al éxito en relación al empleo, mejor será la manera de afrontar el evento estresante, logrando objetivos y aumentando su autoestima. Mientras los colaboradores que no logran mostrar esa percepción, se acostumbran a huir, experimentan emociones relacionadas al fracaso, abandonan la situación, incrementan su apatía y desinterés. Las experiencias de logro que tiene toda persona dando preferencia al mayor

sentimiento de autoeficacia, disminuyendo estrés en situaciones donde se sientan amenazados, mientras no logran conseguir los objetivos.

### **Modelo de Pines (1993)**

Describe al síndrome de quemado es un curso que se evidenciará en profesionales que dan un plus a sus funciones en una empresa y que logran tener inmensas expectativas, y propósitos en su vida laboral a casusa de experiencias de la desesperanza al no cumplir con todo lo que se proyectaron tener en su centro laboral, mientras en los profesionales con escasa motivación no se evidenciará el síndrome de burnout.

### **1.3.3. Calidad de Vida Laboral**

#### **Definiciones de Calidad de vida laboral**

Walton (1975) indica que puede ser uno de los caminos para lograr hacer de nuestro ambiente laboral un lugar humanizado donde podemos mostrar nuestras funciones, para esto se debe saber nuestra motivación extrínseca, ámbitos saludables y seguridad en las tareas, contar con opinión dentro de la organización; planteando categorías principales, estas serían 6 que conciertan la calidad de vida laboral: autonomía, actividades múltiples, información, funciones integrales, organización y retroalimentación (Segurado & Agulló, 2002).

Azocar y Díaz (2008) la refiere como un estilo distinto en la vida del día a día dentro de la organización, que explora a un trabajador desarrollándose, además de generar un beneficio para la organización por parte del empleado, este logrará canalizar sus competencias y así podrá enfrentar los problemas de los colaboradores, dando facultad a su labor más relevante para lograr alcanzar sus ambiciones.

Easton y Van Laar (2012) la definen como la categoría o nivel de bienestar obtenido a causa de la evaluación de factores objetivos tales como: condiciones laborales y factores subjetivos tales como: estrés y satisfacción, propios de la organización.

Duro (2013) describe la calidad de vida partiéndolo en dos puntos como precedente y como efecto, refiriendo desde un punto donde la calidad de vida laboral está referido a las propiedades del empleador tanto como el empleado, los que aprueban una experiencia subjetiva; y desde el segundo punto nos indica que es un estado psicológico resultante del trabajo.

## **Teorías sobre la Calidad de Vida Laboral**

### **Teoría de Elizabeth Valdez Fernández (1989)**

Muestra una definición de calidad de vida laboral que indica en su totalidad las necesidades o aspiraciones que se presentan en los últimos tiempos, mostrando como se desea laborar en una empresa u organización generando sensibilidad social.

Existen diferentes posturas en el estudio o investigación de la calidad de vida laboral desde una experiencia o situación vivida como empleado dentro de un centro de trabajo. Cuando hablamos de esta teoría damos una definición a la calidad de vida laboral, de esta forma podemos partir a cuantificar el nivel de esta indicando factores sobre el nivel de la calidad de vida laboral, mostrando la relación que tiene con su productividad.

Valdez, nombra la postura que debe hacer sobre la calidad de vida laboral dentro de ellos podemos encontrar: seguridad que se brinda en el trabajo, oportunidad de desarrollo y crecimiento, una integración entre empresas, las normas, la privacidad, significado social de la actividad del trabajador.

### **Teoría de Azocar y Díaz**

En su teoría durante el año 2008, infiere que la calidad de vida laboral es una manera diferente de movilizarse dentro de un trabajo, la causa es que es un beneficio de doble entrada porque ayudaríamos al colaborador tanto como la organización que busca el progreso, tanto como su eficacia empresarial.

De lo anterior desglosan los siguientes componentes:

- 1- Participación y control.
- 2- Equidad económica.
- 3- Medio ambiente.
- 4- Satisfacción en el trabajo.
- 5- Identidad y autoestima laboral

### **Teoría de Chiang y Krause (2009)**

Los estudios en las variables semejantes al ámbito laboral como las particularidades personales de los trabajadores, quienes han clasificado tanto en indicadores como individuales, ellas sean situaciones o vivencias en el ámbito laboral

Definiendo así, calidad de vida laboral como toda disposición y ambientes laborales cómodo que generen un resguardo y crean una satisfacción notoria en los colaboradores a través de dar mejores oportunidades para desarrollarse tanto en lo personal o profesional.

Indicando las siguientes dimensiones:

1: Indicador Individual

Satisfacción Laboral.

2: Condiciones y medio ambiente de trabajo.

Salud y ambiente físico.

3: Organización.

Cultura y participación de los trabajadores.

4: Indicadores globales.

Diversidad.

### **Teoría de Simón Easton y Darren Van Laar (2012)**

Estos dos autores europeos juntos logran crear una definición en la calidad de vida laboral, como un nivel de no hacer percibir un estado de bienestar, como producto de una evaluación con diversos factores objetivos y subjetivos mismos de la empresa.

Con sus teorías logran clasificarlo en seis factores psicosociales independientes, inmersos en la calidad de vida laboral:

#### **Factor 1: Trabajo y satisfacción laboral**

En primer factor relevante indica el nivel y grado de satisfacción que una posición te pueda dar en un trabajo, incluye algunas variables como el sentido del logro y la realización del potencial

Los aspectos que encierran la satisfacción en el ámbito laboral sin ser mayormente de un interés en trabajo, el buen trato que se dan entre los compañeros, la buena remuneración para las posiciones, las oportunidades que se generen en la empresa para hacer línea de carrera.

#### **Factor 2: Bienestar general**

En el segundo factor la evaluación va desde el sentirse totalmente bien y satisfecho en lo que concierne la vida general. Se crea un concepto de un nivel en el que nos dejamos influenciar por el trabajo. Asimismo, suma el bienestar y la salud física en general.

Se puede indicar que bienestar general de las personas en el ámbito laboral debería ser positivo, que los esfuerzos deben ser proyectados hacia en trabajo en la prevención del bienestar, en vez de responder y solucionar solo cuando se presenta algún problema.

### **Factor 3: Interrelación trabajo – hogar**

En el tercer factor encontraremos el nivel que perciben los trabajadores sobre dónde y cómo realizan una actividad. Este factor tiene que con la paz y armonía que se puede percibir dentro y fuera del trabajo, asimismo, en la vida personal y el trabajo indicando que el empleador tiene una vida familia equilibrada

Mostrando detalladamente lo anterior se puede determinar que los problemas presentados en el hogar puede dificultar una vida estable en el área laboral, generando que no de su eficiencia a su totalidad, causando un bajo rendimiento como también las presiones referente a lo laboral puede generar un frado de tensión, logrando que el colaborador sienta que si deja su trabajo este solo se acumulara y no podrá alinearse, lo que generaría una incomodad por ocupar ese tiempo en otras cosas de su día a día

En otros aspectos se pueden afectar esta relación del trabajo - hogar, puede ser la responsabilidad del cuidado de los hijos o personas dependientes, los horarios rotativos, llevar trabajo a casa, etc.

Bruck, Allen & Spector (2002) encontraron que el conflicto entre el trabajo y el hogar concierne en la disminución de la satisfacción laboral.

### **Factor 4: Estrés en el trabajo**

En el factor cuatro vemos en nivel en que el individuo tiene una presión crónica y se sientes exhausto del trabajo. El Organismo Ejecutivo de Salud y Seguridad (HSE, 2003) refiere que el estrés puede tener un mejor termino de demanda, tan solo basándose en una idea que la vivencia de tensión dependa de las percepciones particulares y poder hacerles frente a estas. Indican un dato del 30 – 40 % son causadas por trastornos emocionales y mentales

### **Factor 5:**

#### **Control en el trabajo**

En el factor 5 se indica el nivel en el que el colaborador puede ejercer un adecuado control dentro del trabajo, esto se relacionara con diversos aspectos en el trabajo como la oportunidad de aportar en una toma de decisión



Para Spector (2002) las reacciones no tan positivas como la ansiedad y los problemas físicos, sean esto de corto, mediano o largo plazo y la conducta contraproducente en el trabajo, son condiciones que se van relacionando con la percepción de control en el trabajo.

### **Factor 6: Condiciones laborales**

En el factor 6 se está relacionado con la satisfacción de los recursos fundamentales, las condiciones laborales y las condiciones de seguridad que nos brinda el empleador siendo estas necesarias para realizar un trabajo con una mayor eficiencia. Esto implica que nuestro ámbito de trabajo sea totalmente adecuado para realizar nuestras funciones con normalidad.

### **Modelos sobre la calidad de vida laboral**

#### **Modelo propuesto por Van Laar, Edwards y Easton (2007)**

Un grupo de personas quienes se dedicaron a investigadores del Departamento de Psicología de la Universidad de Portsmouth del Reino Unido definieron la calidad de vida laboral como "aquella parte de la calidad de vida global que está influenciada por el trabajo, el contexto más amplio en el cual un empleado evaluaría la influencia del trabajo en su vida" (Van Laar, Edwards y Easton, 2007, p. 325).

Haciendo hincapié en la importancia de evaluar contextos tanto laborales como no laborales. Desarrollaron su propuesta en base a la investigación relevante en el campo, ampliando los modelos existentes de calidad de vida laboral y abarcando los principales enfoques teóricos, considerando Maslow (1954), Herzberg (1966), Loscocco y Roschelle (1991) (en Easton y Van Laar, 2012).

#### **Modelo propuesto por Sirgy (2001)**

El modelo propuesto por Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (2001) se basa en la teoría de las necesidades de Maslow; definieron la calidad de la vida laboral como la satisfacción de necesidades clave mediante recursos, actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo. Sirgy et al. (2001), propusieron que la CVL se mide en función de las necesidades de los empleados. En concreto, sugirieron siete necesidades principales:

- Necesidades de salud y de seguridad
- Necesidades económicas y familiares
- Necesidades sociales
- Necesidades de estima
- Necesidades de realización
- Necesidades de conocimiento
- Necesidades estéticas

Modelo propuesto por Nadler y Lawler (1983)

Nalder y Lawler (1983), psicólogos y administradores estadounidenses, se dieron a la tarea de elaborar un modelo de calidad de vida laboral que derivó en el planteamiento de cuatro características fundamentales (en Al-Qutop y Harrim, 2011, p. 195).

- Participación: Involucra la participación activa de los empleados de todos los niveles sobre tomar decisiones.
- Confianza: Requiere el diseño cuidadoso de los puestos de trabajo, sistemas, regulaciones y estructuras para proporcionar a los trabajadores la autonomía que necesitan en el trabajo, delimitando las responsabilidades y roles de cada empleado.
- Reforzamiento: Considera la creación de sistemas de recompensa justos, relevantes y dependientes del desempeño laboral. 30
- Capacidad de respuesta: Significa propiciar un lugar de trabajo más agradable y capaz de satisfacer las necesidades individuales de los empleados.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

El estudio mostrado tiene una pertinencia conveniente porque nos da una visión y conciencia sobre las variables a estudiar en la organización, de igual manera, servirá como un precedente para los próximos estudios, debido que existe poco interés investigativo para la población seleccionada sobre el síndrome de burnout en contextos organizacionales. Asimismo, El estudio lograra servir como una base para compañero y

futuros colegas dentro del ámbito organizacional, ya que existe una necesidad en estos tiempos de darles a los colaboradores la importancia que merecen, por otro lado, ofrecer material para personas que estén interesados en temas semejantes y quisieran entrar en más detalle, debido que en la actualidad carecemos de estudios sobre una de nuestras variables en el país

La implicancia por el lado práctico de dicha investigación, se establece en que los resultados obtenidos aportaran a que se cree una conciencia mucho mayor en la gerencia o líderes de las divisiones de las organizaciones, el saber cómo se presenta esta variable en su personal, de esta manera se podrá ayudar a crear intervenciones por el lado de la cultura y clima organizacional, esta ayuda sería con el fin de dirigirnos hacia la prevención de dichos síndromes en las empresas.

En cuanto hablamos sobre el valor teórico de este estudio se basa en que la información sea la suficiente para poder reconocer el síndrome presentado y encontrar la diferencia al dar una buena calidad de vida laboral en la empresa, de esta forma mostrar los conocimientos básicos y la utilidad de implementar nuevas políticas en la empresa, asimismo ayudaría a completar la información teórica sobre el síndrome en la investigación científica en la psicología peruana.

La relevancia social de este estudio se ha mostrado para el beneficio de los colaboradores de la empresa, asumiendo que el síndrome no levanta sospechas y se mantiene sin ser descubiertos por los líderes, asimismo, se valora la importancia de las variables estudiadas, sin embargo, no estamos cumpliendo con los márgenes establecidos. Finalmente lo que buscamos es que la organización pueda mejorar o modificar según los resultados mostrados, con esto sus colaboradores podrán visibilizar una buena calidad de vida laboral para mantenerlos alejados del síndrome de burnout.

## **1.6. Hipótesis**

### **General**

Existe correlación inversa y significativa entre las dimensiones del Síndrome de burnout y la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.

## **Específicas**

H1. Existe una correlación inversa y significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.

H2. Existen diferencias significativas entre las dimensiones del Síndrome de burnout según las variables sociodemográficas tales como sexo, edad y tiempo de servicio en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.

H3. Existen diferencias significativas entre los factores de la Calidad de vida laboral según las variables sociodemográficas tales como sexo, edad y tiempo de servicio en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **General**

Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.

### **Específicos**

O1. Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.

O2. Comparar las dimensiones del síndrome de burnout según las variables sociodemográficas tales como sexo, edad, tiempo de servicio en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.

O3. Comparar la calidad de vida laboral según las variables sociodemográficas tales como sexo, edad, tiempo de servicio en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.

O4. Describir los niveles de Síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.

O5. Describir los factores de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **Diseño de estudio**

El diseño mostrado es no experimental, de corte transversal, debido que solo recolectó la información pertinente en una sola oportunidad para aplicar según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 4)

#### **Tipo de estudio**

Corresponde a un estudio descriptivo debido que primero se muestra una descripción del encuentro de cada uno de las variables estudiadas. Asimismo, para el tipo de metodología es correlacional que se utiliza, es mostrar la relación que exista entre dichas variables. Según Hernández, et al. (2014, p. 4)

#### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación es básico, cuyo objetivo es generar conocimientos e investigar la relación de variables. (Vara, 2012, p.202).

### **2.2. Variables, Operacionalización**

Estas variables que se presentan en la investigación son: Síndrome de burnout y calidad de vida.

#### **Definición conceptual**

**Variable 1:** Burnout: S. Maslach y C. Jackson: (1996) Estado de agotamiento mental físico, emocional por la relación con el estado a nivel crónico en la organización, en toda situación emocionalmente demandante y exigentes.

**Variable 2:** Calidad de vida: Easton y Van Laar (2012) Grado o nivel sobre la sensación de bienestar que se puede percibir como producto de la evaluación de factores objetivos (condiciones laborales) y factores subjetivos (estrés y satisfacción) propios de la empresa.

## **Definición operacional**

**Síndrome de Burnout:** Será medida a través del Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – SG) siendo ésta ordinal de tipo Likert, cuyos ítems mediante un puntaje miden los 3 aspectos del síndrome:

- Agotamiento emocional.
- Cinismo
- Eficacia profesional

Los indicadores de las dimensiones del instrumento se explican de la siguiente manera:

- Disgusto, falta de motivación, anhedonia.
- Apatía, Desgano, cambio de estilo de vida.
- Logro personal, seguridad, eficacia.

Calidad de vida: Será medida a través de la escala abreviada de Calidad de Vida Laboral (WRQoL), Determinada por los 5 factores de WRQOL.:

- Interrelación trabajo- hogar.
- Bienestar general.
- Trabajo.
- Satisfacción profesional
- Control en el trabajo

Dichos factores con fines interpretativos; se explican de la siguiente manera:

- Interrelación trabajo – hogar: Trata sobre una aprobación entre una trabajo personal y relacionado a lo laboral.
- Bienestar general: Todo aquel acto donde la persona se siente bien con lo que hace, de esta forma le genera una satisfacción
- Trabajo y satisfacción profesional: Aquel grado donde se muestra a una persona mejorar en su ámbito laboral haciendo cosas que lo hacen sentir bien.
- Condiciones laborales: cuando hablamos de aquellos recursos principales donde la empresa muestra sus condiciones laborales y sobre todo la seguridad que brinda el empleado u hace que su colaborador lo pueda cumplir de manera eficaz.

- Control en el trabajo: grado en que un colaborador percibe una sensación donde puede hacer su trabajo, de esta forma, donde ellos puedan ejercer lo que creen considerable para su entorno de trabajo.

### 2.3. Población y muestra

#### Población

Es el universo o el conjunto de sujetos que coincidan con especificaciones determinadas (Hernández, et al; 2014)

La población estuvo conformada por 415 colaboradores de una empresa de logística en Callao, siendo 57% hombres 43% mujeres, o sea 237 y 178, respectivamente.

#### Muestra

La muestra es un grupo de la población del cual se lleva a cabo la recolección de datos, asimismo debe haber una definición y limitarse con precisión donde debe ser representativa por la población. (Hernández, et al; 2014).

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q} : 135$$

Dónde:

N= 415 (Población)

z = 1.95 (Nivel de confianza)

p = 0.5 (Probabilidad a favor)

q = 0.5 (Probabilidad en contra)

e = 0.5 (error de estimación)

$$n = \frac{(1.95)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 415}{(0.5)^2 (415-1) + (1.95)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)} = 135$$

Por consiguiente, el tamaño necesario de la muestra queda determinado en 135 colaboradores pertenecientes a la empresa logística del Callao.

## **Muestreo**

El presente estudio se ejecutó con el muestreo no probabilístico, porque según afirma Hernández, et al. (2014), todo estudio que sea no probabilístico sigue un protocolo para su elección en donde no todos los sujetos tienen alguna posibilidad de ser elegidos (p. 176). De tipo intencional, debido que este estudio se realizó en función a los conocimientos y criterios del autor (Vara, 2012, p. 226).

Criterios de inclusión:

- Colaboradores cuyas edades oscilan de entre 20 a 55 años.
- Colaboradores de ambos sexos.
- Colaboradores como mínimo 8 meses en la empresa.
- Colaboradores que deseen participar de la investigación
- Colaboradores que hayan llenado de manera correcta la prueba

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que no estén en el rango de edad establecido.
- Colaboradores que no estén en el rango de tiempo de servicio establecido.
- Colaboradores que quieran participar.
- Colaboradores que hayan realizado la prueba de forma correcta

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

**Técnicas de medición:** Encuestas

**Instrumentos:** Inventario de Burnout de Maslach (MBI) – General Survey (GS)

### **Ficha técnica**

Nombre	: Inventario de Burnout de Maslach - General Survey
Autor	: Maslach y Jackson. (1996)
Procedencia	: EEUU
Tiempo de Aplicación	: 10 minutos.
Rango de aplicación	: Adultos.
Significación	: Evalúa presencia del síndrome de burnout
Calificación	: Indicadores burnout



Edición del manual (Maslach et al., 1996), se presentan en cuatro versiones del MBI, siendo la cuarta, MBI-GS (Schaufeli et al., 1996), versión que presenta un carácter más genérico.

Para efectos de la presente investigación se utilizó la edición del cuestionario MBI- GS, validada por Oramas, Gonzáles y Vergara (2007) a partir de la validación española de Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal y Escobar (2001), instrumento que evalúa la presencia del síndrome de burnout para personal latinoamericano que lleva a cabo trabajos dirigidos al área de servicios sociales que trabajan en contacto directo con personas a las que destinan esos servicios. Consta de 16 ítems divididos en tres dimensiones.

### **Validez**

El inventario de burnout de Maslach en la versión MBI – GS presenta una consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha=.68$ ) para la dimensión de cinismo, ( $\alpha=.73$ ) para agotamiento y ( $\alpha=.78$ ) para la dimensión de eficacia profesional; sin embargo, no hallaron el alfa para la prueba completa.

### **Confiabilidad**

Las propiedades psicométricas de la versión MBI – GS, de Schaufeli et. al, (1996) ha sido investigada por Moreno – Jiménez, Rodríguez Carvajal y Escobar (2001) en 114 colaboradores administrativos en la ciudad de Madrid. Los resultados encontrados a través del análisis factorial y el análisis de sus dimensiones, obtuvieron tres dimensiones con un total de 67.8 % de la varianza total, confirmando así las teorías mencionadas por las autoras. Millán de Lange y D' Aubeterre (2012), en cambio reportaron valores alfa de 0.83, 0.70 y 0.81, para las mismas dimensiones, añadiendo un Alfa para la prueba en su conjunto, de 0.84, en una muestra de 233 participantes provenientes del área metropolitana de Caracas, del sector público y privado.

### **- Prueba piloto**

#### **Validez**

En la investigación para considerar este criterio que es la validez de la escala presentada se ha considerado el criterio de jueces expertos (10) en los aspectos importantes como: pertinencia, relevancia y claridad, asimismo se usó el coeficiente V de Aiken obteniendo V

y claridad, asimismo se usó el coeficiente V de Aiken consiguiendo  $V > ,80$ ; lo que nos permite considerar válida la aplicación de la

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento fue realizada por una muestra de 60 colaboradores de una empresa situada en el cercado de Lima. El instrumento reportó un valor de confiabilidad de 0,794; en el cociente de Alfa de Cronbrach; asimismo lo cual indico que la prueba era confiable

### **Instrumento:** Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral

Nombre	: Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral
Autor	: Simón Easton y Darren Van Laar. (2012)
Adaptado	: María Riega Talledo (2013)
Tiempo de Aplicación	: 15 minutos.
Rango de aplicación	: Adultos.
Significación	: Evalúa la calidad de vida laboral de los trabajadores
Calificación	: Indicadores Calidad de vida laboral

Se realizó precisamente para evaluar el nivel de calidad de vida en el área o ámbito laboral. Para la población peruana los ítems 7, 9, 12, 17 y 19 no cumplieron con el criterio para continuar en el test, debido que sus coeficientes son menores al criterio empírico requerido de 0,20 (Kline, 1993), por consiguiente, no se consideraron en la versión final de la prueba, siendo 19 ítems los que quedaron al final.

Se trata de una prueba de rápida aplicación. Su formato de respuesta es de tipo Likert con 5 opciones, donde “1 = totalmente de acuerdo” y “5 = completamente en desacuerdo”.

La escala ha utilizado en diversos tipos de organización en todo el mundo y traducida a varios idiomas. Utilizada por individuos, organizaciones, consultores e investigadores, como una ayuda para evaluar y comprender la calidad de la vida laboral de los colaboradores (Easton y Van Laar, 2012, p. 1).

### **Validez**

En la investigación para considerar este criterio que es la validez de la escala presentada se ha considerado el criterio de jueces expertos (10) en los aspectos importantes como: pertinencia, relevancia y claridad, asimismo se usó el coeficiente V de Aiken obteniendo  $V > ,80$ ; lo que hace que consideremos válida la aplicación de la escala.

Las preguntas 7, 9 y 19 fueron redactadas negativamente por lo que sus puntajes se revierten.

### **Confiabilidad**

La fiabilidad global de la escala es de 0,91; siendo una de las medidas de CVL más concisas, psicométricamente válidas y fiables en la literatura (Easton y Van Laar, 2012, p. 12).

La confiabilidad del instrumento se hizo mediante el cociente de Alfa de Cronbach, .300 trabajadores; con un intervalo de confianza que oscilan entre .68 y .91 en los trabajadores indicándose que los ítems son de forma clara de naturaleza homogénea. (Reguera, 2013)

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

En este estudio los datos fueron recolectados para lograr presentar una investigación sometida a diferentes estudios como: análisis estadístico, cabe mencionar que este estudio se vale desde la estadística descriptiva del programa SPSS, versión 24. Asimismo, estos datos se decretan junto con lo que fue planteado en el objetivo general y los objetivos específicos. Además, se usó la estadística inferencial para corroborar las hipótesis propuestas

De manera que, el análisis de datos consistió, en primer lugar, en procesar los niveles de Síndrome de burnout y calidad de vida laboral. Como segundo lugar, se hizo la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, que permitió tomar la decisión estadística de hacer uso del Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman para determinar las relaciones entre Síndrome de burnout y calidad de vida laboral.

### **2.6. Aspectos éticos**

Para poder realizar las evaluaciones correspondientes a la organización determinado, se contará en primer lugar con la autorización y el respaldo de la Universidad César Vallejo, que a través de una carta dirigida al representante de la empresa detallará los fines de la investigación.

Además, se elaboró un consentimiento informado en donde se detallará los fines del estudio a cada participante, en dicho documento también se solicitará la aplicación de los cuestionarios, garantizándoles a su vez que para el tratamiento de los datos se mantendrá en anonimato su identidad, utilizando para ello numeración para cada uno de los mismos, impidiendo su reconocimiento

Es de esta manera que, el aspecto ético que suele criticarse en la actualidad, pretende generar el respeto hacia los participantes, garantizándoles la confidencialidad y objetividad a nivel científico, esto último por medio de la devolución de los resultados a la empresa.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Correlación entre calidad de vida y las dimensiones del síndrome de Burnout*

		Agotamiento Emocional	Eficacia profesional	Cinismo
Calidad de Vida	Rho spearman	-,494**	-,188*	-,344**
	P	,000	,029	,000

De acuerdo a la tabla 1, existe correlación inversa y muy significativa entre las variables expuestas, lo cual indica que sí existe relación entre la calidad de vida y las dimensiones del síndrome de burnout como agotamiento emocional, cinismo y realización personal en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.

**Tabla 2**

*Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de calidad de vida*

		Calidad de Vida					
		Interrelación Trabajo & Hogar	Bienestar General	Trabajo	Satisfacción laboral	Control en el Trabajo	
Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Rho spearman	-,470**	-,415**	-,243**	-,429**	-,438**
		P	,000	,000	,005	,000	,000
	Eficacia profesional	Rho spearman	-,164**	-,241**	-,342**	-,114*	-,067*
		P	,057	,005	,000	,188	,439
	Cinismo	Rho spearman	-,333**	-,217**	-,190**	-,311**	-,344**
		P	,000	,012	,027	,000	,000

De acuerdo a la tabla 2, existe correlación inversa y muy significativa entre las 3 dimensiones de las variables expuestas, lo cual indica que sí existe relación entre las dimensiones de calidad de vida y solo las dimensiones del síndrome de Burnout en los colaboradores de una empresa logística del Callao ya que no se ajusta tampoco a la normalidad.

**Tabla 3**

*Comparativo de las dimensiones del síndrome de Burnout según variable sociodemográfica de sexo*

		Sexo	n	Rango promedio	U de Mann-Whitney	p
<b>Burnout</b>	<b>Agotamiento emocional</b>	Hombre	55	66.95	2142.000	0.784
		Mujer	80	68.73		
	<b>Eficacia profesional</b>	Hombre	55	69.72	2105.500	0.635
		Mujer	80	66.82		
	<b>Cinismo</b>	Hombre	55	64.45	2004.500	0.699
		Mujer	80	70.44		

La tabla 3, se aprecia que según las dimensiones de síndrome de Burnout, considerando el nivel de significancia, podemos decir que no existe diferencias significativas, de acuerdo al variable sexo

**Tabla 4**

*Comparativo de las dimensiones de síndrome de burnout según variable sociodemográfica según edad*

		Edad	n	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	p
<b>Burnout</b>	<b>Agotamiento emocional</b>	19 a 29 años	75	52.38	0.78	3	0.856
		30 a 39 años	42	62.04			
		40 años a mas	18	61.19			
	<b>Eficacia profesional</b>	19 a 29 años	75	66.75	0.45	3	0.595
		30 a 39 años	42	64.00			
		40 años a mas	18	63.15			
	<b>Cinismo</b>	19 a 29 años	75	59.55	0.96	2	0.953
		30 a 39 años	42	57.50			
		40 años a mas	18	64.69			

La tabla 4 se aprecia que las dimensiones del síndrome de burnout, considerando el nivel de significancia, podemos decir que no existe diferencias significativas, de acuerdo a la variable edad

**Tabla 5**

*Comparativo de las dimensiones de Síndrome de Burnout según variable sociodemográfica según tiempo de servicio*

	<b>Tiempo de servicio</b>	<b>n</b>	<b>Rango promedio</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>p</b>						
<b>Burnout</b>	<b>Agotamiento emocional</b>	1 mes a 12 meses	84	66.85	3.642	3	0.303					
		13 meses a 3 años	21									
		4 años a 6 años	18									
		7 años a mas	12									
		<b>Eficacia profesional</b>	1 mes a 12 meses					84	69.43	3.186	3	0.364
			13 meses a 3 años					21				
	4 años a 6 años		18									
	7 años a mas		12									
	<b>Cinismo</b>		1 mes a 12 meses	84	71.08	4.768	3	0.190				
			13 meses a 3 años	21								
		4 años a 6 años	18									
		7 años a mas	12									

La tabla 5 se aprecia que según las dimensiones de calidad de vida laboral, teniendo una consideración al nivel de significancia, podemos decir que no existen diferencias significativas, de acuerdo al variable tiempo de servicio.

**Tabla 6**

*Comparativo de calidad de vida según variable sociodemográfica según sexo*

	<b>Sexo</b>	<b>n</b>	<b>Rango promedio</b>	<b>U de Mann-Whitney</b>	<b>p</b>
<b>Calidad de Vida</b>	Hombre	55	69.25	2131.000	0.757
	Mujer	80	67.14		

La tabla 6 se aprecia que según la calidad de vida laboral, teniendo una consideración al nivel de significancia, podemos decir que no existen diferencias significativas, de acuerdo al variable sexo.

**Tabla 7**

*Comparativo de calidad de vida según variable sociodemográfica según edad*

	<b>Edad</b>	<b>n</b>	<b>Rango promedio</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>p</b>
<b>Calidad de Vida</b>	19 a 29 años	75	77.92	10.56	3	0.564
	30 a 39 años	42	71.58			
	40 años a mas	18	73.75			

La tabla 7 se aprecia que las dimensiones de calidad de vida laboral, teniendo una consideración al nivel de significancia, podemos decir que no existen diferencias significativas, de acuerdo a la variable edad.

**Tabla 8**

*Comparativo de calidad de vida según variable sociodemográfica tiempo de servicio*

	<b>Tiempo de servicio</b>	<b>n</b>	<b>Rango promedio</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>p</b>
<b>Calidad de Vida</b>	1 mes a 12 meses	84	66.83	5.646	3	0.130
	13 meses a 3 años	21				
	4 años a 6 años	18				
	7 años a mas	12				

La tabla 8 se aprecia que las dimensiones de calidad de vida laboral, teniendo una consideración al nivel de significancia, podemos decir que no existen diferencias significativas, de acuerdo a la variable tiempo de servicio.



**Tabla 9***Análisis descriptivo de las dimensiones de Síndrome de Burnout*

			f	%
Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Bajo	94	69.7
		Medio	29	21.5
		Alto	12	8.8
	Eficacia Profesional	Bajo	3	85.2
		Medio	17	12.6
		Alto	115	2.2
	Cinismo	Bajo	118	87.4
		Medio	13	9.6
		Alto	4	2.9
Total		135	100.0	

De acuerdo a la tabla 9, nos da resultados en la dimensión de agotamiento emocional un 69.7% de un índice bajo, con un 8.8% de porcentaje de agotamiento emocional alto; en la dimensión de eficacia emocional un 85.2% colaboradores presentan indicadores altos y solo un 2.2% presentan un nivel bajo; para la dimensión de cinismo el 2.9% tienen altos niveles de cinismo, mientras que un 87.4% de colaboradores presentan niveles bajos de una empresa logística del Callao.

**Tabla 10***Análisis descriptivo de Calidad de Vida*

		f	%
Calidad de Vida	Bajo	18	14.3
	Medio	100	73.4
	Alto	17	12.3
	Total	135	100.0

De acuerdo a la tabla 10, un 14,3% de colaboradores presentan nivel bajo en calidad de vida laboral, sin embargo, un 12,3% de colaboradores manifiestan un nivel alto en la calidad de vida laboral según las estrategias de trabajo de la empresa logística del Callao.

#### IV. DISCUSIÓN

Esta investigación se realizó con la finalidad de establecer la correlación entre las variables de las dimensiones del síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en colaboradores de una empresa logística del Callao, para lograr dicho objetivo se utilizaron instrumentos de medición, los cuales fueron procesados con el fin de conocer si la relación era significativa e inversa, llegando a afirmar lo siguiente: mientras mayor sea el síndrome de Burnout en sus dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, menor será la calidad de vida laboral en el mismo, de esta forma se acepta la hipótesis general. En esta sección se contrastará información teórica con los resultados encontrados en la investigación.

La investigación de Caballero, Contreras, Gómez y Vega (2017) investigando las variables del síndrome de Burnout y calidad de vida, teniendo como objetivo describir el síndrome de burnout y calidad de vida contando con 62 trabajadores, nos dio como resultado una puntuación alta y moderada en el síndrome de Burnout de los participantes siendo el 38.7% de la muestra, concluyendo que estas dos variables estudiadas se encuentran con una buena significancia. En el caso de esta investigación nos da como resultado que en la dimensión de agotamiento emocional un 21.5% en el nivel promedio y 8.8% en el nivel alto del síndrome, para eficacia profesional un 12.6% se encuentran en el nivel promedio y un 85.2% en el nivel alto, con la dimensión de cinismo un 9.6% en el nivel promedio y un 2.9% en el nivel alto (ver tabla 10) se encuentran relacionadas significativamente y la minoría de colaboradores de la empresa están presentando síndrome de burnout que afecte la calidad de vida laboral donde se desarrollan.

Para Flores, Jenaro, Cruz, Vega y Perez (2013) cuando investigan las variables síndrome de Burnout y calidad de vida laboral, tienen como objetivo hallar una correlación inversa y significativa en profesionales de servicios sanitarios, dando a conocer que mientras más elevado estén los índices del síndrome de Burnout la variable de calidad de vida bajara, demostrando que hay una relación inversa y significativa en el estudio. Cuando se contrasta los resultados con la exploración a qui planteada se demuestra que efectivamente si hay relación inversa y significativa en las variables de estudio ya que hay colaboradores de la empresa que están afectados por el síndrome de burnout por tiempo de servicio mínimo de 1 mes a 12 meses por no adecuarse a los cambios y rutinas del desempeño laboral y eso hace que baje la calidad de vida laboral en ellos, pero aun así se mantienen en el nivel promedio con un 73.4% de la muestra esto quiere decir que 100 colaboradores sufren de

síndrome de burnout pero aun así no están tan afectados en la calidad de vida laboral en la empresa. (Ver tabla 8 y 11).

En el caso de los antecedentes nacionales Burnout Falcón (2016) relaciona la inteligencia emocional con el síndrome de Burnout, determinando la relación entre estas variables, con un grupo de 322 colaboradores de un supermercado, obteniendo una correlación inversa y significativa entre las variables, denotando que las tres dimensiones del síndrome de burnout se relacionan, esto quiere decir, que a mayor porcentaje de síndrome de burnout en el sujeto menor será la calidad de vida laboral que vivencia en el lugar de trabajo, comparando con este estudio, la calidad de vida laboral tiene una correlación directa y significativa con la dimensión de realización personal, esto nos indica que mientras las otras dimensiones estén elevadas, la eficiencia y las ganas de alcanzar más línea de carrera estará estable sin perder fuerza para lograr objetivos.

Con respuesta a la pregunta principal de la investigación, si tenía relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, se da como respuesta que si hay relación ya que las dimensiones de agotamiento emocional y cinismo del Síndrome de Burnout están muy relacionadas inversamente con los cinco factores de calidad de vida laboral, sin embargo la dimensión de realización personal del síndrome de Burnout se relaciona directa y significativamente con los cinco factores de calidad de vida laboral. En relación a las correlaciones efectuadas entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral, éstas son en su mayoría significativas e inversamente muy fuertes, excepto la correlación entre la calidad de vida y la dimensión realización personal, en donde la relación es significativa y directa débil. Estos datos, evidencian que, si bien existe entre los trabajadores una cierta capacidad emocional promedio, existen algunas situaciones en donde las exigencias del trabajo, las presiones, así como el sustento económico, generan dificultades que generan en el trabajador disgusto, así como pérdida de motivación en el trabajo, al igual que apatía, desgano, y sensaciones negativas en el ambiente laboral, y que son medianamente controladas.

Con respecto a las variables sociodemográficas de tiempo de servicio mientras más tiempo de servicio tengan más alto será el síndrome de Burnout, con respecto a la variable sociodemográfica edad suelen presentar más altos puntajes la edad de 19 años a 29 años ya que el clima laboral y el funcionamiento de la empresa no son tan rápidos para adaptarse, sin embargo para los de 40 años a más tienen menos niveles de síndrome de Burnout; en

el caso del sexo los que sufren más el síndrome son los hombres que las mujeres. Para los factores de calidad de vida laboral en el tiempo de servicio se da denotar que los que recién inician tienen más calidad de vida laboral que los más antiguos; lo cual no se da en la variable sociodemográfica de edad ya que los que tienen 40 años a más y los de 19 años a 29 años tienen más alto puntaje en los factores de calidad de vida laboral eso nos dice que la adaptación de ellos al movimiento laboral es eficaz, y esto lo reafirma la variable sexo ya que las mujeres son las que presentan más calidad de vida laboral que los hombres.

Finalmente, los datos estadísticos ya demostrados y mencionados, dan a entender de acuerdo a mi perspectiva que, si bien existen competencias emocionales en cada individuo, éstas se ven dañadas por las particularidades y/o circunstancias a las que se enfrenta el trabajador diariamente (sobrecarga laboral, falta de motivación tanto intrínseca como extrínseca, fallas en la comunicación), mellando de esta manera la estabilidad emocional del mismo, afectando no solo su capacidad de producción, sino su salud tanto física como psicológica y además su aspecto social.

El MBI se desarrolló para medir el agotamiento como un problema laboral para las personas que prestan servicios humanos se utilizó para evaluar el agotamiento en personas que no eran proveedores de servicios humanos. Como hemos descrito, primero fue adaptado para su uso con los profesores. Pero a medida que creció el interés por el agotamiento entre otros grupos, quedó claro que la interpretación de las escalas MBI originales no siempre fue fácil para otros grupos. En particular, para algunos otros grupos ocupacionales, se enfoca en el desempeño del trabajo en general, independientemente de la naturaleza específica de ese trabajo. El MBI-GS define el agotamiento como una crisis en la relación con el trabajo y no se centra específicamente en las relaciones con las personas en el trabajo.

En el caso de Riega la autora de la escala de abreviada de calidad de vida en los ambientes familiares y laborales, utilizada por individuos, organizaciones, consultores e investigadores, como una ayuda para evaluar y comprender la calidad de vida laboral en los trabajadores de una entidad organizada. En el estudio realizado nos damos cuenta que si tienen una relación ambas variables de manera significativa ya que a menor calidad de vida mayor será el síndrome de burnout que padece los colaboradores de una empresa logística. Sin dejar de saber que no es vinculado la edad, el sexo o el tiempo de servicio en la empresa para poder estar afectado o no.

## **V. CONCLUSIONES**

### **PRIMERA:**

En líneas generales las dimensiones del síndrome de Burnout se relacionan de manera inversa y significativa con la calidad de vida laboral, es decir, a mayor síndrome de Burnout, menores indicadores de calidad de vida laboral en una empresa logística del Callao.

### **SEGUNDA:**

Se obtuvo que las dimensiones del síndrome de Burnout como agotamiento emocional, cinismo y realización personal se relacionan significativa e inversa con las dimensiones de calidad de vida laboral tales como interrelación trabajo y hogar, bienestar general, trabajo, satisfacción laboral y control en el trabajo de los colaboradores de una empresa logística del Callao.

### **TERCERA:**

Respecto a las variables sociodemográficas tales como sexo y edad no son dependientes de las dimensiones del síndrome de burnout, pero en el caso del tiempo de servicio si, ya que mientras ser mujer u hombre y teniendo la edad que tenga no es requisito indispensable para padecer o no el síndrome de burnout, pero en el caso del tiempo de servicio si ya que con los años o meses que puedas estar desarrollándote en la empresa si te puede afectar el síndrome.

### **CUARTA:**

En relación a la variable calidad de vida, las variables sociodemográficas como edad y sexo son independientes de desarrollarse en la vida laboral que llevan los colaboradores de la empresa logística, mientras los meses o años de servicio si están estrechamente relacionados con que su calidad de vida laboral supere sus objetivos personales o no.

### **QUINTA:**

Según la dimensión de agotamiento emocional un 21.5% de colaboradores presentan medios niveles de agotamiento mientras que un 8.8% si presenta altos niveles; en el caso de la dimensión de eficacia profesional un 12.6% muestra tener un nivel promedio pero un 85.2% se encuentran en un nivel alto; para terminar la dimensión de cinismo un 9.6% está

en un nivel medio y un 2.9% de colaboradores se encuentran en un nivel alto del síndrome de burnout.

**SEXTA:**

Para la variable de calidad de vida un grupo de 100 colaboradores se encuentra en un 73.4% de nivel promedio y 17 colaboradores un 12.3% en un nivel alto en la calidad de vida laboral dentro de la empresa de logística del Callao.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Dar a conocer a la población de la empresa donde se ha realizado la investigación sobre la importancia de la calidad de vida laboral y la importancia que tiene en el ámbito personal y laboral.

### **SEGUNDA**

Realizar investigaciones que incluyan otras variables (clima laboral, cultura laboral, desempeño laboral), debido que tiene una importancia significativa para la investigación, con el propósito de generar y dar a conocer qué variables, además de las expuestas en esta investigación, intervienen directamente en el colaborador.

### **TERCERA**

Construir y ejecutar programas orientados a potenciar las capacidades de los colaboradores, así como incluir una serie de motivadores tanto intrínsecos como extrínsecos para mejorar aún más su nivel de satisfacción y elevar el nivel de calidad de vida laboral.

## VII. REFERENCIAS

- Asenjo, Y. (2016). *Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de seguridad, 2016*. (Tesis de licenciatura) (Acceso 10 de abril de 2018)
- Azocar, L. y Díaz, E. (2008). *Análisis del nivel de calidad de vida laboral del personal secretarial que labora en la Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui*. (Tesis Licenciatura). Universidad del Oriente, Barcelona, Venezuela.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson educación.
- Briceño, E. (2013). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del Ipasme Zulia*. (Tesis de maestría). Universidad de Zulia. Venezuela.
- Caballero, I.; Contreras, F.; Gómez, J.; y Vega, V. (2017). *Revista Universidad Pontificia Boliviana*. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/7352>
- CIE (2004). *Clasificación de los trastornos mentales y del comportamiento. Con glosario y criterios diagnósticos de investigación*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Chiang, M. & Krausse, K. (2009). *Estudio empírico de calidad de vida laboral: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicar global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento*. Recuperado el 20 de setiembre de 2016 de: <http://www.ubiobio.cl/miwebfile/media/42/version%20-8/margarita.pdf>
- Diaz, F y Gómez, I. (2016). El Caribe. *Psicol Latin America*. Recuperado de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/860/1/EdgarMiraval\\_pdf\\_2017.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/860/1/EdgarMiraval_pdf_2017.pdf)
- Duro, A. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral: trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Easton, S. & Van, L. (2012). *Anonymous Small University Staff Survey. Unpublished Research Report Portsmouth; QoWL Ltd*



Falcon, F. (2016). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de un supermercado de lima metropolitana, 2016*. (Tesis de licenciatura) (Acceso 10 de abril de 2018)

Freudenberger, H. (enero, 1974). BURNOUT ON STAFF. *Revista de asuntos sociales*. Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x/abstract>.

Flores, N.; Jenaro, C.; Cruz, M.; Vega, V. y Perez, M. (2013). *Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en profesionales de servicios sanitarios*. Recuperado de <http://www.pedagogiapucv.cl/wp-content/uploads/2016/08/Flores-Jenaro-Cruz-Vega-P%20rez-2013-S%20ndrome-de-burnout-y-calidad-de-vida-laboral-en-servicios-de-servicios-sanitarios.pdf>

Gil, P. (2005). *El síndrome de quemar por el trabajo ( burnout): una perspectiva histórica*. España: Egado.

Gil-Monte, P. y Pieró, J. (1999). *Validez factorial de Maslach burnout inventory en una muestra multiocupacional*.

Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/319.pdf>

Gil-Monte, P. y Pieró, J. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. *Anales de Psicología* (1999).

Recuperado de [http://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)

Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología UNMSM*, 14 (2), 271 – 276. Recuperado el 04 de octubre del 2016 de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2109>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed). México: McGraw-Hill

- Lazarus, R y Folkman S. (1986) *Estres y procesos cognitivos*. Barcelona: Martinez Roca.
- Martínez. M. (2005). Consideraciones éticas sobre el burnout. España: Egado.
- More, H. (2017). *Calidad de vida y motivación em colaboradores de una empresa têxtil de Puente Piedra, 2017*. (Tesis de licenciatura) (Acceso 10 de abril de 2018)
- Panizo, D. (2015). Relación entre personalidad tipo A y Síndrome de Burnout en trabajadores de mando operario de una empresa privada de Lima. (Tesis de licenciatura) (Acceso 10 de abril de 2018)
- Riega, M. (2013). Estudio Psicométrico de la Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral en operarios de una fábrica de calzado en el distrito de San Martin de Porres. (Tesis Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Sandoval, A.; Alvarado, J. (2015) Clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores administrativos de la municipalidad provincial de barranca- 2015. (Tesis de licenciatura) (Acceso 10 de abril de 2018)
- Segurado, A. y Agulló, E (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social*, *Revista Psicothema*, 14(4), 828 – 836. Recuperado el 28 de setiembre de 2016 de: <http://www.redalyc.org/exportarcita.oa?id=72714422>
- Unamuro, M. (2015). Argentina. *Repositorio Intitucional UADE*. Recuperado de <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/handle/123456789/3921>
- Valdez, E. (1989). Calidad de vida en el trabajo. *Revista sobre relaciones industriales y laborales*, 24, 103 – 113.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para ciencias empresariales*. (3.ªed.). Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Inventario de síndrome de burnout

#### Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI – GS)

(Maslach & Jackson, 1981)

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

0	Nunca	1	Esporádicamente: pocas veces al año	2	De vez en cuando: Una vez al mes o menos
3	Regularmente: algunas veces al mes	4	Frecuentemente: una vez por semana	5	Muy frecuentemente: Varias veces por semana
6	Diariamente				

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento agotado al final de la jornada laboral.	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4	Me tensa trabajar todo el día.	0	1	2	3	4	5	6
5	Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6	Me siento cansado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7	Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.	0	1	2	3	4	5	6
8	Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.	0	1	2	3	4	5	6
9	Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10	Considero que soy bueno en el trabajo que realizo	0	1	2	3	4	5	6
11	Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12	He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13	Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.	0	1	2	3	4	5	6
14	Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.	0	1	2	3	4	5	6
15	Dudo de la importancia de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
16	Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

## Anexo 2: Escala de calidad de vida laboral.

### ESCALA ABREVIADA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

(Darren Van Laar & Simon Easton)

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, las cuales deberá responder de acuerdo a las escalas correspondientes, marcando con una “X” la casilla que mejor exprese su opinión.

¿Hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Tengo metas y objetivos claros que me permiten hacer mi trabajo.					
2	Me siento capaz de expresar mis opiniones e influenciar cambios en mi trabajo.					
3	Tengo la oportunidad de utilizar mis habilidades en el trabajo.					
4	Me siento bien en este momento.					
5	Mi organización/ empresa me da las facilidades y la flexibilidad suficiente para compaginar el trabajo con mi vida familiar.					
6	Mis actuales horas/mis turnos de trabajo se adecuan a mis circunstancias personales.					
7	Cuando hago un buen trabajo mi jefe me lo reconoce.					
8	Estoy satisfecho con mi vida.					
9	Me animan a desarrollar habilidades nuevas.					
10	Mi jefe me proporciona todo lo que necesito para realizar mi trabajo eficazmente.					
11	Mi jefe apoya de forma activa turnos/horas de trabajo flexibles.					
12	En muchos aspectos mi vida es casi ideal.					
13	Trabajo en un ambiente seguro.					
14	Estoy satisfecho con las oportunidades profesionales a las que tengo acceso en mi trabajo.					
15	Estoy satisfecho con la formación que recibo para realizar mi trabajo.					
16	Últimamente, me he sentido razonablemente feliz.					
17	Las condiciones laborales son satisfactorias.					
18	En mi área de trabajo, estoy involucrado en la toma de decisiones que afectan al público.					
19	En general, estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral.					

**Anexo 3: Prueba original de síndrome de burnout**

For use by leslye Sharon Aponte Cordova only. Received from Mind Garden, Inc. on June 5, 2018

**Permission for leslye Sharon Aponte Cordova to reproduce 1 copy  
within one year of June 5, 2018**

# **Maslach Burnout Inventory Manual**

**Fourth Edition**

**Includes These MBI Review Copies:**

**Human Services - MBI-HSS**

**Medical Personnel - MBI-HSS (MP)**

**Educators - MBI-ES**

**General - MBI-GS**

**Students - MBI-GS (S)**

Christina Maslach: Manual, and MBI-GS, MBI-GS(S), MBI-HSS, MBI-HSS(MP), MBI-ES  
Susan E. Jackson: Manual, and MBI-GS, MBI-GS(S), MBI-HSS, MBI-HSS(MP), MBI-ES

---

## Anexo 4: Autorización del uso del instrumento de calidad de vida laboral

User manual of the Work-Related Quality of Life (WRQoL) Scale: a measure of quality of working life (manual de usuario de la calidad relacionados con el trabajo de la Vida Escala (WRQoL): una medida de la calidad de vida laboral) Recibidos

 **Leslye Sharon Aponte Córdova** <leslye.aponte@gmail.com> 10 may. ☆  

para darren.van.laar, simon.easton, bcc: Elizabeth

Dear Darren and Simon:

My name is Leslye Aponte, I am a student from Cesar Vallejo university in Lima, Peru. I am currently conducting a study in which we want to associate Burnout syndrome and the work-related quality of life of a group of workers in an enterprise in Callao, Peru. This will be the first of a group of studies we plan to conduct. In order to execute this study, we require written permission from you to use the questionnaire you published in 2012 (Manual for the Work-Related Quality of Life "WRQoL"). As the study will be in Spanish, I have found a adaptation of it in that language from Reguera, Maria, who published the paper in 2015. If you can answer this email, stating that you agree, it will be highly appreciated.

Thanks for your time, I look forward to hearing from you.

Sincerely,

Leslye Aponte  
Psychologist student  
Universidad Cesar Vallejo  
Lima, Peru

 **Simon Easton** <simon.easton@port.ac.uk> 10 may. ★  

para mí, Darren

inglés > español [Ver mensaje original](#)

[Traducir siempre: inglés](#)

Hola.

Gracias por tu mensaje. Estaríamos más contentos si usted fuera a utilizar la escala Wrqol. Encontrará toda la información pertinente en el sitio web. [Qowl.co.uk](http://www.qowl.co.uk).

Hay una versión española en:  
<http://www.qowl.co.uk/researchers/WRQoL%20QNR%20v23%20spanish%20v2%20may12.pdf>

No vamos a saber de sus resultados de la investigación a su debido tiempo y si podemos ayudar de otra manera.

Saludos cordiales,  
Simon

## Anexo 5: Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 05 de julio de 2018

**CARTA INV. N° 648 - 2018/EP/PSI. UCY LIMA-LM**

Sra. /Srta.  
Daniella Olivares Davila  
Líder de Talento & Cultura  
SCHARFF S.A  
Calle Los Cedros 143 – Callao

**Presente.-**

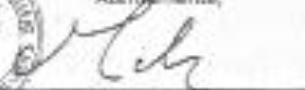
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Sra. APONTE CORDOVA, LESLYE SHARON estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "SINDROME BURNOUT Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA LOGÍSTICA EN EL CALLAO , 2018", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.



Atentamente,

  
Mgtr. Melissa Sevillaño Gamboa  
Coordinadora Académica de la  
Escuela Profesional de Psicología  
Fiscal Lima Campus Lima Norte

  
Daniella Olivares  
Líder de Talento & Cultura  
Scharff

MSG/ALP

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendocino 6232, Los Olivos Tel: (+511) 202 4340 Fax: (+511) 202 4340  
LIMA ESTE Av. del Parque 841, Urb. Centro Rey, San Juan de Lurigancho Tel: (+511) 200 9030 Ate: 2010  
ATE Carretera Central km. 8.2 Tel: (+511) 200 6033 Ate: 1964  
CALLAO Av. Argemiro 1792 Tel: (+511) 202 4342 Ate: 2007

## Anexo 6: Inventario de síndrome de burnout

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Agotamiento Emocional	Cinismo	Eficacia profesional	Calidad de vida
N	135	135	135	135
K-S	.125	.145	.200	.050
P	.000	.000	.000	.200

En la tabla 11, se observa que la procedencia de datos pertenece a una distribución que no se ajusta a la normal ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, en los datos mostrados se emplea pruebas no paramétricas.



Anexo 7: Consentimiento informado



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Alumno:

.....  
.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Leslye Sharon Aponte Cordova**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de logística en el Callao, 2018**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI – GS)** y **la escala de calidad de vida laboral**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Leslye Sharon Aponte Cordova

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

.....  
..... con número de DNI: ..... acepto participar en la investigación **Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa de logística en el Callao, 2018** del señora Leslye Sharon Aponte Cordova

Día: ...../...../.....

\_\_\_\_\_  
Firma

## Anexo 8: Validez y confiabilidad de prueba piloto

Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Inventario de Burnout de Maslach G-S

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	16

Validez de contenido del MBI GS, según el Coeficiente V. de Aiken

Ítem	CLARIDAD					v. AIKEN	PERTINENCIA					V. AIKEN	RELEVANCIA					V.AIKEN GENERAL			
	J1	J2	J3	J4	J5		J1	J2	J3	J4	J5		J1	J2	J3	J4	J5		V.AIKEN		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
5	1	0	1	1	1	0.8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.93
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
15	1	0	1	1	1	0.8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.93
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00

## Anexo 9: Criterio de jueces



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir []    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Kencko Aguilar Juan Jaí

DNI: 10624918

Especialidad del  
validador:.....

Organizacional

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

C.P.S.P. 17040

de Noviembre del 2017



Anexo 11: Criterio de jueces



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. *Mg. Leslie Kelly Guerrero Rio*

DNI: *40710948*

Especialidad del validador: *Maestría comportamiento organizacional y recursos humanos*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

*11* de Noviembre del 2017

## Anexo 12: Criterio de jueces



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Betzabeth Rosillo Valle Gonzales

DNI: 41440344

Especialidad del validador: Psicología

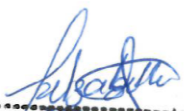
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo


<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

de noviembre del 2017

  
Lic. Betzabeth Valle Gonzales  
PSICÓLOGA  
C.P.S.P. 15344

**Anexo 13: Criterio de jueces**

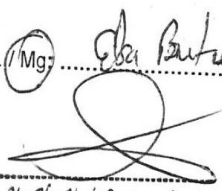
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg.) Elsa Bontempo Lozano

DNI: 45847614

  
Mg. Elsa María Bontempo Lozano  
**PSICÓLOGA**  
C.Ps.P. 26110

Especialidad del validador: Clínica - Educador

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

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

de noviembre del 2017

Anexo 14: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODO	Variable	
Síndrome de burnout y calidad de vida en los colaboradores de una empresa de logística en el Callao, 2018.	General	General	General	Tipo y diseño	Síndrome Burnout	
	¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018?	Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.	Existe correlación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.	Enfoque descriptivo – correlacional, diseño no experimental – transaccional	Población - muestra	El inventario Burnout de Maslach – MBI – GS. adaptado Oramas, Gonzáles y Vergara 2007 – con un alfa de conbach de 0.84 , valides de contenido 1 en una muestra de trabajadores
		Específicos	Específicos	Muestra = 135		
		O1. Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.	H1. Existe una correlación inversa y significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores de la calidad de vida laboral en los en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.	Estadísticos	Calidad de vida laboral	
		O2. Comparar las dimensiones del síndrome de burnout según las variables sociodemográficas tales como sexo, edad, tiempo de servicio en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.				
O3. Comparar la calidad de vida laboral según las variables sociodemográficas tales como sexo, edad, tiempo de servicio en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.	H2. Existen diferencias significativas entre las dimensiones del Síndrome de Burnout según las variables	Descriptiva	La escala de calidad de vida laboral , adaptado por María Reguera 2013 – con un alfa de conbach de 0.73 , valides			
			K-S			



		O4. Describir los niveles de Síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.	sociodemográficas tales como sexo, edad y tiempo de servicio en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.		de contenido 1 en una muestra de trabajadores
		O5. Describir los factores de la calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018	H3. Existen diferencias significativas entre los factores de la Calidad de vida laboral según las variables sociodemográficas tales como sexo, edad y tiempo de servicio en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.		

## Anexo 15: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Leslye Sharon Aponte Cordova.....  
 identificado con DNI N° 73033796....., egresado de la Escuela Profesional de  
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la  
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
 "Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los  
colaboradores de una empresa logística del Callao,  
2018.....  
 .....";  
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo  
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.  
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 73033796.....

FECHA: 05 de Julio..... del 2018.....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## Anexo 16: Acta de aprobación originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Elizabeth Sonia Chero Ballón, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional psicología de la Universidad César Vallejo Lima, revisora de la tesis titulada

"Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018", de la estudiante APONTE CORDOVA, Leslye Sharon, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de Julio 2018



Dr. Elizabeth Sonia Chero Ballón  
PSICOLOGA  
C. N. P. 1302

Firma

Elizabeth Sonia Chero Ballón

DNI:25657516

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	--------------------------------

## Anexo 17: Índice de similitud

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=981246739&u=1051130494&s=1&lang=es

feedback studio | Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

<sup>1</sup> Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018

<sup>2</sup> TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:  
APONTE CORDOVA, Leslye Sharon

ASESOR:  
Patricia Reyes Robles

Página: 1 de 46 | Número de palabras: 12961 | Text-only Report | High Resolution | Activado

**Resumen de coincidencia**  
**15 %**

1	revistas.ucc.edu.co	1
2	repositorio.ucv.edu.pe	1
3	repositorio.uade.edu.ar	1
4	repositorio.unifac.edu.pe	1
5	Entregado a Universida...	1
6	infogerontologia.com	1
7	www.utel.edu.mx	1
8	repositorio.upu.edu.pe	1
9	repositorio.upch.edu.pe	1
10	Entregado a Universida...	<1
11	repositorio.uladech.ed...	<1
12	Entregado a Systems L...	<1
13	Patricia Reyes Robles...	<1



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Aponte, Condoza, Justine Sharon  
D.N.I. : 730.33.75.6  
Domicilio : Un. Bella Unión, Calle Abancay 361 - Callao  
Teléfono : Fijo : 6185033 Móvil : 944456244  
E-mail : justine.aponte@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades  
Escuela : Psicología  
Carrera : Psicología  
Título : Licenciatura en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :  
Mención :

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Aponte, Condoza, Justine Sharon

Título de la tesis:

Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en las  
solventadoras de una empresa logística del Callao

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 03-04-2014



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

### A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Aponte Cordova, Leslye Sharon

### INFORME TÍTULADO:

Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018.

### PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 01/10/2018

NOTA O MENCIÓN: 13

ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613

