



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Carga laboral y desgaste profesional del personal asistencial  
frente a la Pandemia Covid-19 del Hospital San Juan de  
Lurigancho, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Velasco Barzola, Rosendo Angel (ORCID: 0000-0002-2986-5273)

**ASESORA:**

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID: 0000-0002-4906-895X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LIMA - PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

A mi madre por ser ese tipo de mujer que me llena de orgullo, no encuentro como devolverte todo lo que me brindaste. Esta tesis es un triunfo más que llevo a cabo, y sin lugar a dudas es gracias a ti y para ti. Te doy mis sinceras gracias, amada madre Celia.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por acogerme en sus aulas y poder desarrollarme profesionalmente, a mis profesores por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos y su experiencia me ayudaron a llegar a estar en mi nueva meta.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>11</b>
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	11
3.2 Variable y Operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos Éticos.....	13
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>14</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>31</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>44</b>

## Índice de tablas

Tabla 1:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de la variable carga laboral	14
Tabla 2:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de carga física	15
Tabla 3:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de carga mental	16
Tabla 4:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de carga psicoafectiva	17
Tabla 5:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de variable desgaste profesional	18
Tabla 6:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de agotamiento emocional	19
Tabla 7:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de falta de realización personal	20
Tabla 8:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de despersonalización	21
Tabla 9:	Distribución de frecuencias y porcentajes de carga laboral y desgaste profesional	22
Tabla 10:	Distribución de frecuencias y porcentajes de carga física y desgaste profesional	23
Tabla 11:	Distribución de frecuencias y porcentajes de carga mental y desgaste profesional	24
Tabla 12:	Distribución de frecuencias y porcentajes de carga psicoafectiva y desgaste profesional	25
Tabla 13:	Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov	26
Tabla 14:	Significancia y correlación entre la carga laboral y el desgaste profesional	27
Tabla 15:	Significancia y correlación entre la carga física y el desgaste profesional	28
Tabla 16:	Significancia y correlación entre la carga mental y el desgaste profesional.	29
Tabla 17:	Significancia y correlación entre la carga psicoafectiva y el desgaste profesional	30

## Índice de figuras

Figura 1:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de la variable carga laboral	14
Figura 2:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de carga física	15
Figura 3:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de carga mental	16
Figura 4:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de carga psicoafectiva	17
Figura 5:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de variable desgaste profesional	18
Figura 6:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de agotamiento emocional	19
Figura 7:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de falta de realización personal	20
Figura 8:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de despersonalización	21
Figura 9:	Distribución de frecuencias y porcentajes de carga laboral y desgaste profesional	22
Figura 10:	Distribución de frecuencias y porcentajes de carga física y desgaste profesional	23
Figura 11:	Distribución de frecuencias y porcentajes de carga mental y desgaste profesional	24
Figura 12:	Distribución de frecuencias y porcentajes de carga psicoafectiva y desgaste profesional	25

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Determinar de qué manera se relaciona la carga laboral y el desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020

El enfoque fue cuantitativo, con método hipotético-deductivo con un tipo de estudio según su finalidad básica, según su nivel fue descriptiva correlacional y según su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las características de las variables estudiadas para proponer cambios en la realidad problemática.

Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta al personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, por lo tanto, la población fue de 900 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 180, utilizando un muestreo no probabilístico.

El resultado de la investigación arrojó que existe una correlación positiva moderada de 0,490 por la cual se concluyó que existe relación significativa entre la carga laboral y el desgaste profesional del personal asistencial.

**Palabras clave:** carga, laboral, física, desgaste, agotamiento.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine how the workload and professional burnout of the healthcare personnel of the San Juan de Lurigancho Hospital are related, 2020

The approach was quantitative, with a hypothetical-deductive method with a type of study according to its basic purpose, according to its level, it was correlational descriptive, and according to its temporality it was transversal; A non-experimental design was used, since the characteristics of the variables studied were identified and described to propose changes in the problematic reality. The data collection techniques were the survey of the healthcare personnel of the San Juan de Lurigancho Hospital, therefore, the population was 900 workers and the sample consisted of 180, using a non-probability sample.

The result of the investigation showed that there is a moderate positive correlation of 0.490, which concluded that there is a significant relationship between workload and professional burnout of healthcare personnel.

**Keywords:** load, work, physical, wear, exhaustion

## I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, las nuevas tendencias económicas nos han conducido a horas de trabajo cada vez más diversas, descentralizadas e individualizadas, aumentando la tensión entre las necesidades y las preferencias de los trabajadores. Esta nueva realidad ha levantado nuevas inquietudes, como las desigualdades sociales relacionadas al tiempo de trabajo, la capacidad de los trabajadores de equilibrar su trabajo remunerado y su vida personal; e incluso la relación entre las horas de trabajo y el tiempo de socializar. Hace un énfasis en el tiempo de trabajo con la finalidad de brindar las mejores condiciones para el trabajador. Estas situaciones incluyen a aquellos trabajadores que regularmente laboran horas excesivas y/o largas; aquellos trabajadores a tiempo parcial que prefieren trabajar más horas para aumentar sus ganancias. <sup>(1)</sup> El Programa de la OIT y del Empleo ha identificado cinco dimensiones del trabajo decente en relación al tiempo de trabajo y disminuir la carga laboral. <sup>(1)</sup>

A nivel global cada vez se hacen más estudios sobre el desgaste profesional ocasionado muchas veces por la carga laboral, pero no se hace ningún estudio como prevenir o como las empresas e instituciones de salud deberían evitar.

En los años 70 observó una serie de manifestaciones de agotamiento en psicoterapeutas de una clínica, definiendo este estado como síndrome de quemarse por el trabajo, agotamiento por excesivo trabajo, <sup>(2)</sup>

En 1982, Maslach y Jackson indicaron que es un síndrome de fatiga, despersonalización y de un logro personal reducido, que puede suceder entre individuos que trabajan directo con clientes o pacientes. <sup>(3)</sup>

La Organización Mundial de la Salud (OMS) incluyó el desgaste profesional como un síndrome conceptualizado por el estrés crónico en el lugar de trabajo, asimismo, el desgaste profesional se origina por múltiples causas e en las profesiones de alto contacto con personas, con horarios de trabajo excesivos.

El síndrome de desgaste profesional, es la suma de cargas por estrés crónico del personal de salud que tiene una demanda de atenciones en un cierto tiempo y a su vez prolongada por necesidad o dependencia y que en ocasiones altera la calidad de vida de los profesionales. Un estudio a nivel internacional Gonzales (2006) en un estudio de 95 participantes, señaló que la causa de desgaste profesional es el

tiempo de trabajo, causada por una la demanda mental, la frustración ante la tarea, ocasionando estrés laboral en los trabajadores. <sup>(4)</sup>

Cuando el personal de salud se recarga o lo recargan de múltiples tareas, puede causar alteración en su desempeño de funciones y puede cometer errores de diagnóstico para sus pacientes, ya que no brinda el tiempo establecido por cada paciente,

En el distrito de san juan de Lurigancho, solo existe un hospital que lleva el mismo nombre, que atiende una población 1.117.303 habitantes, según el (INEI-2020). <sup>(5)</sup> Por otro lado, la atención de pacientes en su gran mayoría es SIS con un 70 % y solo un 20 % particulares.

El hospital tiene un aproximado de 900 trabajadores, que ahora por la pandemia del Covid-19, muchos han tenido que ir a su casa a descansar por ser trabajadores vulnerables y/o otros porque están de cuarentena por ser infectados, pero el Hospital no ha contratado más personas a pesa, que estamos en la Ley de Emergencia, obligando a la totalidad de trabajadores a realizar trabajos de 24 horas, turnos rotativos, mayor cantidad de pacientes por esta pandemia y muchos de los trabajadores ya no pueden más, quieren desistir y abandonar su labor.

Observando mi realidad problemática en diferentes direcciones, anexando los antecedentes y amparándome del marco teórico, planteo el Problema General:

¿Qué relación existe entre la carga laboral y el desgaste profesional del personal asistencial frente a la Pandemia Covid-19 del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020?

Para los problemas Específicos: 1. ¿Qué relación existe entre la carga física y el desgaste profesional? 2. ¿Qué relación existe entre la carga mental y el desgaste profesional? 3. ¿Qué relación existe entre la carga psicoafectiva y el desgaste profesional?

Justifica teórica, La teoría se basa en la guía de Manual de Seguridad y salud INSHT (2005) y Martínez (2010) para Desgaste profesional con el cuestionario de Maslach. Se justifica ya que nos permitirá conocer la relación existente entre las

variables. El presente trabajo permitirá dar a conocer la problemática, en el Hospital y buscar soluciones para disminuir el desgaste profesional.

Se justifica de manera práctica, porque ayudara a diferentes centros hospitalarios de Minsa. Logrando alcanzar su objetivo general y los específicos este trabajo de investigación permite el uso de técnicas, instrumentos y métodos confiables.

Su finalidad general del estudio: Determinar de qué manera se relaciona la carga laboral y el desgaste profesional del personal asistencial frente a la Pandemia Covid-19 del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020.

Objetivos específicos: 1. Determinar de qué manera se relaciona la carga física y el desgaste profesional. 2. Determinar de qué manera se relaciona la carga mental y el desgaste profesional y por ultimo 3. Determinar de qué manera se relaciona la carga psicoafectiva y el desgaste profesional.

Hipótesis general: Existe relación significativa entre la carga laboral y el desgaste profesional del personal asistencial frente a la Pandemia Covid-19 del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la carga física y el desgaste profesional 2. Existe relación significativa entre la carga mental y el desgaste profesional. 3. Existe relación significativa entre la carga psicoafectiva y el desgaste profesional.

## II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos a nivel nacional, como: García (2019-Lima) Carga laboral y relaciones interpersonales del personal de salud. Su objetivo determinar la relación entre carga laboral y las relaciones interpersonales. Metodología fue de enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación es no experimental, correlacional, muestra de ochenta. Con técnica la encuesta. Resultados: un 56,25 % alto de carga laboral, con respecto a las relaciones interpersonales un 52.5 % como malo. Concluyendo que existe una relación inversa entre las variables. Se le recomendó al coordinador del área que trabaje en las relaciones personales para evitar conflictos en el área de trabajo. <sup>(6)</sup>

Solórzano (2019- Lima) su objetivo determinar la carga laboral de enfermería. Estudio básico, investigación cuantitativa, transversal. Nivel descriptivo, con muestra de 70 profesionales. Resultados el 50 % tiene carga laboral alta y el 49 % carga baja. Concluye que la carga laboral afecta en las actividades del personal, asimismo provoca cansancio y estrés. <sup>(7)</sup>

Calderón (2018- Chiclayo) su objetivo general determinar la influencia del nivel de carga laboral y satisfacción de los usuarios atendidos. Su metodología tipo cuantitativa, con diseño descriptivo y transversal. Se utilizaron las técnicas de la encuesta, muestra quedó con 31 profesionales y 277 pacientes. Los resultados el 41,9 % nivel medio de carga laboral. Asimismo, los usuarios perciben un nivel bajo de atención con 41,9 % Se concluye: Existe influencia de la carga laboral de enfermería, en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos; mientras más carga laboral exista, se va ver reflejado en forma negativa en la satisfacción al usuario. <sup>(8)</sup>

Monsalve (2017-Lima) Finalidad ver el nivel del desgaste de los profesionales y su afectación en la productividad, estudio cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental y transversal. Su muestra de 52 participantes. Se utilizaron dos instrumentos. Los resultados hay un gran porcentaje de desgaste con 76.9 % de nivel medio, el 17.3% tiene nivel alto y solo el 5.8 % presento nivel bajo. Concluyendo que el Desgaste no afecta su producción en las atenciones de los

pacientes, pero si existe la presencia de desgaste profesional, el cual ocasiona ausentismo laboral <sup>(9)</sup>

Tello (2016- Lima) estudio la relación de carga laboral y la calidad de vida de los profesionales. Su metodología estudio cualitativo de alcance correlacional, el diseño es no experimental. Muestra de 35 profesionales. Su instrumento la observación. Resultados muestra carga laboral alto, el 11.4 % y carga laboral regular 22.9 %. Concluyo que carga laboral afecta en la calidad de vida de los profesionales, incrementando no solo cansancio sino riesgo físico. <sup>(10)</sup>

internacional tenemos: Ramírez (2019-España) nivel del burnout e incidencia del riesgo de los trabajadores. Finalidad determinar la prevalencia del caso. El enfoque cuantitativo, descriptivo y de aspecto correlacional. Se concluye que es que el personal que trabaja por horas prolongadas en la noche, tiende a sufrir de insomnio alterando su salud <sup>(11)</sup>

De igual modo, Rivera (2017-Colombia) nivel de efecto del trabajo prolongado en su desempeño, estudio cuantitativo, análisis inferencial, de corte transversal. Resultados la carga laboral, en varias ocasiones se dan por los abusos de las autoridades y/o recarga de funciones, afectando de manera directa al individuo, su entorno familiar, social o laboral. <sup>(12)</sup>

Por otro lado, Rodríguez (2016-Uruguay) finalidad estudio comparativo del nivel de desgaste profesional. Enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, con población de 239 profesionales. Los resultados indicaron que el mayor porcentaje fue en el sexo femenino con un 73 % según su antigüedad de trabajo mayor de 4 años un 42 %, así mismo el 64 % tienen dos empleos. El 20 % tiene horario rotativo. En agotamiento emocional, 16.8 % de despersonalización y 9.6 % falta de realización en el trabajo. Concluyendo que los factores internos en el trabajo ocasionan desgaste profesional <sup>(13)</sup>

Otro estudio, Goñi (2015 - Uruguay) Evaluación del desgaste profesional y ambiente de las condiciones laborales donde se desenvuelven el personal sanitario. Determinar la prevalencia del desgaste profesional, y riesgo laboral. el tipo es básico, descriptivo, transversal. La muestra 376 médicos. El resultado en la encuesta encontró que la condición de higiene es regular y además existe gran

cantidad en demanda de pacientes para ser atendidos en la consulta médica. Concluye que el 10 % de la población tiene desgaste profesional y el 4 % presentaron stress, sobre las condiciones se encontró que no es el adecuado y afecta negativamente la salud. <sup>(14)</sup>

Primera variable Carga Laboral, son las exigencias de tipo físico y psicológico, que recibe el trabajador durante su jornada. <sup>(15)</sup> también es considerado como requerimientos psicofísicos en el que el trabajador se ve sometido durante su jornada laboral. <sup>(16)</sup>

Existe un grupo de trabajadores que, por las actividades y funciones de esfuerzo físico por un tiempo prolongado, turnos rotativos, que afectan su salud y ponen en riesgo su equilibrio mental <sup>(17)</sup>

La carga excesiva de trabajo, provoca fatiga, incomodidad, cansancio visual, físico y se observa en el nivel de producción e insatisfacción de los trabajadores. <sup>(18)</sup>

En los años setenta se da inicio a muchos cambios en las organizaciones laborales, se impone por medio de la OIT, que todas las empresas deben brindar un buen pago de los servicios y brindar una calidad del empleo. logrando reducir horas de trabajo. <sup>(19)</sup>

La Carga laboral afecta de manera directa al bienestar psicológico de los trabajadores en una empresa <sup>(20,21)</sup> Afecta en el desempeño laboral, disminuye la satisfacción laboral, el compromiso con la organización por la rotación de los horarios de trabajo. <sup>(22)</sup>

Los empleadores brindan un seguro a sus trabajadores, pero ellos muchas veces por las largas colas que se dan, ya no van. Y eso porque una atención sanitaria de alta calidad es aquella que el ciudadano recibe adecuadamente y de forma oportuna. <sup>(23)</sup>

Las actividades y /o funciones dentro de tu jornada laboral, provoca cansancio físico y mental dificultando el desarrollo de otras tareas dispuestas por sus superiores <sup>(24)</sup>

El Instituto Nacional de Higiene y trabajo, dimensiono en tres dimensiones carga física, mental y psicoafectiva. <sup>(15)</sup>

Dimensión 1: Carga física, es todo esfuerzo se ve sometida el trabajador en el cumplimiento de sus funciones. Es el peso que resiste, forzando y provocando desgarró de los músculos Estos esfuerzos físicos pueden provocar daño muscular, si está sometido por largas horas <sup>(25)</sup>

Se considera como gasto de energía, por actividad que se requiere mucho esfuerzo, trabajo predominante muscular. <sup>(26)</sup> Existen trabajos donde no solo hay carga mental, sino física, provocando enfermedades de la columna, hasta que tienen que inmovilizar al trabajador <sup>(27)</sup>

Dimensión 2: Carga mental es el nivel de actividad cognoscitiva, que es necesario para desarrollar sus funciones según la complejidad de información para realizar sus tareas. <sup>(28)</sup>

Es un esfuerzo intelectual necesario para desarrollar un trabajo. <sup>(29)</sup> Los factores que inciden en la carga son: cuanto sabe, que necesita saber para dar solución al problema presente <sup>(30)</sup>

Dimensión 3: carga psicoafectiva, es la demanda constante que recibe el trabajador por fuente interna o externa, generando fatiga <sup>(31)</sup> Los factores de estrés en la gran mayoría se relaciona con la empresa, funciones mal definidas para realizar. <sup>(32)</sup> Cuando el trabajo es muy exigente y el trabajador no tiene apoyo o descanso en ciertos tiempos, puede volverse fatiga crónica. <sup>(33)</sup>

La segunda variable es el desgaste profesional, es el agotamiento causado por factores extrínseco o intrínseco dado por factores estresantes que se presentan en el trabajo. <sup>(34,35)</sup>

Esta patología fue impuesta por Bradley en el año 1969, debido a un fenómeno psicosocial que se presentó en los policías, con el término staff burnout. <sup>(36)</sup> Esto provoco en el trabajador, despersonalización, falta de realización personal y estrés frecuente <sup>(37)</sup>

Posteriormente, Freudenberger propuso esto también acarrea frustración, desequilibrio emocional. <sup>(38)</sup> Por otro lado, Cherniss lo conceptualizo como un proceso en tres fases, desequilibrio, emociones negativas y cambios de comportamiento de forma inesperada. Para, Brodsky fue una pérdida progresiva de la energía, falta de entusiasmo, frustración y apatía. <sup>(39)</sup>

Hasta que en 1976, Maslach indico que es síndrome tridimensional porque incluye el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, esto se ponía en manifiesto en los y trabajadoras que atendían a otras personas. <sup>(40)</sup>

En general los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales en los que se observa la existencia de interacciones humanas, posteriormente indicaron síndrome, porque esto se volvió más continuo. <sup>(41)</sup>

Este síndrome se pone en manifiesto con mayor frecuencia en personal sanitario <sup>(39)</sup> así como docentes y otras profesiones donde su función es interactuar y brindar atención otras personas. <sup>(43)</sup> Al respecto de stress, esto se pone en manifiesto con mayor porcentaje en las mujeres. <sup>(44)</sup>

El personal de salud está inmerso según el área que trabaja a recibir quejas, maltratos por parte de los pacientes y familiares, a realizar turnos rotativos, que muchas veces no les permite a realizar algunas actividades. <sup>(45)</sup>

Todo trabajador que son del área de salud, está expuesto durante largos períodos a recibir altas demandas en el trabajo <sup>(46)</sup>. Es la falta de capacidad del trabajador para afrontar demandas laborales o personales. <sup>(47)</sup>

El burnout se trata de síndrome psicológico caracterizado por estrés laboral crónico. <sup>(48)</sup>. Es importante mencionar que todo emana de la sobrecarga de trabajo <sup>(49)</sup>,

Las causas principales se dan: por la falta de autonomía, trato con el público, conflicto de rol y/ o ambigüedad, situaciones poco satisfactorias, sobre todo incremento de trabajo. <sup>(49)</sup>

El estudio del burnout en las organizaciones es importante evaluar, porque de esto va depender de la producción de los trabajadores, un empleado estresado realizara

su trabajo de mala gana y puede provocar accidentes dentro de la empresa, por la falta de concentración. <sup>(50)</sup>

El agotamiento emocional provoca ciertas disfunciones conductuales, psicológicas y hasta fisiológicas que pueden impactar de manera nociva a los empleados y esto afecta a las empresas, poniendo en riesgo su prestigio. <sup>(51)</sup>

También se considera al síndrome de Burnout como problema social y de salud pública porque es un trastorno adaptativo crónico que daña la calidad de vida quien lo padece y la calidad de su labor, afecta a los profesionales de salud en gran porcentaje <sup>(52)</sup>

El clima laboral dentro de una empresa, va estar dado por las condiciones laborales, exigencias, motivación, retribución o incentivo incremento de su producción. Provocando tensión psicológica y conductas inesperadas o estar a la defensiva. <sup>(53)</sup>

El síndrome puede presentarse por largo tiempo y puede producir efectos devastadores en la persona <sup>(53)</sup> La persona puede afrontar de manera adecuada o puede escapar de sus responsabilidades. <sup>(54)</sup>

Los conflictos personales, la falta de descanso provoca falta de concentración en actividades. <sup>(55)</sup>

La importancia del autocontrol ayuda en la vida afectiva y en la relación con los demás, presentando una adecuada conductas y control de las emociones. <sup>(56)</sup>

La reacción del trabajador puede ser nivel fisiológico, conductual y psicológico. <sup>(57)</sup>

El estrés se produce cuando hay un recargo de trabajo. <sup>(58)</sup> Asimismo, es la respuesta adaptiva de una persona a un estímulo que coloca demandas excesivas. <sup>(59)</sup> El estrés también de produce un acumulo de trabajo, alterado el estado psicológico. <sup>(61)</sup> El alto índice de estrés, puede poner en peligro el estado de la salud de la persona <sup>(62)</sup>

La salud ocupacional tiene como objetivo principal la mejora de la calidad de vida laboral, así como proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores, <sup>(63)</sup>

El Burnout y calidad de vida en el trabajo, se considera que la organización es una entidad social donde los trabajadores encuentran un espacio en el cual mediante el trabajo les es posible dar sentido a su existencia. <sup>(64)</sup>

El trabajo es fundamental para la humanidad, pero trabajos que tengan condiciones no deseadas, pueden provocar estrés <sup>(65)</sup> Entre los profesionales que destacan son las educativas y de salud. <sup>(66)</sup>

El autor lo dimensiona en agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal

Dimensión 1: Agotamiento emocional, falta de energía, tensión, cansancio por las actividades para realizar <sup>(42)</sup>

Dimensión 2: La despersonalización de los trabajadores, va con cambios de actitud de manera irritable, irónico e incluso realiza maltratos a los pacientes <sup>(42)</sup>

Dimensión 3: Falta de realización personal, las personas muestran un desnivel y afán por desempeñar sus actividades como cuando empezó a laborar, pierde la motivación de lo que hace <sup>(42)</sup>

### III. METODOLOGÍA

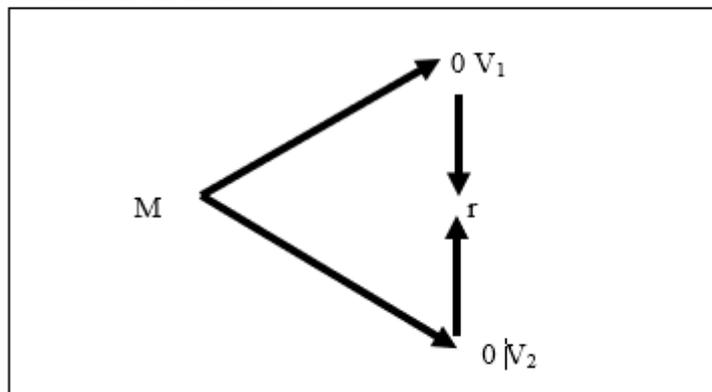
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo porque se da mediante los análisis estadísticos, finalmente se establezcan pautas de sobre el objeto de estudio y pueda también probar teorías: <sup>(67)</sup>

Su tipo es básico está orientada, a describir, explicar la teoría. <sup>(68)</sup>

Asimismo, diseño no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. nivel correlacional para probar el grado de correlación y es de corte transversal, la encuesta se da en un solo momento. <sup>(69)</sup>

Graficamente se denota:



M: muestra del personal de salud

V1: carga laboral    V2: desgaste profesional

R: indicar el grado de correlación

#### 3.2 Variables y Operacionalización

La primera variable carga laboral, por la guía técnica INSHT (2005) es un grupo de actividades que realiza el trabajador, lo dimensiona en 3 y son carga física, mental y psicoafectiva, con 26 ítems, con escala de medición ordinal

La segunda variable Desgaste profesional, autor (Martínez, 2010) lo dimensiona en: agotamiento, falta de realización personal y despersonalización con 22 ítems. (anexo 5)

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

La población son todos los elementos del lugar <sup>(68)</sup>

La población está compuesta por 900 trabajadores.

La muestra es la selección de una población que mantiene las mismas características de lo que se está investigando <sup>(67)</sup>

Se utiliza los criterios de inclusión a los trabajadores de emergencia, todos los profesionales, técnicos y auxiliares.

Se excluye: al personal que está de vacaciones o los que no acepten participar en la investigación.

La muestra es de 180 trabajadores del HSJL

El muestreo es no probabilístico y se da de manera conveniente, porque se eligió el área de Emergencia.

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

El método utilizado en la investigación para ambas variables fue la encuesta, que se dio en carácter anónimo y privada. <sup>(68)</sup>

La encuesta recoge opiniones de un grupo de personas que participan de forma voluntaria, aceptando un consentimiento que da conformidad para el estudio

El cuestionario es importante para la colecta de la información que se quiere conseguir. <sup>(68)</sup> Se usó la ficha laboral, del autor INSHT con 25 ítems

Ficha laboral, del autor Martínez (2010) con un cuestionario Maslach de 22 ítems (anexo 6)

#### **Confiabilidad**

Para la prueba piloto, se usará el Alfa de Cronbach, porque tiene más de dos respuestas. Se tomó en una población parecida al estudio con una participación de 20 profesionales. Para la aplicación de carga laboral, con 26 ítems se obtuvo el puntaje de 0.72 y desgaste profesional con 22 preguntas, el puntaje de 0.85

indicando que los cuestionarios son confiables. Como se observa, ambas variables tienen confiabilidad fuerte. Por lo tanto, podemos afirmar que ambos instrumentos son confiables. (anexo 7)

### **3.5 Procedimiento**

Para el desarrollo de mi tesis, se solicitó una constancia a la universidad el cual me respalda como alumna para llevarlo al Hospital San Juan de Lurigancho, dicho documento se presentó en mesa de partes para ser evaluada, luego se presentó en el servicio de neonatología, a los participantes se le entregó un documento de confidencialidad, donde firmaron su aceptación, se les explicó el objetivo del estudio, donde muchos de ellos participaron para dicha investigación.

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

Para el análisis de datos, se realizó el llenado de Excel según las respuestas de los encuestados, terminando eso, se envió al SPSS v25 para realizar las tablas y los gráficos en base a los porcentajes de los niveles de cada variable y su dimensión. Luego se realizó las tablas cruzadas. En el plano inferencial, se utilizaron tanto la prueba de normalidad resultando que es no paramétrico, utilizando el estadístico de Rho de Spearman para la contratación de hipótesis y luego dar las conclusiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el estudio se ha considerado el aspecto ético, se contó con autorización del Hospital San Juan de Lurigancho; asimismo se ha preservado el anonimato de los encuestados y de los resultados obtenidos, los mismos que no han sido alterados para conveniencia del autor.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivos

Tabla 1: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la variable carga laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	21	11,7	11,7
	regular	60	33,3	33,3
	Alto	99	55,0	55,0
	Total	180	100,0	100,0

Nota: datos SPSS

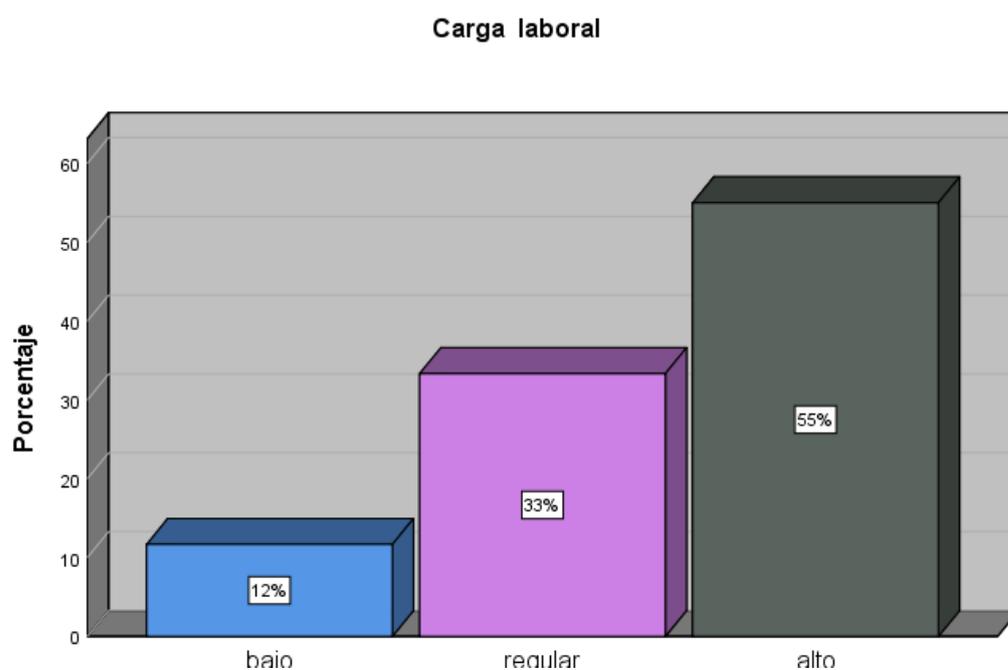


Figura 1: Distribución porcentual de Frecuencias y porcentajes de la variable carga laboral

Según el personal asistencial del HSJL, manifestaron que la carga laboral es de nivel alto con un 55 %, seguido de 33 % de nivel medio y un 12 % de nivel bajo. Esto es producto por la situación de la pandemia que se esa atravesando.

Tabla 2: Distribución de Frecuencias y porcentajes de carga física

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	12	6,7	6,7
	regular	87	48,3	48,3
	Alto	81	45,0	45,0
	Total	180	100,0	100,0

Nota: datos SPSS

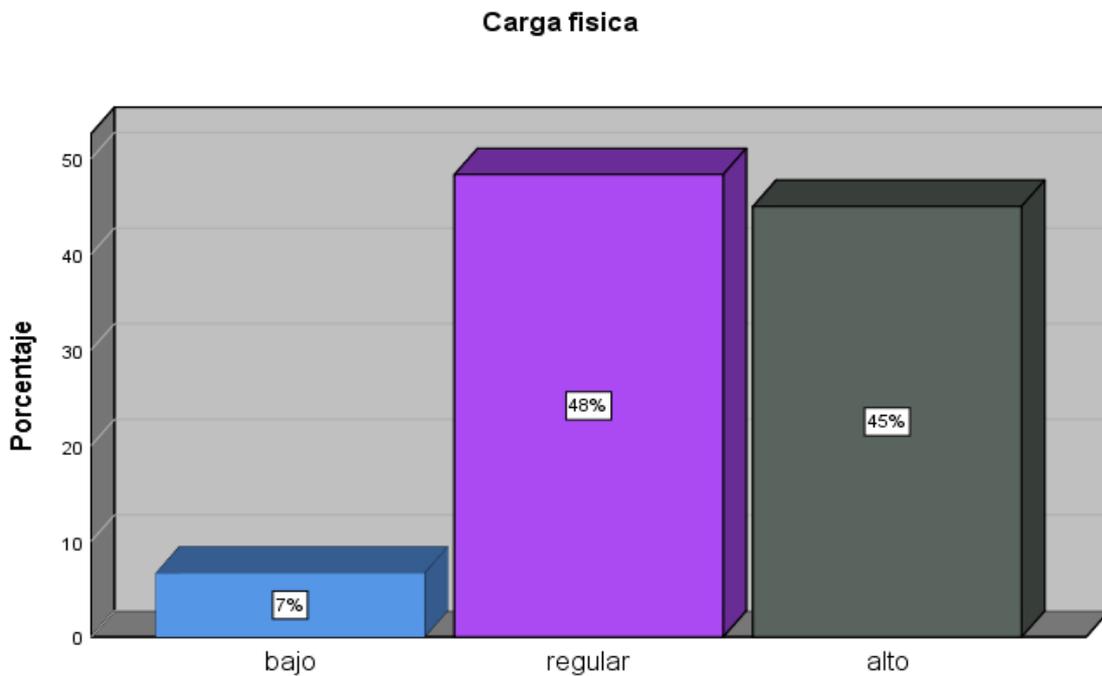


Figura 2: Distribución porcentual de frecuencias y porcentajes de carga física

Según el personal asistencial del HSJL, un gran grupo manifestaron que la carga física es de nivel regular con un 48 %, seguido de 45 % de nivel alto y un grupo minoritario indicaron que es nivel bajo con 7 %. El personal que se encuentra en áreas críticas se mantiene muchas horas de pie y realiza actividades de gran esfuerzo.

Tabla 3: Distribución de Frecuencias y porcentajes de carga mental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	69	38,3	38,3
	regular	90	50,0	50,0
	Alto	21	11,7	11,7
	Total	180	100,0	100,0

Nota: datos SPSS

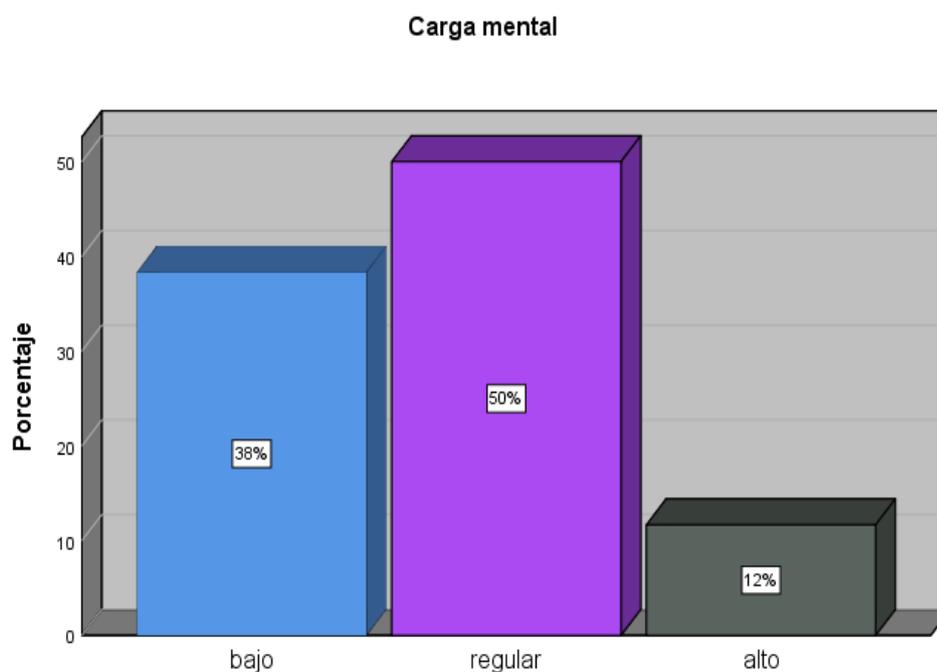


Figura 3: Distribución porcentual de Frecuencias y porcentajes de carga mental

Según el personal asistencial del HSJL, un gran grupo manifestaron que la carga mental es de nivel regular con un 50 %, seguido de 38 % de nivel bajo y un grupo pequeño indicaron que es nivel alto con 12 %. El personal que se encuentra en áreas críticas mantiene un ritmo de trabajo acelerado por la carga de pacientes.

Tabla: 4

*Distribución de Frecuencias y porcentajes de carga psicoafectiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	33	18,3	18,3
	regular	57	31,7	31,7
	Alto	90	50,0	50,0
	Total	180	100,0	100,0

Nota: datos SPSS

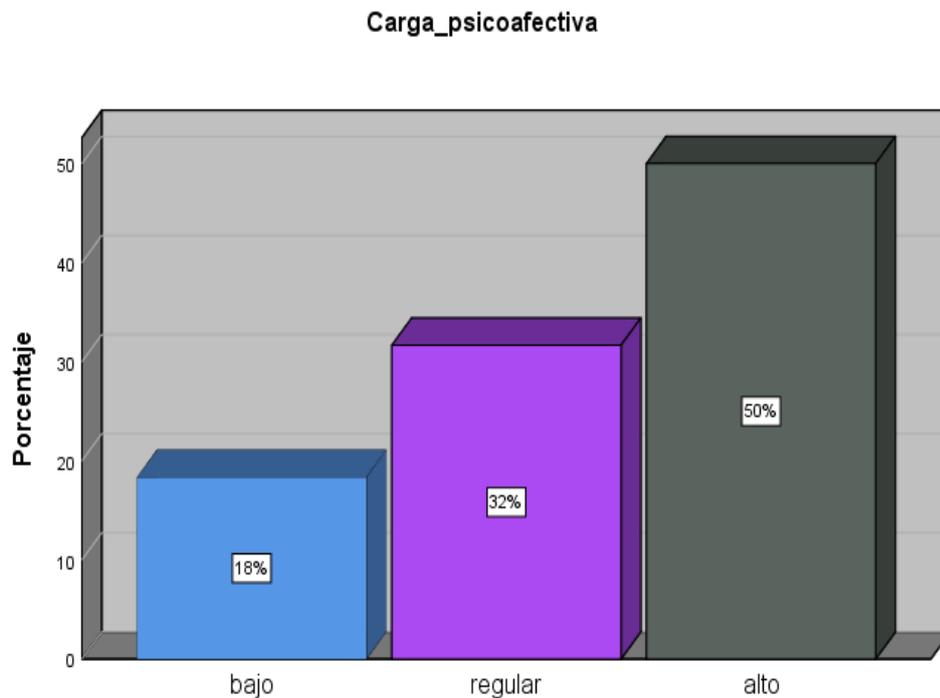


Figura 4: Distribución de Frecuencias y porcentajes de carga psicoafectiva

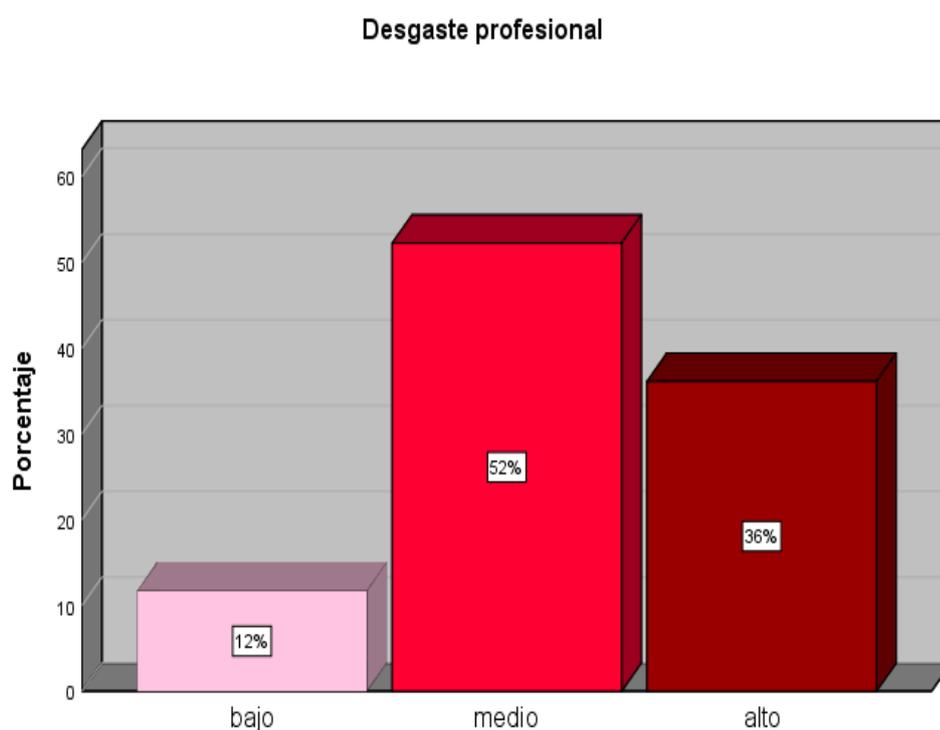
Según el personal asistencial del HSJL, un gran grupo manifestaron que la carga psicoafectiva es de nivel alto con un 50 %, seguido de 32 % de nivel regular y otros el nivel bajo con 18 %. El personal recibe amenazas y agresiones por parte de los familiares.

Tabla 5

*Distribución de Frecuencias y porcentajes de variable desgaste profesional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	21	11,7	11,7
	medio	94	52,2	52,2
	Alto	65	36,1	36,1
	Total	180	100,0	100,0

Nota: datos SPSS



*Figura 5: Distribución porcentual variable desgaste profesional*

Según el personal asistencial del HSJL, un gran grupo manifestaron que el desgaste profesional es de nivel medio con un 52 %, seguido de 36 % de nivel alto y un grupo minoritario indicaron que es nivel bajo con 12 %. El personal que se encuentra con arduo trabajo, realiza 24 horas continuas y esto provoca desgaste en los trabajadores.

Tabla 6

*Distribución de Frecuencias y porcentajes de agotamiento emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	27	15,0	15,0
	medio	80	44,4	44,4
	Alto	73	40,6	40,6
	Total	180	100,0	100,0

Nota: datos SPSS

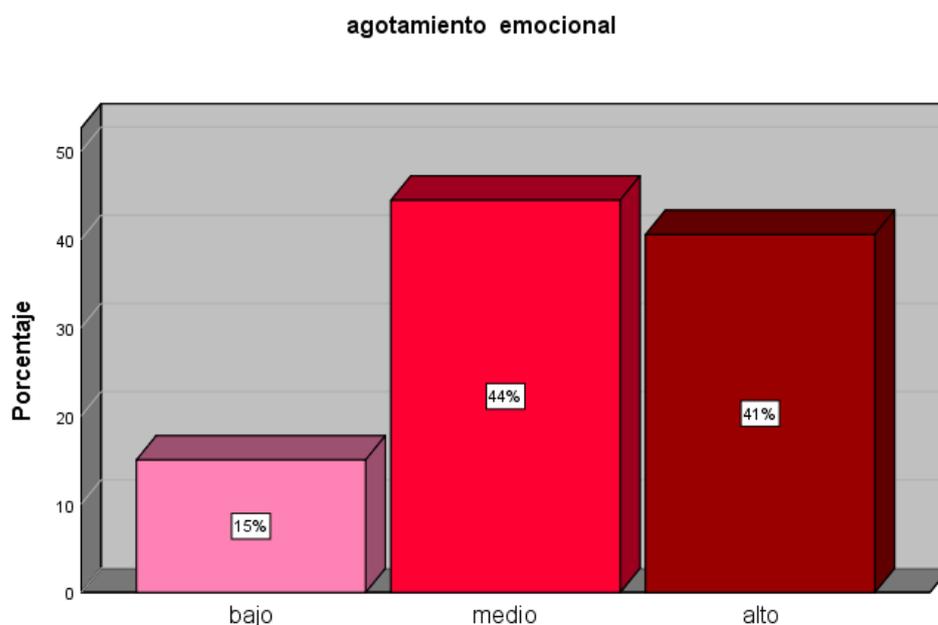


Figura 6 Distribución porcentual de agotamiento emocional

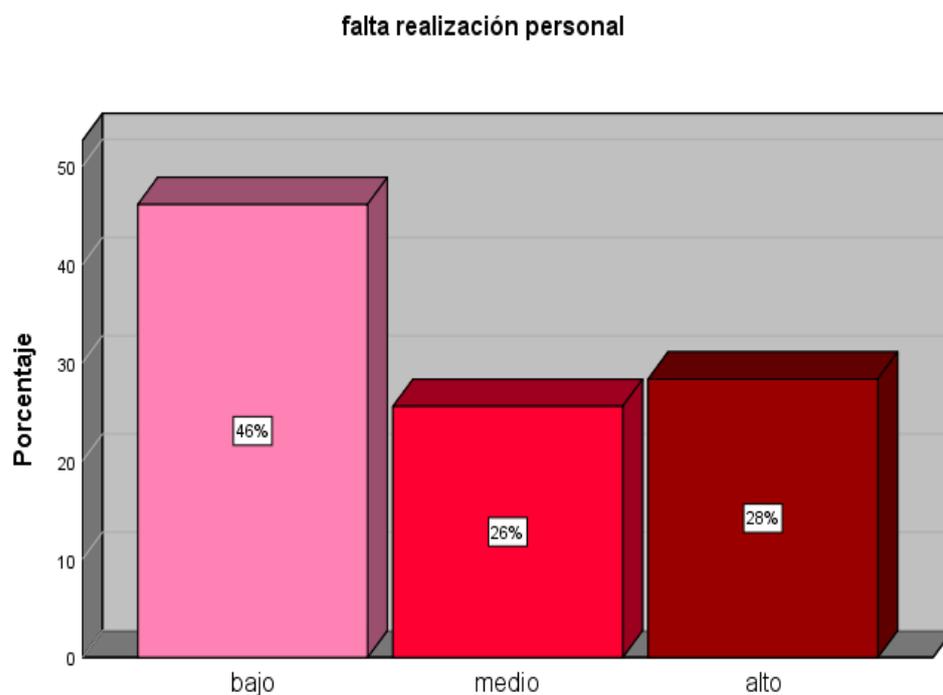
Según el personal asistencial del HSJL, un gran grupo manifestaron que el agotamiento emocional es de nivel medio con un 44 %, seguido de 41 % de nivel alto y un grupo indicaron que es nivel bajo con 15 %. El personal que se encuentra con fatiga por las horas de trabajo y desmotivado porque no tiene incentivo, ni motivación de su institución.

Tabla 7

*Distribución de Frecuencias y porcentajes de falta de realización personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	83	46,1	46,1
	Medio	46	25,6	25,6
	Alto	51	28,3	28,3
	Total	180	100,0	100,0

Nota: datos SPSS



*Figura 7* Distribución porcentual de falta realización personal

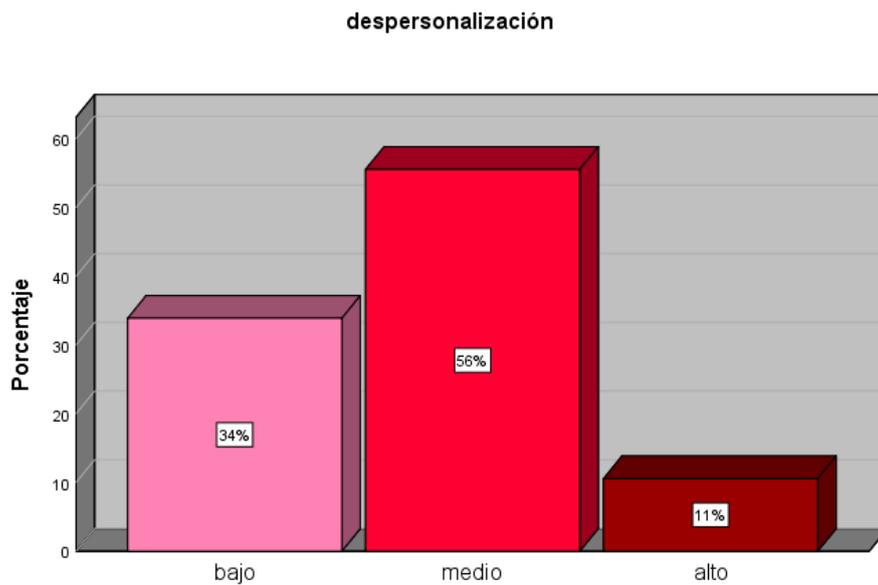
Según el personal asistencial del HSJL, un gran grupo manifestaron que la falta de realización personal es de nivel bajo con un 46 %, seguido de 48 % de nivel alto y de nivel bajo medio con 26 %. Por la pandemia, muchos tuvieron que dejar y prolongar otras actividades, eso aflige al personal de salud.

Tabla 8

*Distribución de Frecuencias y porcentajes de despersonalización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	61	33,9	33,9
	Medio	100	55,6	55,6
	Alto	19	10,6	10,6
	Total	180	100,0	100,0

Nota: datos SPSS



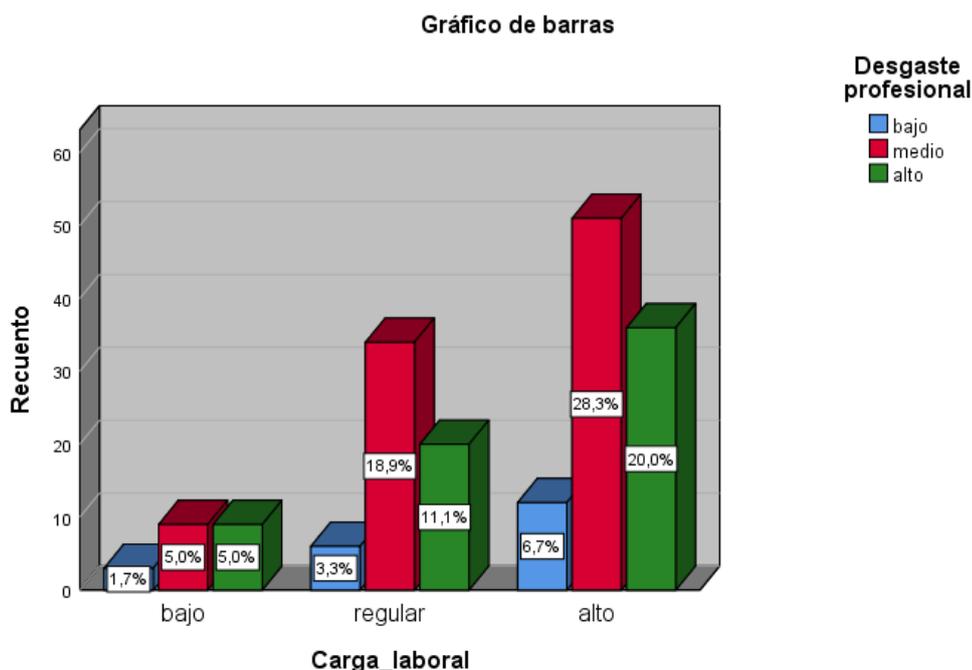
*Figura 8* Distribución porcentual de despersonalización

Según el personal asistencial del HSJL, un gran grupo manifestaron que la despersonalización es de nivel medio con un 56 %, seguido de 34 % de nivel bajo y un grupo pequeño que es nivel alto con 11 %.

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de carga laboral y desgaste profesional*

			Desgaste profesional			Total
			Bajo	medio	alto	
Carga laboral	Bajo	Recuento	3	9	9	21
		% del total	1,7%	5,0%	5,0%	11,7%
	Regular	Recuento	6	34	20	60
		% del total	3,3%	18,9%	11,1%	33,3%
	Alto	Recuento	12	51	36	99
		% del total	6,7%	28,3%	20,0%	55,0%
Total		Recuento	21	94	65	180
		% del total	11,7%	52,2%	36,1%	100,0%



*Figura 9* Distribución de frecuencias y porcentajes de carga laboral y desgaste profesional

Según la tabla cruzada sobre ambas variables se obtuvo, cuando la carga laboral es bajo el desgaste profesional es medio y alto con 5 %, cuando la carga laboral es regular el desgaste es medio con 18,9 % y 11 % alto y si la carga es alta se produce un 28,3 % de medio y nivel alto de 20 % de desgaste profesional.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de carga física y desgaste profesional*

			Desgaste profesional			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Carga física	Bajo	Recuento	3	6	3	12
		% del total	1,7%	3,3%	1,7%	6,7%
	regular	Recuento	6	46	35	87
		% del total	3,3%	25,6%	19,4%	48,3%
	Alto	Recuento	12	42	27	81
		% del total	6,7%	23,3%	15,0%	45,0%
Total		Recuento	21	94	65	180
		% del total	11,7%	52,2%	36,1%	100,0%

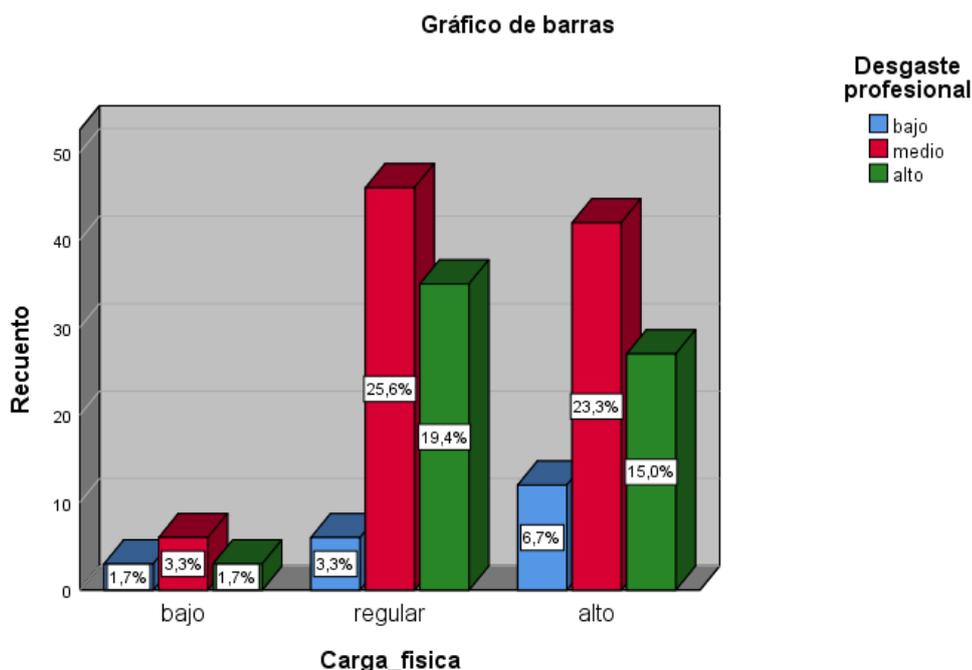


Figura 10: Distribución de frecuencias y porcentajes de carga física y desgaste profesional

Se concluye que cuando la carga física es bajo el desgaste profesional es medio con 3.3 % y alto con 1,7 %, cuando la carga laboral es regular el desgaste profesional es nivel medio con 25,6 % y 19,4 % de nivel alto y si la carga física es alta se produce un 23,3 % de medio y nivel alto de 15 % de desgaste profesional.

Tabla 11

*Distribución de frecuencias y porcentajes de carga mental y desgaste profesional*

		Desgaste profesional			Total	
		Bajo	Medio	alto		
Carga mental	Bajo	Recuento	9	31	29	69
		% del total	5,0%	17,2%	16,1%	38,3%
	Regular	Recuento	12	51	27	90
		% del total	6,7%	28,3%	15,0%	50,0%
	Alto	Recuento	0	12	9	21
		% del total	0,0%	6,7%	5,0%	11,7%
Total		Recuento	21	94	65	180
		% del total	11,7%	52,2%	36,1%	100,0%

Gráfico de barras

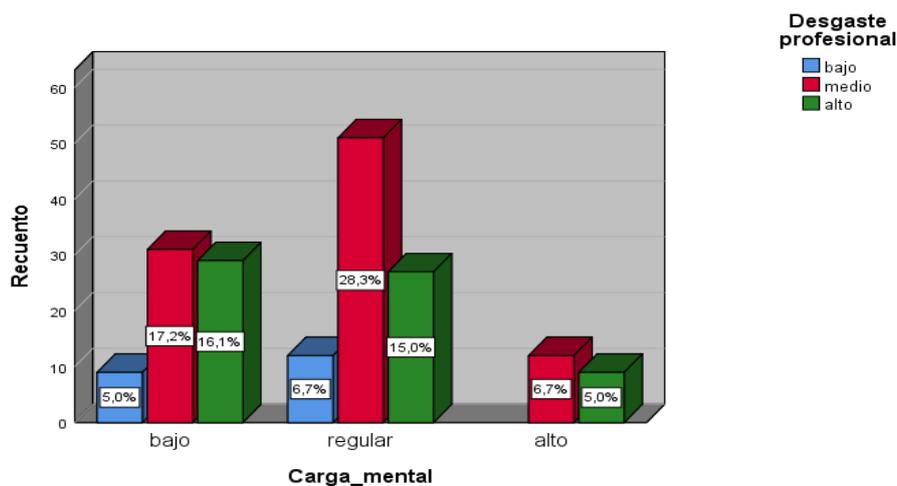


Figura 11. Distribución de frecuencias y porcentaje de carga mental y desgaste profesional

Se concluye que cuando la carga mental es bajo el desgaste profesional es medio con 17,2 % seguido de un nivel alto con 16 %, cuando la carga mental es regular el desgaste profesional es nivel medio de 26,3 % y 15 % de nivel alto y si la carga mental es alta se produce un 6,7 % de nivel medio y nivel alto de 5 % de desgaste profesional.

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes de carga psicoafectiva y desgaste profesional*

			Desgaste profesional			Total
			bajo	medio	Alto	
Carga Psicoafectiva	Bajo	Recuento	3	18	12	33
		% del total	1,7%	10,0%	6,7%	18,3%
	Regular	Recuento	6	32	19	57
		% del total	3,3%	17,8%	10,6%	31,7%
	Alto	Recuento	12	44	34	90
		% del total	6,7%	24,4%	18,9%	50,0%
Total		Recuento	21	94	65	180
		% del total	11,7%	52,2%	36,1%	100,0%

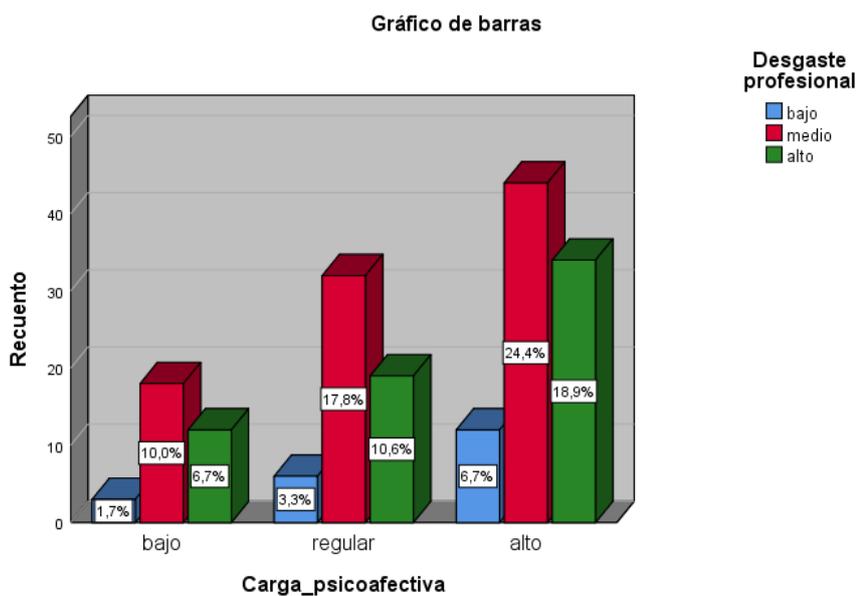


Figura 12. Distribución de frecuencias y porcentaje de carga psicoafectiva y desgaste profesional

Se concluye que cuando la carga psicoafectiva es bajo el desgaste profesional es medio con 10% y alto con 6,7 %, cuando la carga es regular el desgaste profesional es nivel medio con 17,3 % y 10 % de nivel alto y si la carga psicoafectiva es alta se produce un 24,4 % de nivel medio y nivel alto de 16,9 % de desgaste profesional.

Tabla 13: Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov

DIMENSIONES	Parámetros normales(a,b)		Z de Kolmogorov-Smirnov	Sig. asintót. (bilateral) Absoluta
	Media	Desviación típica		
Carga laboral	82,39	4,634	,302	,000
Carga física	32,65	1,725	,374	,000
Carga mental	15,90	1,345	,205	,000
Carga psicoafectiva	20,87	2,725	,253	,000
Desgaste profesional	33,70	1,745	,184	,000
Agotamiento	18,68	1,788	,104	,000
Falta de realización personal	21,79	1,745	,215	,000
Despersonalización	31,97	1,818	,105	,000

Para el análisis de normalidad se realizó el Test de Kolmogorov, La muestra de estudio es de 180 trabajadores del HSJL

Por otro lado, la prueba normalidad de ajuste Kolmogorov, en su mayoría siguen un modelo distribucional normal, ( $p$ -valor = 0.00 < 0.05).

## Análisis inferencial

### Contrastación de Hipótesis

Para la verificación de las hipótesis de investigación se resume el cálculo de correlación no paramétrica de Spearman.

### Hipótesis general

$H_0$ = No existe relación significativa entre la carga laboral y el desgaste profesional del personal asistencial.

$H_1$ = Existe relación significativa entre la carga laboral y el desgaste profesional del personal asistencial.

Tabla 14: Significancia y correlación entre la carga laboral y el desgaste profesional

			Desgaste profesional
Rho de Spearman	Carga laboral	Coeficiente de correlación	,490**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa que el valor de p es igual a  $0.000 < 0.05$ . Por consiguiente, se aprueba la  $H_1$ : Existe relación significativa entre la carga laboral y el desgaste profesional del personal asistencial. La rho de Spearman es ,490\*\* es positiva y de correlación moderado.

## Hipótesis específicas

### Primera hipótesis:

**H<sub>0</sub>**= No existe relación significativa entre la carga física y el desgaste profesional del personal asistencial.

**H<sub>1</sub>**= Existe relación significativa entre la carga física y el desgaste profesional del personal asistencial,

Tabla 15:

*Significancia y correlación entre la carga física y el desgaste profesional*

			Desgaste profesional
Rho de Spearman	Carga Física	Coeficiente de correlación	,820**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa que el valor de p es igual a 0.000 < 0.05. Por consiguiente, se aprueba la H1: Existe relación significativa entre la carga física y el desgaste profesional del personal asistencial. La rho de Spearman es ,820\*\* es positiva y de correlación alta.

## Segunda hipótesis

$H_0$ = No existe relación significativa entre la carga mental y el desgaste profesional del personal asistencial.

$H_1$ = Existe relación significativa entre la carga mental y el desgaste profesional del personal asistencial.

Tabla 16:

*Significancia y correlación entre la carga mental y el desgaste profesional.*

			Desgaste profesional
Rho de Spearman	Carga mental	Coefficiente de correlación	,520**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa que el valor de p es igual a  $0.000 < 0.05$ . Por consiguiente, se aprueba la  $H_1$ : Existe relación significativa entre la carga mental y el desgaste profesional del personal asistencial. Por otro lado, la rho de Spearman es ,520\*\* es positiva y de correlación moderada.

### Tercera hipótesis

$H_0$ = No existe relación significativa entre la carga psicoafectiva y el desgaste profesional del personal asistencial.

$H_1$ = Existe relación significativa entre la carga psicoafectiva y el desgaste profesional del personal asistencial.

Tabla 17: *Significancia y correlación entre la carga psicoafectiva y el desgaste profesional*

			Desgaste profesional
Rho de Spearman	Carga psicoafectiva	Coeficiente de correlación	,220**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa que el valor de p es igual a  $0.000 < 0.05$ . Por consiguiente, se aprueba la  $H_1$ : Existe relación significativa entre la carga psicoafectiva y el desgaste profesional del personal asistencial. Por otro lado, la rho de Spearman es ,220\*\* es positiva y de correlación débil.

#### IV. DISCUSIÓN

Después de realizar una evaluación exhaustiva y con los resultados propuestos se realiza la discusión de mi investigación con otros estudios.

En la primera hipótesis se obtiene que el valor de  $p$  es igual a  $0.000 < 0.05$ . Por consiguiente, si existe relación significativa entre la carga laboral y el desgaste profesional del personal asistencial, con una rho de Spearman es ,490\*\* así mismo los resultados descriptivos muestran cuando la carga laboral es bajo el desgaste profesional es medio y alto con 5 %, cuando la carga laboral es regular el desgaste es medio con 18,9 % y 11 % alto y si la carga es alta se produce un 28,3 % de medio y nivel alto de 20 % de desgaste profesional.

Un estudio similar es de Ramírez (2019) según los resultados encontrados existe un alto índice de desgaste profesional que afecta no sólo a la salud de los propios trabajadores, sino también de los pacientes y la calidad de los cuidados de forma indirecta, así como a la propia institución. De igual modo, Rivera (2017) el desgaste afecta en su desempeño de los trabajadores, manifestando que la carga laboral, en varias ocasiones se dan por los factores psicosociales y factores de riesgo, que están presentes en la organización, afectando al individuo, su entorno familiar, social o laboral. Y Rodríguez (2016) finalidad comparar el nivel de desgaste profesional del personal de salud, encontró que las mujeres se estresan más, agotamiento emocional, 16.8 % de despersonalización y 9.6 % falta de realización en el trabajo, todo esto ocasionan desgaste profesional.

En la primera hipótesis se observa que el valor de  $p$  es igual a  $0.000 < 0.05$ . Por consiguiente, se aprueba la H1: Existe relación significativa entre la carga física y el desgaste profesional del personal asistencial. La rho de Spearman es ,820\*\* es positiva y de correlación alta.

Por otro lado, cuando la carga física es bajo el desgaste profesional es medio con 3.3 % y alto con 1,7 %, cuando la carga laboral es regular el desgaste profesional es nivel medio con 25,6 % y 19,4 % de nivel alto y si la carga física es alta se produce un 23, 3 % de medio y nivel alto de 15 % de desgaste profesional. En un estudio de Goñi (2015) sobre desgaste profesional y condiciones laborales que el

10 % de la población tiene desgaste profesional y las condiciones de su trabajo repercuten negativamente en su salud.

Por otro lado, García (2019) encontró que la carga laboral tiene un nivel alto con un 56,25 % a las relaciones interpersonales un 52.5 % como malo. Concluyendo que existe una relación inversa entre las variables. Se le recomendó al coordinador del área que trabaje en las relaciones personales para evitar conflictos en el área de trabajo.

En la segunda hipótesis, se observa que el valor de  $p$  es igual a  $0.000 < 0.05$ . Por consiguiente, se aprueba que existe relación significativa entre la carga mental y el desgaste profesional del personal asistencial, con una rho de Spearman es ,520\*\* de manera positiva. Cuando la carga mental es bajo el desgaste profesional es medio con 17,2 % seguido de un nivel alto con 16 %, cuando la carga mental es regular el desgaste profesional es nivel medio de 26,3 % y 15 % de nivel alto y si la carga mental es alta se produce un 6,7 % de nivel medio y nivel alto de 5 % de desgaste profesional. Asimismo, Solórzano (2019) su objetivo determinar la carga laboral, se encontró que el 50 % tiene carga laboral alta y el 49 % carga baja. Concluye que existe una relación directa y muy significativa de las dos variables de estudio, por tal motivo se acepta la hipótesis alterna.

Calderón (2018) su objetivo general determinar la influencia del nivel de carga laboral, se halló que el 41,9 % nivel medio de carga laboral. Asimismo, los usuarios perciben un nivel bajo de atención con 41,9 % Se concluye: Existe influencia de la carga laboral.

En la tercera hipótesis, se observa que el valor de  $p$  es igual a  $0.000 < 0.05$ . Por consiguiente, se aprueba que si existe relación entre la carga psicoafectiva y el desgaste profesional del personal asistencial. Cuando la carga psicoafectiva es bajo el desgaste profesional es medio con 10 % y alto con 6,7 %, cuando la carga es regular el desgaste profesional es nivel medio con 17,3 % y 10 % de nivel alto y si la carga psicoafectiva es alta se produce un 24, 4 % de nivel medio y nivel alto de 16, 9 % de desgaste profesional.

Monsalve (2017) sobre el desgaste profesional y la productividad, encontró que el desgaste es nivel medio con un 76.9 % y 17.3 % de nivel alto, concluyendo que el desgaste no influye en la Productividad. En cuanto al agotamiento emocional, esta no se relaciona con la productividad.

Por último, Tello (2016) finalidad determinar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de vida profesional del personal, se halló que la carga laboral alto, el 11.4 % y carga laboral regular 22.9 %. Concluyendo que existe relación entre la carga laboral y la calidad de vida profesional del personal de enfermería.

(14)

## V. CONCLUSIONES

Después de recabar los datos y realizar la tabulación de los resultados se llega a las siguientes conclusiones:

### **Primera**

Se observa que el valor de  $p$  es igual a  $0.000 < 0.05$ . Por consiguiente, se aprueba que si existe relación significativa entre la carga laboral y el desgaste profesional del personal asistencial. La rho Spearman es ,490\*\* es positiva y de correlación moderado.

### **Segunda:**

Se observa que el valor de  $p$  es igual a  $0.000 < 0.05$ . Por consiguiente, se aprueba la H1: Existe relación significativa entre la carga física y el desgaste profesional del personal asistencial. La rho de Spearman es ,820\*\* es positiva y de correlación alta.

### **Tercera:**

Se observa que el valor de  $p$  es igual a  $0.000 < 0.05$ . Por consiguiente, se aprueba la H1: Existe relación significativa entre la carga mental y el desgaste profesional del personal asistencial. Por otro lado, la rho de Spearman es ,520\*\* es positiva y de correlación moderada.

### **Cuarta:**

Se observa que el valor de  $p$  es igual a  $0.000 < 0.05$ . Por consiguiente, se aprueba la H1: Existe relación significativa entre la carga psicoafectiva y el desgaste profesional del personal asistencial. Por otro lado, la rho de Spearman es ,220\*\* es positiva y de correlación débil.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Después de plantear mi problema sobre la carga laboral y el desgaste profesional y con la obtención de los resultados, se recomienda lo siguiente:

1. En estos momentos de Pandemia, se recomienda al director que solicite contratación de personal de salud, ya que la sobrecarga de trabajo es excesiva.
2. Se recomienda al equipo de gestión que mejore la adquisición de los implementos de protección para el personal.
3. Se recomienda a los coordinadores que realicen buena distribución en los horarios y no provoque vacío, porque esto ocasiona mayor trabajo para el personal.
4. Es recomendable que todos se realicen la prueba de Covid, porque se ha visto que muchos empiezan con dolores musculares por el excesivo trabajo y lo pasan por alto.

## REFERENCIAS

1. Organización internacional de Trabajo (2014) Guías sobre las normas de trabajo. <https://n9.cl/sioq>
2. M. Frankenhaeuser. La carga de trabajo. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Factores psicosociales y de organización, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra (2000)
3. Maslach C. The measurement of experienciend burnout. Jurnal of occupational Behavoir. 1982 Feb; II (93)
4. Gonzales, E y Gutierrez, R. La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. Revista Latinoamericana de Psicología 2006, volumen 38, No 2, 259-270<http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v38n2/v38n2a03.pdf>
5. Instituto Nacional de Estadística, (INEI-2020) Población de San Juan de Lurigancho. <https://www.inei.gob.pe/R>
6. García, G. (2019) Carga laboral y las Relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019. Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo
7. Solórzano, R (2019) Carga laboral y actitud del personal de enfermería frente al paciente de UCI en un Hospotal de Minsa, Lima. Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo
8. Calderón, F. (2018) Carga laboral de enfermería y satisfacción del hospital Referencial de Ferreñape
9. Monsalve, S (2017) Síndrome del Desgaste Profesional y su relación con la productividad del recurso humano en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017

10. Tello, G (2016) Carga laboral y calidad de vida profesional de Enfermería del servicio de Cuidados Intensivos Médicos, Quirúrgicos e Intermedios del Centro Médico Naval, 2016. Repositorio UCV
11. Ramírez Baena, Lucía. Prevalencia de burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del Servicio Andaluz de Salud. Granada: Universidad de Granada, 2019. [<http://hdl.handle.net/10481/55980>]
12. Rivera, A. Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores, 2017 Recuperado desde URL: <https://acortar.link/vR5Ej>
13. Rodríguez, R. (2016) Desgaste profesional y caracterización de las condiciones laborales de especialistas y posgrados en Medicina Interna. Recuperado desde URL: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-03902015000100006](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-03902015000100006)
14. GONI, Mabel et al. Desgaste profesional y caracterización de las condiciones laborales de especialistas y posgrados en Medicina Interna. Rev. Méd. Urug. [online]. 2015, vol.31, n.1 [citado 2020-07-16], pp.39-45. Disponible en: <https://acortar.link/0NzsD>
15. INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. NTP: Carga de trabajo y embarazo. España: INSHT.
16. Organización Internacional del trabajo. (2016). Obtenido de Estrés en el trabajo un reto colectivo: Recuperado desde URL: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
17. M.A. Sánchez, G.N. Lucas, B.J. García-Ochoa, F.C. Sánchez, F.J.A. Jiménez, Estrés laboral en el profesional de un servicio de emergencias prehospitalario Emergencias, 13 (2001), pp. 170-175 D.A.
18. Nadler, E.E. Lawler Quality of Work Life: Perspectives and Directions Organizational Dynamics, 11 (1983), pp. 20-30

19. C.L. Cooper Commentary: The transition from the quality of working life to organizational behavior: the first two decades *Journal of Organizational Behavior*, 30 (2009), pp. 3-8
20. M.Y. Al-Qutob, H. Harrim Quality of work life human well-being linkage: integrated conceptual framework *International Journal of Business and Management*, 6 (2011), pp. 193-205
21. K.W. Chan, T.A. Wyatt Quality of work life: A study of employees in Shanghai China. *Asia Pacific Business Review*, 13 (2007), pp. 501-517
22. Bagtasos (2011) M.R. Bagtasos Quality of work life: A review of literatura *DLSU Business & Economics Review*, 20 (2011), pp. 1-8
23. Hart (1994) P. Hart Teacher quality of work life: Integrating work experiences, psychological distress and morale *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67 (1994), pp. 109-132
24. Donabedian A. Garantía y Calidad de la Atención Médica. Instituto Nacional de Salud Pública, México. Pág. 9 – 13. Citado por: Álvarez L, Barrera M, Madrigal C. Calidad de la Atención en Enfermería. Medellín: Programa Auditoría en Servicios de Salud Ces [internet]. [Consultado 2017, Set. 10]. Disponible en: [http://bdigital.ces.edu.co:8080/dspace/bitstream/123456789/26/1/Calidad\\_atencion\\_en\\_enfermeria.pdf](http://bdigital.ces.edu.co:8080/dspace/bitstream/123456789/26/1/Calidad_atencion_en_enfermeria.pdf).
25. Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. Prevención de riesgos ergonómicos de riesgos ef . Recuperado desde URL: <https://portal.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>.
26. Tomasina F. La salud de los trabajadores de la salud. En: Universidad de la República. La práctica multidisciplinaria en la organización del trabajo. Montevideo: Psicolibros, 2003. [ Links ]
27. García, E. La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica, 2002
28. Sánchez, R.M.A., Lucas, G.N., García-Ochoa, B.J., Sánchez, F.C., Jiménez, F.J.A. y Bustinza, A.A. (2001). Estrés laboral en el profesional de un servicio de emergencias prehospitalario. *Emergencias*, 13, 170-175

29. Elías, R. La charge psychique, le stress psychosocial et la fatigue. Le role de l'informatique Cahiers de notes documentaires, nº 120, 3er. trim., 1985, note nº 1538-120-85
30. Mulder, G. The heart of mental effort Groningen (discurso). Citado en Drenth, P.J., 1983
31. Bañares, L. (1994). La cultura del trabajo en las organizaciones. Alcalá: Rialp S.A
32. Favieres, M. &. (s.f.). Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Madrid: Madrid+salud
33. Martín Daza, F., Pérez Bilbao, J. (1997). Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación". Madrid: INSHT. Notas Técnicas de PrevenciónNTP-443
34. Davis, Bancroft (2010). «Preventing clergy Burnout: Assessing the value of a mindfulness-based intervention as part of a holistic clergy wellness program». Dissertation Presented to The Faculty of the Department of Professional Psychology Chestnut Hill College In Partial Fulfillment of the Requirements of the Degree Doctor of Psychology. Department of Professional Psychology, Chestnut Hill College. p. 126. UMI 3437455.
35. Napione Berge, María Elena (2008). ¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria? Madrid: Ediciones Díaz de Santos. p. 436. ISBN 9788479788667.
36. Bradley, H.B. (julio de 1969). «Community-based treatment for young adult offenders». Crime and Delinquency (en inglés) 15 (3): 359-370. ISSN 0011-1287. doi:10.1177/001112876901500307
37. Freudenberger, H.J. (1974). «Staff burnout». Journal of Social Issues 30: 159-165. doi:10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x.

38. Brake, J.; Bouman, A.; Gorter, R.; Hoogstraten, J.; Eijkman, M. (2008). «Using the Maslach Burnout Inventory among dentists: Burnout measurement and trends». *Community Dentistry and Oral Epidemiology* 36 (1): 69-75. ISSN 0301-5661. PMID 18205642
39. Bosqued, Marisa (2008). *Quemados, el síndrome del Burnout: qué es y cómo superarlo*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S. A. p. 208. ISBN 9788449321474.
40. Buran, Constance (1992). «The Relationship Between Hardiness and Burnout in Female Nursing and Liberal Arts/Science Faculty». Submitted in partial fulfillment of the requirements for the Doctor of Nursing Science Degree in the School of Nursing, Indiana University. School of Nursing, Indiana University. pp. 13é. UMI 746498581.
41. Davis, Bancroft (2010). «Preventing clergy Burnout: Assessing the value of a mindfulness-based intervention as part of a holistic clergy wellness program». Dissertation Presented to The Faculty of the Department of Professional Psychology Chestnut Hill College In Partial Fulfillment of the Requirements of the Degree Doctor of Psychology. Department of Professional Psychology, Chestnut Hill College. p. 126. UMI 3437455.
42. Maslach, Christina; Schaufeli, Wilmar; Leiter, Michael (2001). «Job Burnout». *Annual Review of Psychology* 52 (1): 397-422. ISSN 0066-4308. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397.
43. Quiroga, Fabian (16 de abril de 2019). «El clima laboral o organizacional». *TU ECONOMÍA FÁCIL*. Consultado el 9 de mayo de 2019.
44. Montero-Marín, Jesús; García-Campayo, Javier (2010). «A newer and broader definition of burnout: Validation of the "Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)»». *BMC Public Health* (10): 302. ISSN 1471-2458. PMID 20525178. doi:10.1186/1471-2458-10-302

45. Organización Mundial de la Salud. Informe mundial sobre la tuberculosis 2016. [Online]. 2003 [cited 2017 diciembre 13. Recuperado desde URL: [www.who.int/tb/publications/global\\_report/gtbr2016\\_executive\\_summary\\_es.pdf](http://www.who.int/tb/publications/global_report/gtbr2016_executive_summary_es.pdf). (OMS, 2003)
46. Malakh-Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. EE. UU.: The Free Press.
47. Caputo, J. (1991). Stress and Burnout. Library Service. EE. UU.: Oryx Press. Gayosso (2005)
48. Martínez, P.A. (2012). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia, 112, 1-40
49. Maslach, C., Jackson, S. E. (1987). Burnout Inventory Manual. Consulting Psychologist Press. Palo Alto – California. Versión española: Ediciones Manual, 1997.
50. Rojas, M. y Acori, L. (1998). Factores que influyen en los niveles de estrés en Enfermeras asistenciales del Hospital de Referencia Sub Regional de Ayacucho. [Tesis pre grado Facultad de Enfermería]. Ayacucho. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
51. Álrcce M. y Aguayo, L. (1991). El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional I. Revisión de estudios. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría. 11(39), 65 -257.
52. Chernis, J. C. (2003). Estrés en la enfermería: El cuidado del cuidador. Albacete, España: Díaz de Santos.
53. Etzion, D. (1984). The moderating effect of social support on the relationship of stress and burnout. Journal of Applied Psychology. 69(4), 61 - 70
54. Marañón, J. K. et al. (2008). Burnout in European family doctors: the EGPRN Study. Fam pract. 25(4), 245-265.

55. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. U.S.A. Doubleday. 30 (6), 159-166. Travers, Ch. J. & Cooper, L. (1997). El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente. Barcelona, Paidós.
56. Galván, M y grupo de investigación clínica y epidemiológica en terapia intensiva pediátrica et al. Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos de unidades de cuidados intensivos pediátricos en la Argentina. *Rev. bol. ped.* [online]. 2014, vol.53, n.1 [citado 2020-07-17], pp. 29-36 . Disponible en: <[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-06752014000100008&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-06752014000100008&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1024-0675.
57. Sanders, M, y McCormick, E. (1993). *Human Factors in Engineering and Design*. Nueva York: McGraw Hill.
58. Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. Buunk, B. (1998): "The Evaluation of an Individual Burnout Intervention Program: The Role of Inequity and Social Support". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83, nº3, pp.392–407. Varela, P.I, Fantao, L. F., Martínez, A. M., Pita, A. y Vaín, M. C. (2005). Desgaste profesional entre los odontólogos y estomatólogo del Servicio de Gallego de Salud. Recuperado desde <http://www.elsevier.es/es-revista-atencionprimaria-27-articulo-desgaste-profesional-entre-los-odontologos-13073416>
59. Patlan, J. *Calidad de vida en el trabaj*. Editorial el manual moderno. S.A de C.V Recuperado desde URL: <https://url2.cl/dNW7k>
60. Salanova, M. *Psicología de la salud ocupacional*. España: Editorial
61. Guillén, M.: Aduna, M.A La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio de caso de la mediana empresa en la Delegación Iztapalapa. *Estudios Gerenciales*, 24 (2008), pp. 47-64. Recuperado desde URL: <https://url2.cl/zA3sG>

62. Genoud, G. Broveglio, E. Picasso Motivaciones laborales en empresas productivas y servuctivas en Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y Gran Buenos Aires (GBA) (Argentina) Estudios Gerenciales, 28 (2012), pp. 65-84 Recuperado desde URL: <https://url2.cl/zA3sG>
63. Sánchez, A; Lucas, N; García-Ochoa J Sánchez, F. Jiménez, J; Bustinza, A. Estrés laboral en el profesional de un servicio de emergencias prehospitalario. Emergencias Volumen 13, páginas 170-175 Recuperado desde URL: <https://url2.cl/zA3sG>
64. Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. (5a ed.). México: Mc. Graw-Hill. Interamericana.
65. Bernal, C. E Metodología de la investigación. Tercera edición. Pearson educación, Colombia 2010. Recuperado desde URL: <https://acortar.link/1d1b>
66. Valderrama, S.M. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 1era edición, Editorial san Marcos 2002.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Título: “Carga laboral y desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES							
			Variable 1: Carga Laboral							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la carga laboral y el desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre la carga física y el desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la carga mental y el desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la carga psicoafectiva y el desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar de qué manera se relaciona la carga laboral y el desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020</p> <p>Objetivos específicos: Determinar de qué manera se relaciona la carga física y el desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la carga mental y el desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la carga psicoafectiva y el desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre la carga laboral y el desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación significativa entre la carga física y el desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020</p> <p>Existe relación significativa entre la carga mental y el desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020</p> <p>Existe relación significativa entre la carga psicoafectiva y el desgaste profesional del personal asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020</p>	Carga física	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular	1 – 12	Ordinal	Bajo  Medio  Alto			
			Carga mental	Atención Ritmo de trabajo	13 – 18					
			Carga psicoafectiva	Turnos rotativos Quejas de los pacientes Falta de Respeto del ciclo del sueño	19 - 26					
			Variable 2: Desgaste profesional							
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
						Agotamiento emocional	Fatiga Desinterés desmotivación	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Escala de Medición. Tipo Likert 0=Nunca 1=Pocas veces al año o menos. 2=Una vez al mes o menos. 3=Algunas veces al mes. 4= Una vez a la semana. 5=Algunas veces a la semana. 6=Diariamente	Baja (22-76)  Regular (77-100)  Alta (101-132)
			Falta de realización personal	Logros no alcanzados Dificultad en su desempeño Trato impersonal hacia los pacientes y compañeros de trabajo	5,10,11,15,22					
			Despersonalización	Actitud negativa Deshumanización Baja autoestima	4,7,9,12,17,18,19,21,					

Anexo 2: Instrumento de recolección de Base de datos

N°/ Q	CARGA LABORAL																											
	FISICA												MENTAL								PSICOAFECTIVA							
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q1 0	Q1 1	Q1 2	Q1 3	Q1 4	Q1 5	Q1 6	Q1 7	Q1 8	Q1 9	Q2 0	Q2 1	Q2 2	Q2 3	Q2 4	Q2 5	Q2 6		
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
5	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	1	
6	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
8	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
11	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
12	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
13	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
15	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
16	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
18	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
19	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	
20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
21	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	



52	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2		
53	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2		
54	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3		
55	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
56	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3		
57	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	
58	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
59	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	
60	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3	
61	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
62	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	
63	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
64	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
65	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	
66	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
68	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
71	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
72	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	
73	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
74	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
75	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
76	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
77	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
78	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
79	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	
80	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
81	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	

82	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
83	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
84	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1		
85	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3		
87	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
90	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
91	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	
92	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
93	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
94	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
95	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
96	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
97	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
98	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	
99	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
100	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	
101	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
102	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
103	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	
104	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
106	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
109	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
110	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	
111	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2

112	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
113	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
114	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
115	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
116	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3		
117	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	
118	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
119	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	
120	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3
121	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
122	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	
123	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
124	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
125	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	
126	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
128	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
131	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
132	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	
133	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
134	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
135	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
136	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
137	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
138	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
139	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	
140	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
141	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	

142	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
143	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
144	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1		
145	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3	
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3		
147	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
150	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
151	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	
152	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
153	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
154	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
155	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
156	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
157	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
158	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	
159	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
160	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	
161	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
162	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
163	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	
164	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3	
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
166	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
168	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
169	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
170	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	
171	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2

172	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
173	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
174	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
175	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
176	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3		
177	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	
178	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
179	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	
180	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3

N°/Q	AGOTAMIENTO																						REALIZACIÓN PERSONAL					DESPERSONALIZACIÓN					
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22											
	1	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4										
2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3											
3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4											
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3											
5	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3											
6	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3											
7	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4											
8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4											
9	6	4	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4											
10	4	3	4	5	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4											
11	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4											
12	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	5	6	4	4	5	3	4	3											
13	3	4	3	4	6	6	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4											
14	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3											
15	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4											
16	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3											
17	3	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3											
18	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	5	5	4	3											
19	3	5	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3											
20	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4											
21	3	5	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4											
22	4	5	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4											
23	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4											
24	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	3	4	3											
25	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4											
26	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	6	4	3											
27	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4											

28	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	6	4	5
29	3	5	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
30	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	6	4	4
33	3	4	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
34	4	3	4	2	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	6	4	4
35	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
36	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	4	4	3
37	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
38	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
39	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
41	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3
42	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
45	3	4	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
46	4	3	4	2	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
47	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
48	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	3	4	3
49	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
50	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
51	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
52	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
53	3	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
54	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
57	3	4	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4

58	4	3	4	2	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
59	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
60	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	3	4	3
61	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
62	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
63	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
65	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
66	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3
67	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4
68	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
69	3	4	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
70	4	3	4	5	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
71	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
72	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	3	4	3
73	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
74	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
75	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
76	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
77	3	5	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
78	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3
79	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
81	3	5	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
82	4	5	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
84	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	3	4	3
85	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
86	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	6	4	3
87	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4

88	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	6	4	5
89	3	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
90	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	6	4	4
93	3	4	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
94	4	3	4	2	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	6	4	4
95	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
96	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	4	4	3
97	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
98	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
99	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
101	3	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
102	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
105	3	4	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
106	4	3	4	2	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
107	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
108	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	3	4	3
109	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
110	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
111	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
112	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
113	3	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
114	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
117	3	4	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4

118	4	3	4	2	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
119	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
120	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	3	4	3
121	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
122	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
123	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
125	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
126	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3
127	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4
128	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
129	3	4	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
130	4	3	4	5	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
131	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
132	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	3	4	3
133	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
134	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
135	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
136	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
137	3	5	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
138	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3
139	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
141	3	5	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
142	4	5	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
143	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
144	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	3	4	3
145	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
146	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	6	4	3
147	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4

148	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	6	4	5
149	3	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
150	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	6	4	4
153	3	4	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
154	4	3	4	2	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	6	4	4
155	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
156	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	4	4	3
157	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
158	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
159	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
160	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
161	3	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
162	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
165	3	4	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
166	4	3	4	2	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
167	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
168	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	3	4	3
169	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
170	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
171	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
172	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
173	3	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
174	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	6	4	4	3	5	4	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
177	3	4	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4

178	4	3	4	2	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
179	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4
180	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	6	4	4	3	3	4	3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO

Estimado (a) personal de salud, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la carga laboral donde Ud. trabaja, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

3	Si	2	A veces	1	NO
---	----	---	---------	---	----

	<b>CARGA LABORAL</b>	<b>S</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
	<b>Dimensión 1: Carga física</b>			
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.			
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.			
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.			
4	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.			
5	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.			
6	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.			
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.			
8	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.			
9	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.			
10	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.			
11	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.			
12	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.			
	<b>Dimensión 2: Carga mental</b>			
13	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.			
14	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.			
15	El ritmo de trabajo es por causas externas.			
16	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.			
17	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.			
18	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.			
	<b>Dimensión 3: Carga psicoafectiva</b>			
19	El trabajo que se realiza es a turnos.			
20	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.			
21	El trabajo implica los turnos nocturnos.			
22	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.			
23	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.			
24	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.			
25	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.			
26	La carga de trabajo es menor en el turno noche.			

### CUESTIONARIO

Estimado (a) personal de salud, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al desgaste profesional, según la Escala MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI-HSS) donde Ud. trabaja, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces la semana	Diariamente

N°	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	Me siento "quemado" por el trabajo							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

#### Anexo 4: Analisis de Confiabilidad

##### Estadística de fiabilidad de carga laboral y desgaste profesional

<b>Dimensión/variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
Carga laboral	0.72	26
Desgaste profesional	0.85	22

Se tomó en una población parecida al estudio con una participación de 20 profesionales.

Para la aplicación de carga laboral, con 26 ítems se obtuvo el puntaje de 0.72 y desgaste profesional con 22 preguntas, el puntaje de 0.85 indicando que los cuestionarios son confiables. Como se observa, ambas variables tienen confiabilidad fuerte. Por lo tanto, podemos afirmar que ambos instrumentos son confiables.

## Anexo 5: Carta de presentación

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



**Escuela de Posgrado**

"Año de la universalización de la salud"

Lima, 27 DE MAYO DEL 2020

Carta P. 204 – 2020 EPG – UCV LE

**SEÑOR(A)**

MC. Pablo Samuel, Córdova Ticse  
Director Del Hospital San Juan De Lurigancho

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **VELASCO BARZOLA ROSENDO ANGEL**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **VELASCO BARZOLA ROSENDO ANGEL**, identificado(a) con DNI N.°41147804 y código de matrícula N° 7001224151; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**CARGA LABORAL Y DESGASTE PROFESIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL FRENTE A LA PANDEMIA COVID 19 DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 6: Fotos de las encuestas al personal asistencial del HSJL.

