



Síndrome de Burnout y calidad de vida en el trabajo de  
administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara  
La Victoria-2018

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Emma Francisca Huamani Carrasco

**ASESORA:**

Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

**PERÚ-2018**

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

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Emma Francisca Huamani Carrasco, cuyo título es: "Síndrome de burnout y calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara la Victoria -2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 29 de diciembre del 2018

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

.....  
 PRESIDENTE

Mgtr. Noemí Julca Vera

.....  
 SECRETARIO

Mgtr. Miguel Pérez Pérez

.....  
 VOCAL

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

**Dedicatoria**

A mi madre que siempre está presente en mi vida, y a mi padre, porque en lo personal ellos serán siempre mi fuerza y motivo para cumplir mis nuevos retos a alcanzar.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por acogerme y permitirme realizar uno de mis mayores anhelos, y amigos quienes me brindaron su apoyo con mucho entusiasmo.

### Declaración de Autoría

Yo, Emma Francisca Huamani Carrasco, estudiante de la Escuela de Postgrado, maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede San Juan de Lurigancho; declaro el trabajo académico titulado: “Síndrome de Burnout y calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara La Victoria-2018”, presentada en 127 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de agosto de 2018

  
Emma Francisca Huamani Carrasco

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Síndrome de Burnout y Calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara , la victoria 2018 “,cuya finalidad es demostrar la relación existente entre las referidas variables en la Institución no gubernamental.

La aplicación de la presente tesis se desarrolló de la siguiente forma el capítulo I presenta la Introducción, realidad problemática, antecedentes, el marco teórico, problema, justificación, hipótesis y objetivos. En el capítulo II se desarrolló el marco metodológico; en el capítulo III, se explicaron los resultados, en el capítulo IV la discusión y en capítulo V se realizó el análisis Inferencial estadístico para posteriormente dar a conocer las recomendaciones en el capítulo VI, en el capítulo VII las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Esta investigación pretende aportar al trabajo de los directivos conocimientos y aportes específicos sobre las variables tratadas a fin de colaborar en la solución de problemas institucionales.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Tabla de Contenido

	Pág.
Páginas Preliminares	
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Presentación	VI
Resumen	XI
Abstract	XII
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1 Realidad Problematica	14
1.2 Trabajos Previos	15
1.3 Teorias Relacionadas al Tema	18
1.4 Formulacion al Problema	31
1.5 Justificacion del estudio	31
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivo	32
<b>II. MÉTODO</b>	<b>34</b>
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, Operacionalización de las variables	35
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5 .Métodos de análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	43
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>44</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>58</b>

V .	CONCLUSIONES	61
VI.	RECOMENDACIONES	63
VII.	REFERENCIAS	65
	ANEXOS	71

A) Matriz de consistencia

B) Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio insitu

C) Matriz de datos

D) Instrumento

E) Carta de consentimiento informado

F) Formato de validación de instrumento

G) Otras evidencias

## INDICE DE TABLAS

	Pag	
Tabla N ° 1	Operacionalización del Síndrome de Burnout	36
Tabla N ° 2	Operacionalización de la variable y Calidad de vida Laboral	37
Tabla N ° 3	Evaluación de expertos	41
Tabla N ° 4	Confiabilidad cuestionario de Síndrome de Burnout	41
Tabla N ° 5	Baremos de la variable síndrome de burnout	42
Tabla N ° 6	Confiabilidad cuestionario y calidad de vida en el trabajo	42
Tabla N ° 7	Baremos de la variable calidad de vida en el trabajo	42
Tabla N ° 8	Síndrome de Burnout	45
Tabla N ° 9	Cansancio emocional	46
Tabla N ° 10	Despersonalización	47
Tabla N°11	Realización personal	48
Tabla N ° 12	Calidad de vida en el trabajo	49
Tabla N ° 13	Síndrome de Burnout y calidad de vida en el trabajo (cruzada)	50
Tabla N ° 14	Cansancio emocional, y calidad de vida en el trabajo	51
Tabla N ° 15	Despersonalización, y calidad de vida en el trabajo	52
Tabla N ° 16	Realización personal, y calidad de vida en el trabajo	53
Tabla N ° 17	Correlación entre el Síndrome de Burnout	54
Tabla N ° 18	Correlación entre el cansancio emocional, y calidad de vida en el trabajo	55
Tabla N ° 19	Correlación de despersonalización, y calidad de vida en el trabajo	56
Tabla N ° 20	Correlación entre la realización personal, y calidad de vida en el trabajo	57

## INDICE DE FIGURAS

	Pag	
Figura Nº1	Diseño de investigación	34
Figura Nº2	Síndrome de Burnout	45
Figura Nº3	Cansancio emocional	46
Figura Nº4	Despersonalización	47
Figura Nº5	Realización personal	48
Figura Nº6	Calidad de vida en el trabajo	49
Figura Nº7	Síndrome de Burnout, calidad de vida en el trabajo	50
Figura Nº8	Cansancio emocional, calidad de vida en el trabajo	51
Figura Nº9	Despersonalización, calidad de vida en el trabajo	52
Figura Nº10	Realización personal, calidad de vida en el trabajo	53

## Resumen

La presente investigación fue titulada el “Síndrome de Burnout y calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara La Victoria 2018” el objetivo fue identificar la relación del estudio del síndrome de Burnout y la calidad de vida en el trabajo, se mantuvieron diversas teorías de investigación, se enfocó en dos pilares fundamentales, el primero clínico y psicosocial.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, cuyo método fue hipotético deductivo, de tipo básica, de nivel de investigación correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 104 trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara; se utilizó el Alfa de Cronbach para la confiabilidad y para la validez el juicio de expertos para determinar la validación de instrumentos, la recolección de datos se obtuvo a través de la encuesta dirigida a través de dos cuestionarios. Posteriormente se procesó la información con el programa estadístico SPSS y se procedió a elaborar la discusión, conclusión y recomendaciones.

Se concluye en que existe una relación inversa, negativa, moderada y significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida en el trabajo (-0.457) con un  $p$  valor=0.000<0.05, en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria-2018.

Palabra clave: Síndrome de Burnout y calidad de vida, y trabajadores.

## Abstract

The present investigation was titled "Burnout Syndrome and quality of life in the work of administrative staff of the Hospital Nacional Guillermo Almenara La Victoria 2018" the objective was to identify the relationship of the study of the Burnout syndrome is related to the quality of life in the Work, various theories of research were maintained, focused on two fundamental pillars, the first clinical and psychosocial.

The focus of the research was quantitative, whose method was hypothetical deductive, basic type, level of correlational research, non-experimental and cross-sectional design. The population consisted of 104 workers from the Guillermo Almenara National Hospital; Cronbach's Alpha was used for reliability and for the validity of expert judgment to determine the validation of instruments, data collection was obtained through the survey conducted through two questionnaires. Subsequently, the information was processed with the SPSS statistical program and the discussion, conclusion and recommendations were elaborated.

Concluding that there is an inverse, negative, moderate and significant relationship between the burnout syndrome and the quality of life at work (-0.457) with a p valor = 0.000 <0.05, in the administrative workers of the Guillermo Almenara National Hospital, La Victoria -2018.

Keyword: Burnout syndrome, quality of life, and workers.

# **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En el ámbito mundial es importante el recurso humano por ser el motor de las organizaciones, la preocupación por su motivación con relación del desempeño, pero también es la preocupación de estrés por la calidad de vida que lleva en el trabajo estudios indican que el estrés laboral puede ser un asesino silencioso afectando la calidad de vida laboral y la calidad de vida fuera de ella, como indica el reportaje que expresa en España (López, 2018).

El estrés laboral aumenta en un 50% el riesgo de enfermedad cardíaca, los trabajadores psicológicamente exigidos en el desempeño de su labor y que apenas tiene control sobre la forma de llevarla a cabo tiene mayor riesgo de fibrilación auricular según el estudio llevado por la Facultad de Salud y Bienestar de la Universidad de Linkoping

La diversificación de investigaciones actualmente sobre las consecuencias que genera el estrés en los escenarios laborales, acusan a varias razones, entre las más importantes el costo económico que representa para el empleado y el empleador. En cuanto el trabajador aqueja cualquier sintomatología de carácter física o psicológica, usualmente es atribuido al estrés laboral como producto de la sobrecarga en sus funciones, necesitando atención médica. Desde la perspectiva del empleador, las instituciones u organizaciones laborales, se ven afectados económicamente, teniendo que soportar el alto costo de un trabajador con síndrome de estrés laboral, debido a que es menos productivo, tienen más accidentes laborales, reporta mayor índices de inasistencias o tardanzas al centro de labores y como consecuencia de ello, la separación de sus funciones laborales en la organización, afectando al bienestar familiar y propio del trabajador con síndrome de Burnout.

En las instituciones asistenciales, en nuestro caso, del Hospital Nacional Guillermo Almenara, el estrés laboral se observa con frecuencia en el personal asistencial, tanto los profesionales y técnicos de las ciencias de la salud como los administrativos, desligando la actividad laboral de las exigencias propias del puesto y la organización social.

Específicamente, en nuestro medio, si mencionamos el oficio o actividad vinculada a prestar servicios a otras personas, más aún si las condiciones laborales presentan, sobrecarga en las funciones, sueldo bajo, trabajar más de 8 horas, etc., genera una alta probabilidad que se produzca un estrés laboral asistencial denominado Síndrome de

Burnout. Es cierto que este tipo de estrés afecta no solo el rendimiento del trabajador como antes mencionamos pudiendo llevarlos a tener accidentes de trabajo o conflictos con sus compañeros o los usuarios que atiende, el sino afectar a su salud y el bienestar del entorno familiar.

Es por ello, también importante vincular su relación con la calidad de vida en el trabajo, vinculada a la higiene y la seguridad del trabajador, midiendo la preocupación de la organización por el bienestar general y la salud de sus colaboradores cuando desempeñan actividades. En consecuencia, antes de elaborar un diseño y/ o la aplicación de algún programa de intervención o preventivo basados en la buena intención, es fundamental conocer el patrón de comportamiento de la prevalencia de Burnout y la calidad de vida en el trabajo del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara.

## **1.2 Trabajos previos**

### **Antecedentes Internacionales.**

Vega, Gómez, Caballero, y Contreras (2017), en su tesis *Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en asistencial de una institución de salud en Bogotá*, se planteó por objetivo describir la relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral en una institución de salud de segundo nivel, empleando un diseño descriptivo correlacional, aplicando los instrumentos el cuestionario de Maslach para Burnout y uno para la calidad de vida en 62 trabajadores asistenciales, obteniendo como resultado que el 39% presenta el síndrome moderadamente, también que la fatiga emocional correlaciono directamente ante la alta carga laboral e inversamente con la motivación intrínseca, concluyendo que se resalta la importancia de una gestión más eficiente y una dirección más centrada en las personas en las instituciones de salud..la presente investigación del síndrome Burnout, tomo como base de estudios a las investigaciones que hizo Freudenberg (1974; 1977).

Chávez (2017) en su tesis *Estrés, Salud y Psicopatologías Laborales. Síndrome de Burnout en profesionales de la educación superior en Ecuador*. La investigación nació de la necesidad de determinar los niveles de Burnout y los posibles efectos en la salud, en una investigación observacional y una muestra de 171 docentes de educación superior, a los cuales se les aplicaron el MBI de Maslach llegando a las siguientes conclusiones; se encontraron tendencias a la significación en los componentes cognitivos, de afecto

emocional y afectación.

García y García (2016), en su tesis *Calidad de vida de los trabajadores de la salud. Los casos de México y Chile*. Los autores muestran que el mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores en una empresa disminuye notablemente los riesgos y accidentes laborales, fundamentales para incrementar el desempeño laboral. Investigación de tipo comparativa y descriptiva. Concluyendo con que los indicadores referidos a la satisfacción laboral, bienestar y condiciones laborales en ambos países son causantes de enfermedades y ausentismo laboral que con un plan de mejoramiento incrementara sin duda la calidad de vida y con ello el desempeño laboral de los trabajadores. Esta investigación tiene como base teórica de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001)

Mendiola (2015) en su tesis *Percepción de la calidad de vida profesional, el Síndrome de Burnout y auto cuidado de las enfermeras del sector salud de Tamaulipas, que cuidan a enfermos crónicos y terminales den CD. Victoria Tamaulipas, México*. El estudio se planteó como una investigación de corte descriptivo, transversal, de objetivo que determina la relación que tiene el síndrome de Burnout , la calidad de vida y el auto cuidado de las enfermeras del sector mencionado, para la recolección de datos se eligió una muestra de 185 profesionales de la institución mencionada donde antes se determinó factores como carga laboral y estrés , para ello se aplicaron el MBI de Malach, la encuesta de calidad de vida y test de auto cuidado llegando a las siguientes conclusiones; un grupo mayoritario con nivel alto de Burnout asociados a factores el estado civil , madres con hijos separadas, trabajos en horarios nocturnos , horarios laborales con más de 8 horas y con carga laboral alta vinculándose con la percepción de la calidad de vida y el auto cuidado. Esta investigación tiene como bases teóricas de Malasch y Jackson (1986)

Flor (2015), en su tesis *Estudio del Síndrome de Burnout en los médicos pertenecientes al Hospital de Especialidades Guayaquil "Dr. Abel Gilbert Pontón*. El objetivo fue poder describir y analizar las dimensiones del síndrome de Burnout y sus factores. Se planteó una investigación de tipo descriptiva, Para la recolección de datos se aplicó el Inventario de Burnout de Malach (MBI) a 155 médicos pertenecientes al Hospital, evidenciándose en sus resultados que se presentaban niveles altos y medios de los componentes agotamiento y cinismos y aunque el nivel de Burnout es bajo aun así se mantienen potenciales riesgos psicosociales.

### **Antecedentes nacionales.**

Reyes (2017) en su *Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral*. Se identificó que la satisfacción con la vida y sus componentes tiene alguna relación con la calidad de vida laboral, la investigación es de carácter descriptiva correlacional, la muestra es de 252 profesores entre hombres y mujeres, se utilizaron dos cuestionarios independientes a cada variable para la recolección de datos que arrojaron las siguientes conclusiones que la mayoría del personal que trabaja para esta institución del estado está insatisfecho con la vida a nivel general y que existe con el tiempo una mejor calidad de vida pero su salud esta disminuida. La presente investigación tiene como bases teóricas a las investigaciones de Martha Alles (2005), en dichas bases teóricas señala algunos de los factores a considerar para una buena calidad de vida en el trabajo:

Sánchez (2017) en su tesis *Administración del tiempo y síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Distrito de Huacho, 2017*. Se planteó el objetivo de determinar qué relación existe entre la administración del tiempo y el síndrome de Burnout en los colaboradores de la facultad mencionada, en una investigación tipo básica, descriptiva y correlacional, de diseño no experimental, se recolectó datos mediante cuestionarios para ambas variables en una muestra de 50 administrativos y 70 docentes, concluyéndose que se relaciona significativamente las variables y sus dimensiones en estudio. Esta investigación tiene como bases teóricas de Freudenberger, (1974) y, Maslach (1979)

Tito (2017), en su investigación *Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral docente en Instituciones Educativas Católicas de la UGEL 03 –Lima*. Cuyo objetivo principal determinar qué relación existe entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral de los docentes pertenecientes a las instituciones mencionadas, para ello se diseñó una investigación de enfoque cualitativo, para la recolección de datos se aplicó los cuestionarios que evaluarían el síndrome de Burnout y para el desempeño el cuestionario de auto evaluación docente ambos se aplicaron a una muestra de 101 docentes de cuatro diferentes instituciones, concluyéndose que existe una relación indirecta o negativa entre las variables de estudio. Esta investigación también tiene como base teórica a las aportaciones teóricas de Freudenberg (1974),

Salazar (2016), en su tesis *Percepción de la calidad de vida laboral y grupo profesional en los trabajadores de salud en la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016*. La investigación por finalidad cumple el objetivo de determinar

el nivel de percepción de la calidad de vida laboral y grupo profesional, utiliza un tipo de investigación básica, de diseño no experimental, descriptivo comparativo de corte transversal, la población la conforma el personal asistencial de la unidad médica de la compañía Rímac Seguros en total 78 trabajadores cuya información es recabada mediante un cuestionario elegido como instrumento, llegando a la conclusión de que existe la correlación entre las dos variables en el lugar de estudio. “la presenta investigación tiene como bases teóricas de (de Maslach 1979)

Oros (2015), en su tesis *Nivel del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la UCIP, del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Lima*. Se trazó el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital en mención, investigación básica correlacional, se concluye, que el nivel de estrés en el personal de enfermería según realización personal, en su mayoría presenta un nivel alto y bajo que está referido a que se sienten muy activos y animados después de trabajar con sus pacientes; y bajo, pues sienten que pueden tratar de manera adecuada sus problemas emocionales en el trabajo, lo cual puede repercutir en su desempeño profesional en la calidad de atención de enfermería, el deterioro de su calidad de vida laboral también conlleva repercusiones sobre la sociedad en general afectándose la calidad del cuidado. Esta investigación tiene como base teórica a los aportes de Maslach, C. y Schaufeli, W. B. (1993).

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

#### **Variable Síndrome de Burnout**

##### **Definición.**

La sobrecarga emocional cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, que después de meses o años de dedicación terminaban quemándose según lo indica Maslach y Jackson (1986)

Para Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) citado por Bruzetti (2005), a través del análisis de investigación han realizado conceptualizaciones que hacen notar 5 elementos comunes del fenómeno:

Predominan síntomas disfóricos tales como fatiga emocional y conductual y depresión.

Hay un énfasis en síntomas mentales o conductuales.

Es un síndrome que sólo aparece en contextos de trabajo.

Los síntomas se manifiestan en personas normales que no han sufrido antes de psicopatologías

El desempeño del trabajo deficiente ocurre por actitudes y conductas negativas.

Las teorías que sostienen las investigaciones sobre este síndrome pueden ser enfocadas desde dos pilares fundamentales, el primero desde el punto de vista clínico y el segundo del punto de vista social. Para la medicina es tomado como un estado fruto de una condición psíquica interpersonal como consecuencia de una disposición de la persona y un elevado estrés en el centro de labores, este fenómeno genera una sustitución de la vida social por el trabajo en donde se siente imprescindibles por ende enfocan más dedicación que la debida.

De acuerdo a información recopilada el término Burnout proviene de la lengua inglesa que hace referencia a la costumbre popular británica al referirse en el ámbito del deporte a un deportista que no llegaba a conseguir los resultados esperados a pesar de su dedicación.

## **Modelos Teóricos**

### **Modelos basados en el Síndrome de Burnout**

Modelos etiológicos basados en la Teoría socio cognitiva del yo, los modelos que presentan en estos modelos son:

#### **Modelo de Competencia Social de Harrison (1983)**

Martínez. (2010) describió:

Que la competencia y eficacia percibida para explicar la "competencia percibida" como función del SB este modelo refiere a que en su mayoría, los profesionales dedicados a las labores asistenciales en sus primeros días de trabajo presentan altos niveles de motivación, el mismo que radica en el altruismo y la ayuda al prójimo, dentro de la institución u organización en la cual se desempeñaran encontraran diversos factores que pueden convertir este comportamiento a un niveles negativos o positivos, pudiendo ser barreras o factores de ayuda que determinaran la eficacia del profesional y por ende influir en su desempeño laboral.

En el caso que estos factores sean positivos y se conviertan en “factores de ayuda” combinados con un alto nivel de motivación tienen un efecto beneficioso tanto para la salud física y psicológica del profesional como para el rendimiento que espera de él, la organización en la cual se desarrolla profesionalmente, debido a que aumentan los niveles de competencias social y la eficacia percibida respectivamente.

Pero el problema radica cuando estos factores laborales se convierten negativos y se presentan como “factores de barrera” estos afectaran directamente al profesional mermándolo con el tiempo físico y psicológicamente proyectándose en el rendimiento laboral y por ende en la eficacia del individuo, que de mantenerse prolongadamente en un espacio de tiempo largo se convertiría en Síndrome de Burnout.

Estos factores se presentan en aspectos en la forma como se abordan los objetivos de una organización, como perciben en cuanto los valores personales del profesional con respecto a los de la empresa, las capacitaciones, el liderazgo, sobrecarga laboral, etc.

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

El modelo de Pines esta como todos los modelos ligados a la motivación personal y laboral del profesional, pero a diferencia de los otros, propone que solo se presenta el Síndrome de Burnout, en los profesionales que tienen alto niveles de motivación y expectativas laborales, la salud física y psicológica del profesional con estas características merma con la presencia de un estrés crónico, resultado de un continuo proceso de desilusión que el sujeto no presenta adaptabilidad, debido a que busca un sentido existencial en sus labores diarias y no la encuentra, antagónicamente a ello el profesional que tiene bajo nivel de motivación y expectativas laborales solo presentara un nivel estrés pero que no llega al desarrollo de Burnout.

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

En el modelo de Cherniss el eje fundamental radica en el alto nivel de auto eficacia y en el proceso regular de cumplimiento de metas del individuo, estos aspectos en presencia de un alto grado de estrés por la sobrecarga laboral serán afrontados de manera exitosa, pero ante un bajo nivel de estos aspectos el individuo desarrollara Burnout. (p.68)

### **Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)**

Los factores vinculados a la demanda y los recursos que cuenta el sujeto para el cumplimiento de las tareas, el nivel de autoconciencia, autoconfianza y de éxito personal

son el eje fundamental en el modelo. Un continuo fracaso en estos aspectos contribuirá al desarrollo del Síndrome de Burnout.

### **Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social**

Las relaciones interpersonales son el eje fundamental de esta teoría, el individuo desarrolla un proceso de comparación social, aquí aparecen aspectos de falta de equidad en todos los aspectos laborales pudiendo por el nivel desarrollar un nivel alto de Burnout, estos modelos son:

#### **Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)**

La base del modelo nace de un estudio en profesionales de enfermería, las relaciones vinculadas al servicio con los pacientes, los puentes de comunicación y comparación con los compañeros de trabajo son factores del desarrollo de Burnout. La incertidumbre, como la no definición de sentimientos y pensamientos en el actuar, la percepción de equidad, en referencia a lo que se da y percibe en comparación a los compañeros y la falta de control, en cuanto a la capacidad de controlar resultados son las fuentes de estrés que están más relacionadas a este modelo social.

#### **Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993)**

Anabela (2010), indica que: la teoría de Conservación de Recursos es una teoría motivacional basada en la idea de que cuando la motivación básica del trabajador se ve amenazada o negada lleva al estrés que, a su vez, puede producir el Burnout. Según esta teoría, para reducir los niveles de Burnout se deben aumentar los recursos de los empleados y, así, eliminar la vulnerabilidad a perderlos. También se debe intentar modificar de manera positiva las cogniciones y percepciones, con el fin de disminuir los niveles de estrés percibido y, por consecuencia, del Burnout. Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento que recomiendan estos autores para prevenir el desarrollo de Burnout son las de tipo "activo". La idea básica del COR es que los trabajadores se esfuerzan por aumentar y mantener sus recursos, que es lo que ellos valoran. Entonces, el Burnout aparecería si esos recursos están amenazados, perdidos, o cuando el sujeto invierte en sus recursos; pero no recibe lo que espera. De acuerdo con la teoría de COR, la exposición prolongada a las situaciones de demandas profesional hace que el trabajador llegue a estados de agotamiento emocional y físico; lo que es el componente central de Burnout.

## **Teoría sobre el Síndrome de Burnout según Maslach (Modelo Psicosocial)**

Carlín (2014), quien nos describe los antecedentes históricos de la denominación del término Burnout como parte de un estudio al estrés:

A pesar que se atribuye a Freudenberger (1974) ser el pionero en el estudio del síndrome, en su afán de explicar sintomatología de un proceso de agotamiento físico y emocional en aumento, así como su falta de interés en el trabajo. Término que fue usado anteriormente por Bradley (1969), este autor definió al Burnout como el agotamiento debido a exceso de demandas generada a través de los recursos del ambiente. (p.9).

Es en 1976, que Christina Maslach conjuntamente con sus colaboradores decidieron realizar un trabajo sobre el Burnout, para eso se aplicó un test entre 200 profesionales de servicios sociales, la muestra de evaluación es un grupo multidisciplinario de profesionales de la salud, legales y administrativos, el hallazgo encontrado es un cuadro de estrés producto de las labores diarias realizadas y como consecuencia un alejamiento de los usuarios del servicio que realizaba generando pérdidas para su compañía. Otros síntomas detectados es una baja moral, ausentismo laboral, alcoholismo, enfermedades mentales, conflictos familiares y suicidio, este síndrome frecuentemente se presenta en trabajadores con largas horas de exposición a oficios de servicio a clientes o pacientes.

Es en el año 1986 conjuntamente con Susan Jackson definen al síndrome como una consecuencia de carácter emocional a los factores laborales y organizacionales, y es así que añade tres dimensiones a las características como describe Ledesma (2015) a continuación:

### **Dimensiones**

#### **Cansancio emocional (CE)**

El cansancio emocional se refiere a la disminución y/o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas (empatía) con los que interrelacionamos en el ambiente laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar el mismo rendimiento, sintiendo y desesperanza.

#### **Despersonalización (DP)**

La despersonalización o deshumanización, revela un cambio que consiste en actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los “beneficiarios” del servicio. Este aislamiento y evitación se traduce en unas

conductas como son: absentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con otros individuos o atender al público, en actitudes emocionales fría, distante y despectiva. Estas conductas de endurecimiento afectivo son vistas por los usuarios de manera deshumanizada.

### **Falta de Realización Personal (FRP)**

La disminución del desempeño personal o falta de realización personal, suponen tendencias negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima, y evitación de relaciones laborales e interpersonales, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento gratificante. Esta autoevaluación negativa afecta el desempeño laboral y la relación con las personas atendidas.

Se han descrito 4 formas de evolución de esta patología, aún difícil de distinguir en la práctica.

Leve: Síntomas físicos vagos e inespecíficos (cefalea, dorsalgia y/o lumbalgia), y se vuelven poco operativos. Uno de los primeros síntomas que se puede presentar es la dificultad para levantarse por las mañanas.

Moderada: Aparece insomnio, déficit en atención y concentración, tendencia a la auto-medicación. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, pérdida de idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimiento de frustración.

Grave: Abuso de alcohol y psicofármacos. Aversión por la tarea, cinismo, absentismo.

Extrema: Aislamiento, crisis existencial, depresión con riesgo de suicidio.

## **Variable Calidad de vida en el trabajo**

### **Definición.**

Chiavenato (2009) la define como:

La calidad de vida se define como la existencia paralela entre la higiene y la seguridad con el bienestar psicológico y social del trabajador, además de asimilar posiciones opuestas: por un lado, la preocupación del empleador por el bienestar y la satisfacción laboral y la conveniencia que estos aspectos mejoren la productividad y calidad de servicio de los trabajadores. (p.34)

Para Sum (1988) es: “proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción”. (p.255)

Según Robbins (1989), “es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales”. (p.71)

Fernández (1999), sostiene que la calidad de vida laboral es:

El grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo. (p.18)

Según los estudios de Lau (2000), este concepto se define como “las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”. (p.271)

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

### **Modelo de Calidad de vida en el trabajo de Nadler y Lawler**

Alves, Cirera y Giuliano (2013) Estos autores en el año 1983 plantean:

Un modelo donde la calidad de vida en el trabajo vincula 3 ejes fundamentales el factor humano, las actividades laborales y la organización , para ello destacan dos aspectos fundamentales, el primero impulsado por la preocupación de los efectos de la carga laboral en la eficacia de los trabajadores y la segunda basada en la participación del trabajador en el diagnóstico de la problemática organizacional , para tal fin la solución planteada es la consideración de un programa de CTV como propuesta de tratamiento, acotando que el éxito de estos programa es su viabilidad a largo plazo, para ello es necesario la existencia de una base teórica sólida en el proceso y contexto de su propia creación y una buena estructuración. Los autores identificaron 6 condiciones que apoyan en el seguimiento del éxito de estos

programas, el primero es la capacidad de percibir las necesidades, la segundo es la identificación del foco de la problemática organizacional, el tercero está vinculado a la estructuración para la identificación y solución de los problemas, el cuarto y quinto describen aspectos como ver los efectos proyectados en los procesos y en los resultados además de los sistemas múltiples alcanzados y la sexta el compromiso de la organización. El éxito va a depender de tres necesidades básicas, el desarrollo de un proyecto adecuado al contexto de aplicación, el establecer modificaciones en la gestión y el cambio de la dirección de los gerentes y su comportamiento, aspectos que con el compromiso no bastan sin la participación activa para su difusión organizacional (p.154-155)

El presente modelo se identificará la importancia de demostrar como el trabajo en sí, es el canal que conecta los de mejoras en la calidad de vida y como esto podría mejorar el diagnóstico de las deficiencias de la misma organización. Acusa la participación del recurso humano en las decisiones, en el proceso de reestructuración del trabajo, pudiendo con ello, mejorar y enriquecer las tareas además de volver autónomo el trabajo La implementación de un sistema de valor a la eficiencia por medio de recompensas, el mejoramiento de los ambientes, mejorarían el clima laboral.

### **Modelo de la calidad de vida en el trabajo de Hackman y Oldham.**

El modelo planteado por Hackman y Oldham

Vinculado a la forma del diseño de puesto, pues según la dirección de ellos pueden producir eventos psicológicos y volverse de carácter crítico direccionándolos a tener resultados personales y laborales.

Palomino (2013) describe las dimensiones de la siguiente manera:

**Variedad de habilidades:** Esta dimensión solicita una diversificación de las habilidades y competencia de los individuos.

**Identidad de tarea:** Los resultados y metas alcanzadas deben ser percibidas por el personal que las realiza, es por ello fundamental que el mismo sea iniciado y culminado por la misma persona.

**Significado de la tarea:** El individuo que realiza una tarea debe tener en cuenta su trabajo como parte de un todo.

**Autonomía:** El desempeño del individuo debe ser autónomo, esto quiere decir el mismo aplicara las mecánicas propias para el desarrollo de su actividad.

**Realimentación del propio trabajo:** Las actividades del individuo deben ser sometidas a una autoevaluación y con los resultados propios de ella, debe haber un proceso de retroalimentación con el fin aumentar el desempeño.

**Realimentación extrínseca:** Esta dimensión refiere a los agentes externos al individuo que deben generar retroalimentación en su desempeño.

**Interrelación:** Aquí se evalúa la importancia de la interacción, del contacto interpersonal con otras personas o con los usuarios del servicio que brinda sea interno o externo a la institución. (pp. 128-135)

Percibimos por las dimensiones descritas por este modelo , podemos ver que las tareas labores diarias deben ser fundamentalmente claras así como claro la persona o equipo que las desarrollara teniendo en cuenta el conocimiento de los objetivos de esa actividad , que el encargado sea el que lleve todo el proceso de principio a fin, pueda autoevaluar sus resultados y tener una percepción externa de su desenvolvimiento sin interferir con ello con los puentes de comunicación con los usuarios internos y externos de sus funciones.

### **Modelo de la calidad de vida en el trabajo de William Westley**

Cruz y Narváez (2015) indican que, en 1979, William Westley propone:

Un modelo de calidad de vida en el trabajo donde resalta la presencia de 4 factores que la afectan directamente pudiendo convertirse en un obstáculo para desarrollarla, estos factores tienen que ver con los aspectos políticos (inseguridad), aspectos económicos (injusticia), aspecto psicológico (alineación), aspecto sociológico (anomia). Recalca que la problemática más antigua con respecto a la calidad de vida en el trabajo, está basada en los aspectos vinculados a la inseguridad y la injusticia, pues la acumulación del poder y de las ganancias llevan a volver legal la explotación de los trabajadores, desplazadas con los procesos de globalización y sus cambios a ser secundarias , posicionando en primer lugar a los aspectos vinculados a la alienación y la anomia , donde es el desinterés del trabajo y los procesos de mecanización e introducción de la tecnología en el trabajo las causantes de una disminución en la CTV. La solución planteada para ello es las

tareas sean mejor calificadas y la inserción del capital humano en los procesos de mecanización. (p.29)

Al revisar este modelo , podemos ver que la calidad de vida en el trabajo, el autor indica claramente que los temas políticos que no protegen al trabajador puede forzar a una inseguridad laboral , como parte del abuso del empleador, partiendo de leyes que no protegen al trabajador y permitiendo abusos por parte de las grandes instituciones que con el fin de ganar y volverse eficientes, sacrifican aspectos propios de seguridad e higiene en el trabajo, además que el proceso de automatización puede dejar a muchos de ellos fuera de sus funciones.

### **Modelo de la calidad de vida en el trabajo de Werther y Davids**

Alvez, Cirera, Giuliani (2013) describen que Werther y David en 1983, describieron:

Su modelo en función a factores que están vinculados a las condiciones de trabajo, remuneración y la dirección de los cargos. Se preocupa en indicar la importancia para su modelo es como se lleva a cabo la dirección de un cargo y sus efectos en la CTV por ello la evalúa desde 3 ejes: organizacional, ambiental y del comportamiento. En cuanto al eje organizacional hace hincapié en la búsqueda de la eficiencia para ello, apunta a una la búsqueda que la especialización produzca una racionalización en la producción por medio de mejoramiento de flujos y prácticas en el trabajo, en el nivel ambiental se vinculan a las capacidades y disponibilidad de los trabajadores además de sus expectativas sociales. El aspecto del comportamiento es el que nos llevara al éxito en la mejora de la calidad de vida en el trabajo destacando aspectos como autonomía, variedad, identidad de la tarea y el feedback. (p.155)

Este modelo nace desde la forma como el liderazgo en ciertos aspectos puede mermar la calidad de vida en el trabajo y con ellos intervenir en el desempeño y la producción de las empresas.

Para Werther y David (2008) indicaron sobre la calidad:

La calidad del clima laboral se ve determinada por la manera en que el personal juzga su propia actividad en la organización. Aunque los seres humanos producen resultados variables cuando deciden prestar sus servicios a una organización, las

investigaciones sobre el particular durante las dos últimas décadas revelan dos importantes aspectos. En primer lugar, para lograr mejorar a largo plazo la productividad es indispensable mejorar la calidad del clima laboral. A corto plazo, la administración autocrática puede conducir a mejores niveles de productividad, incluso si lo hace a costa de las condiciones generales de trabajo. A largo plazo, sin embargo, los dirigentes autocráticos no pueden mantener progresos significativos en los niveles de productividad, porque el deterioro en el clima laboral lleva al personal a perder entusiasmo por su trabajo, que se refleja no sólo en mayores niveles de absentismo y tasa de rotación, sino también en la lentitud, el desgano y la indiferencia que caracterizan a las instituciones esclerosadas. El personal se retira psicológicamente de sus labores y predomina la actitud de cumplir exactamente con el mínimo requerido. La segunda conclusión a que han llegado las investigaciones es que la mayoría de las personas considera que disfruta de un clima laboral de alto nivel cuando contribuye al éxito de la compañía en alguna forma significativa. El mero hecho de cumplir con su trabajo es con frecuencia insuficiente, si la labor que lleva a cabo la persona no le permite influir en las decisiones que la afectan. (P.438-439).

## **Calidad de Vida en el trabajo**

### **Componentes de la Calidad de vida en el trabajo CVT**

La calidad de vida en el trabajo como describimos anteriormente va a describir como termómetro de indicadores de la percepción y experiencias en el trabajo, además de sus niveles de satisfacción y empatía con la institución repercutiendo en el desempeño laboral,

Chiavenato (2009) definió:

Componentes como una construcción compleja que envuelve una constelación de factores, como:

La satisfacción con el trabajo ejecutado

Las posibilidades de futuro en la organización

El reconocimiento por los resultados alcanzados

El salario percibido

Las prestaciones recibidas

Las relaciones humanas dentro del equipo y la organización

El entorno psicológico y físico del trabajo

La libertad para actuar y la responsabilidad para tomar decisiones.

La posibilidad de estar comprometido y participar activamente.

La CVT implica aspectos intrínsecos (contenido) y extrínsecos (contexto) del puesto. Afecta a las actitudes personales y a los comportamientos relevantes para la productividad individual y grupal, como la motivación para el trabajo, la adaptación a los cambios en el entorno laboral, la creatividad y el afán por innovar o aceptar cambios y, sobre todo, agregar valor a la organización. (p.492)

Si se analizara la importancia en las compañías globalizadas este aspecto puede detener la alta rotación laboral en algunas compañías, generar una identificación con la marca y con ello evitar grandes pérdidas económicas, los factores están vinculados a preocuparse por el cliente interno que son sus trabajadores.

## **Dimensiones**

### **Teoría de la calidad de vida en el trabajo de Walton**

Según Chiavenato (2009) indica que en la teoría de Walton existen 8 factores (dimensiones) que afectan la calidad de vida en el trabajo, que a continuación se exponen y son los que utilizaremos para nuestra investigación:

Compensación justa y adecuada. La justa distribución de la compensación depende de qué tan adecuada sea la remuneración por el trabajo que desempeña la persona, de la equidad interna (el equilibrio entre las remuneraciones dentro de la organización) y de la equidad externa (el equilibrio con las remuneraciones del mercado de trabajo).

Condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Éstas incluyen las dimensiones de la jornada laboral y el entorno físico adecuado para la salud y el bienestar de la persona.

Utilización y desarrollo de capacidades. Se deben brindar oportunidades para satisfacer la necesidad de utilizar las habilidades y los conocimientos del trabajador, para desarrollar su autonomía y autocontrol y para obtener información sobre el proceso total del trabajo, así como realimentación acerca de su desempeño.

Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad. Se debe ofrecer la posibilidad de hacer carrera en la organización, de crecimiento y desarrollo personal y de seguridad de un empleo duradero.

Integración social en la organización. Esto implica eliminar barreras jerárquicas que marcan distancias, brindar apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de prejuicios.

Constitucionalismo. Se entiende como la institución de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias y un clima democrático dentro de la organización.

Trabajo y espacio total de vida. El trabajo no debe absorber todo el tiempo ni la energía del trabajador en detrimento de su vida familiar y particular, de su tiempo de ocio y sus actividades comunitarias.

Relevancia social de la vida laboral. El trabajo debe ser una actividad social que enorgullezca a la persona por formar parte de una organización; la cual debe tener una actuación y una imagen delante de la sociedad, responsabilidad social, responsabilidad por los productos y servicios que ofrece, práctica de empleo, reglas bien definidas de funcionamiento y de administración eficiente. (p.494).

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout con la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara La Victoria- 2018?

##### **Problema específico 1.**

¿Cuál es la relación del cansancio emocional con la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara La Victoria- 2018?

##### **Problema específico 2.**

¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara La Victoria- 2018?

##### **Problema específico 3.**

¿Cuál es la relación entre la realización personal con la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara La Victoria- 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

La salud es uno de los derechos fundamentales de la persona, organizaciones internacionales del trabajo, consideran que el ambiente laboral es uno de los factores que puede perjudicar la salud del trabajador, el estrés síndrome del Burnout, se muestra por un conjunto de reacciones emocionales cognitivas, fisiológica, perjudicando al trabajador en su salud y su entorno psicosocial, las teorías demandan control y apoyo social, por ello es importante considerar las medidas de prevención y protección a través de un marco normativo legal del trabajo.

### **Justificación Teórica.**

Se aplica teóricamente, los conceptos elementales de la variable síndrome de Burnout y de sus dimensiones como el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal establecidas en la teoría de Maslach y como se relaciona con la variable calidad de vida en el trabajo según sus componentes establecidos por el modelo teórico de Walton y así encontrar explicaciones a situaciones internas del entorno que afectan a los administrativos del Hospital Guillermo Almenara, permitiendo al investigador contrastar los diferentes conceptos de la situación real.

### **Justificación práctica.**

La investigación se justifica en cuanto permitió analizar y disminuir el Síndrome de Burnout a través de la calidad de vida en el trabajo en los administrativos del Hospital Guillermo Almenara y con beneficios para la institución con objetivos de mejorar su desempeño en la calidad atención del hospital, con los datos obtenidos de la investigación permitirá contribuir en el desarrollo de futuras políticas, de trabajo y amenguar el problema de los trabajadores.

### **Justificación metodológica.**

Para lograr los objetivos de la investigación, se procedió al uso de técnicas de investigación como el cuestionario, el mismo que encuentra su validación mediante el juicio de expertos de profesionales entendidos en la materia y la prueba de confiabilidad de los datos se dará mediante el uso de la prueba estadística del Alfa de Cronbach de una encuesta de una muestra más pequeña que de la prueba real. Todo esto con el fin del procesamiento estadístico con el fin de medir el Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos, pretendiendo conocer el grado, del cansancio emocional, de la

despersonalización y la realización personal que identifican y apoyan a la definición del estrés laboral. de este modo los resultados de la investigación ayudaran con las técnicas de investigación válidas.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018.

### **Hipótesis específica 1.**

Existe una relación inversa entre el cansancio emocional y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018

### **Hipótesis específica 2.**

Existe una relación inversa entre la despersonalización y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018.

### **Hipótesis específica 3.**

Existe una relación directa entre la realización personal y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación del síndrome de Burnout la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018

### **Objetivo específico 1.**

Determinar la relación del cansancio emocional y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018

### **Objetivo específico 2.**

Determinar la relación de la despersonalización en la calidad de vida del trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018

### **Objetivo específico 3.**

Determinar la relación de la realización personal con la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La victoria -2018

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigation

La investigación tiene un diseño de enfoque cuantitativo de tipo no experimental, transversal, descriptiva y es así como Hernández, Fernández y Batista (2014) lo describen:

El enfoque cuantitativo (que representa, como se dijo, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. El alcance correlaciónalas variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (p.6)

### Método

Se aplicó el método Hipotético deductivo porque se basa en el argumento de las hipótesis. Bernal (2006) “indico que es un procedimiento de parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis mediante procedimientos inductivos y segundo procedimiento deductivo, y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, para llegar a conclusiones que deben verificarse con los hechos” (p. 56).

### Tipo

De tipo Básica y de corte transversal por que las investigaciones que recopilan datos en un momento único.

### Diseño

No experimental, porque el estudio que se realiza fue sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en sus ambientes natural para después analizarlos, (p.149)

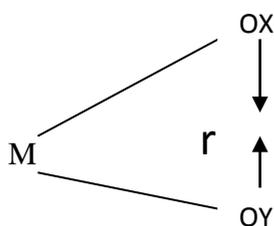


Figura N° 1. Diseño de Investigación

Dónde:

M : muestra que se realiza en el estudio

X, Y : Variables de estudio

O : Observación y medición de ambas variables

R : Notación estadística de interrelación

## **2.2. Variables, Operacionalización de las variables**

Hernández, Fernández y Batista. (2014) definen que “Una variable es una propiedad o característica de fenómenos, entidades físicas, hechos personas u otros seres vivos que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 86).

### **Variable Síndrome de Burnout.**

Sobrecarga emocional cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, que después de meses o años de dedicación terminaban quemándose. Malasch y Jackson (1986)

### **Variable Calidad de vida laboral.**

Walton citado por Chiavenato (2009) señala “la calidad de vida en el trabajo se define como la existencia objetiva de un ambiente laboral, que se caracteriza por ofrecer enriquecimiento y participación en decisiones relacionadas con el puesto de trabajo y la organización”.

Tabla N° 1. Operacionalización del Síndrome de Burnout

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles</b>
Cansancio Emocional	Sensación de estar exhausto, al límite de sus posibilidades afectivas; es decir, agotamiento de la energía o de los recursos emocionales.	1,2,3,6,8 14,16,18,22	Ordinal  0. Nunca 1. Casi Nunca 2. Algunas veces 3. Regularmente 4. Bastantes veces 5. Casi Siempre 6. Siempre	Alto: 41 a 54 Medio: 14 a 40 Bajo: 0 a 13
Despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento y la presencia de sentimientos de rechazo hacia el usuario o cliente, a quien no le brinda el trato debido sino, un trato deshumanizado, cínico, producto del endurecimiento afectivo.	5,9,11, 12,17		Alto: 23 a 30 Medio: 8 a 22 Bajo: 0 a 7
Realización Personal	Nivel de insatisfacción consigo mismo y su grado de descontento con los resultados que obtiene.	4,7,10,13 15,19,20 21		Alto: 38 a 48 Medio: 13 a 37 Bajo: 0 a 12
		General		Alto: 100 a 132 Medio: 34 a 99 Bajo: 0 a 33

*Nota:* Tomado del Inventario "Burnout" de Maslach, Jackson y Leiter (1996)

Tabla N° 2. Operacionalización de la variable Calidad de vida Laboral

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles</b>
Compensación adecuada	1. Renta (salario) adecuada para el trabajo	1	Ordinal	
	2. Equidad interna (compatibilidad interna)	2		
	3. Equidad externa (compatibilidad externa)	3		
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	4. Jornada laboral	4		
	5. Entorno físico (seguro y saludable)	5		
Utilización y desarrollo de capacitaciones	6. Autonomía	6		
	7. Significado de la tarea	7	1. Nunca	Malo
	8. Identidad de la tarea	8	2. Casi Nunca	23-53
	9. Variedad de habilidades	9	3. Algunas veces	Regular 54-84
Oportunidad social en la organización	10. Realimentación y re información	10	4. Casi Siempre	Bueno 85-115
	11. Posibilidad de hacer carrera	11	5. Siempre	
	12. Crecimiento profesional	12		
	13. Seguridad de empleo	13		
	14. Igualdad de oportunidades	14		
Garantías constitucionales	15. Relaciones interpersonales y grupales	15		
	16. Sentido comunitario	16		
	17. Respeto a las leyes y los derechos laborales	17		
Trabajo y espacio total de vida	18. Privacidad personal	18		
	19. Libertad de expresión	19		
	20. Normas y rutinas claras de la organización	20		
	21. Imagen de la empresa	21		
Relevancia social de la vida en el trabajo	22. Responsabilidad social por los productos/servicios	22		
	23. Responsabilidad social por los empleados	23		

*Nota:* Tomado de Walton (1997)

### **2.3. Población**

La población elegida está conformada por 104 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, debemos que la evaluación se aplicara sin importar el régimen laboral que presenta la institución, esta población presente los tipo de trabajadores pertenecientes a las ley 276 , nombrado por resolución presidencial , los cuales presentan más de 20 años de servicio en la institución y que esta ley de atribuye ventajas laborales como horas menores de trabajo , solo pueden ser removidos de sus trabajos por proceso administrativo, gratificaciones completas y demás beneficios ganados institucionalmente, no presentan como parte de su beneficios la CTS, el segundo grupo es los contratados por ley 728, este es el que contiene más trabajadores sus deberes son el cumplimiento de sus funciones en 48 horas laborales, también reciben las gratificaciones completas y los beneficios institucionales ganados por sindicatos pero a diferencia de los de la ley 276 contempla la CTS, los trabajadores del régimen CAS ley 1057 , son los más perjudicados, su ley no les permite tener una estabilidad laboral pues su contrato se renueva cada 3 ,6 o un año de trabajo, no reciben los beneficios ganados por sindicato y muchos menos las gratificaciones completas , ellos reciben un aguinaldo declarado por el estado pero si CTS estos 3 grupos de trabajadores fueron evaluados sin alguna segmentación para ver el resultado de la influencia de sus actividades diarias en su salud física y psicológica.

**Técnicas de instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad****Instrumento Síndrome Burnout.**

Técnica	: Encuesta
Nombre Traducido	: Escala Maslach Inventario “Burnout” para todo profesional
Adaptación	: 1996
Objetivo	: Evaluación de 3 dimensiones del síndrome de estrés laboral
Total, de ítems	: 22.
Estilos	: Enfocado en la evaluación de un aspecto clínico.
Escalas	: Cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
Adaptación	: España–Seis dedos (TEA Ediciones), 1997. Perú - Llaja (2002).
Calificación	:Cada ítem consiste en una frase que se debe contestar eligiendo una de las opciones asignadas con un valor de 0 a 6. La puntuación total se obtiene sumando todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a las escalas de MBI

**Instrumento Calidad de vida en el trabajo.**

Técnica	: Encuesta
Instrumento	: Cuestionario tipo Likert
Total, de ítems	: 23
Adaptación	: Walton Richard.
Año	: 1996
Administración	: Colectiva
Significación	: Este instrumento se ha diseñado para propósitos de investigación con la Finalidad de recoger indicadores psicosociales sobre siete
Factores	: Calidad de vida laboral, como condiciones de trabajo (23ítems).
Calificación	: Cada ítem consiste en una frase que se debe contestar eligiendo una de las cinco opciones asignadas común valor de 1a escala de Likert. La puntuación total por dimensión se obtiene sumando los valores de cada ítem.

**Validez de los instrumentos.**

El grado de un instrumento que realmente mide la variable le llamamos validez, por cuanto es el mismo resultado que se pretendió medir. En cuanto al contenido o sus vales de contenido se define mediante el juicio de expertos en dicho tema; se puede decir también como criterio de jueces.

cuando resulta que la variable a medir tiene un contenido exhaustivo; quiere decir que los indicadores de cada una de las variables son pertinentes y suficientes. En estos casos debe de consultar a expertos entre números de tres y diez.

(Vara,2010, p.301)

En la calificación de expertos se consideraron varios criterios, clasificándolos de forma clara, objetiva, suficiencia, consistencia, metodología, aplicando su instrumento para su aceptación en la mejora de su aplicabilidad y suficiencia con un 70% de aprobación, y establecer la relación que existe entre síndrome de burnout y calidad de vida en el trabajo en trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara

Tabla N°3. *Evaluación de expertos.*

Expertos		Variable I	Porcentaje	Variable II	Porcentaje
		Síndrome de burnout	%	Calidad de vida en el trabajo	%
Experto N° 1	Armando Altamirano Palomino	X	65%	X	65%
Experto N° 3	Maritza Guzmán Meza	X	65%	X	65%
Experto N° 4	Victoria LLaja Rojas	X	80%	X	80%
<b>Total</b>			<b>70%</b>	<b>Total</b>	<b>70%</b>

De análisis, se refiere que la ponderación promedio de la validez de los instrumentos equivale a 70% de aceptación en base a los tres expertos consultados, escala con la se trabajó en la presente investigación cataloga como aceptable; lo que, se considera aplicable.

#### **Confiabilidad de los instrumentos.**

Con respecto a la precisión de los instrumentos, un test o cuestionario es confiable cuando su aplicación reiterada en un mismo sujeto brinda resultados iguales o muy semejantes, siendo los cuestionarios polifónicos se aplicó Alfa de Cronbach a una muestra de 30 personas para comprobar con sus resultados la confiabilidad de los instrumentos, para ello se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS (Statistical Packeje of Social Science) versión 21.0

TablaN°4.

#### *Confiabilidad cuestionario de Síndrome de Burnout*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	22

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0,948. Indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es aceptable-

Tabla N° 5

*Baremos de la Variable Síndrome de Burnout*

<b>Cuantitativo</b>				
<i>General (Síndrome de Burnout)</i>	<i>Dimensión 1 (Cansancio Emocional)</i>	<i>Dimensión 2 (Despersonalización)</i>	<i>Dimensión 3 (Realización Personal)</i>	<i>Cualitativo</i>
0 - 33	0 - 13	0 - 7	0 - 12	<i>Bajo</i>
34 - 99	14 - 40	8 - 22	13 - 37	<i>Medio</i>
100 - 132	41 - 54	23 - 30	38 - 48	<i>Alto</i>

Tabla N°6.

*Confiabilidad cuestionario de Calidad de Vida en el trabajo.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	23

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.968 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla N° 7.

**Baremos de la Variable calidad de vida en el trabajo**

<i>General (Calidad de Vida en el trabajo)</i>	<i>Dimensión 1 (Compensación Adecuada)</i>	<i>Dimensión 2 (Condiciones de Seguridad en el Trabajo)</i>	<i>Dimensión 3 (Utilización y Desarrollo de capacitación )</i>	<i>Dimensión 4 (Oportunidad Social en la Organización)</i>	<i>Dimensión 5 (Garantías Constitucionales)</i>	<i>Dimensión 6 (Trabajo y Espacio Total de Vida)</i>	<i>Dimensión 7 (Relevancia Social de la Vida en el Trabajo)</i>	<i>Cualitativo</i>
23 - 53	3 - 7	2 - 4	5 - 12	3 - 7	3 - 7	4 - 9	3 - 7	<i>Bajo</i>
54 - 84	8 - 10	5 - 6	13 - 17	8 - 10	8 - 10	10 - 13	8 - 10	<i>Medio</i>
85 - 115	11 - 15	7 - 10	18 - 25	11 - 15	11 - 15	14 - 20	11 - 15	<i>Alto</i>

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

Para la aplicación de los instrumentos en los trabajadores se procedió a solicitarlas facilidades y acceso al sindicato mixto “Centro Unión de trabajadores” del Hospital Nacional Guillermo Almenara La victoria 2018 y así, realizar con los trabajadores administrativos quienes brindan atención a los mismos y pacientes, la aplicación del instrumento de evaluación, aplicando la técnica de recolección de datos a través de encuestas cuestionarios de preguntas tipo Likert variado

Para el análisis se procedió a caracterizar la muestra y a obtener los estadísticos descriptivos, posteriormente se realizó el análisis correlacional estableciendo las relaciones entre las variables, para el tratamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS (Statistical Package of Social Science) versión 21.0 para Windows, importándose los datos, realizando el análisis descriptivo e Inferencial, con el propósito de hallar la correlación entre las variables, para ello se utilizara la prueba de confiabilidad del instrumento.

## **2.6 Aspectos éticos**

Las encuestas aplicadas fueron anónimas a fin de que los entrevistados respondan con veracidad y con el objeto de guardar imparcialidad asimismo se comunicó a todos los entrevistados los objetivos y fines de la investigación solicitando su participación voluntaria a ella.

### **III. RESULTADOS**

Tabla 8

<i>Síndrome de Burnout</i>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	1	1,0	1,0
Nivel Medio	49	47,1	48,1
Nivel Alto	54	51,9	100,0
Total	104	100,0	

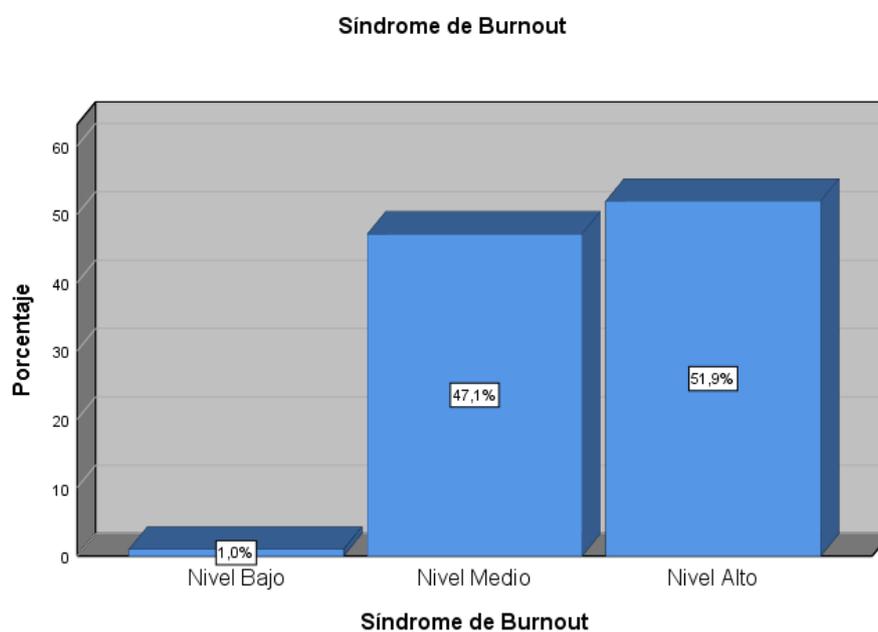


Figura 2. Síndrome de Burnout

Interpretación:

En la Tabla 7 y Figura 2 se observa que del total trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara -La Victoria- 2018, el 51.9% tiene un nivel alto, el 47.1 % tienen un nivel medio y 1.0% un nivel bajo de Síndrome de Burnout.

Tabla 9

<i>Cansancio Emocional</i>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	7	6,7	6,7
Nivel Medio	42	40,4	47,1
Nivel Alto	55	52,9	100,0
Total	104	100,0	

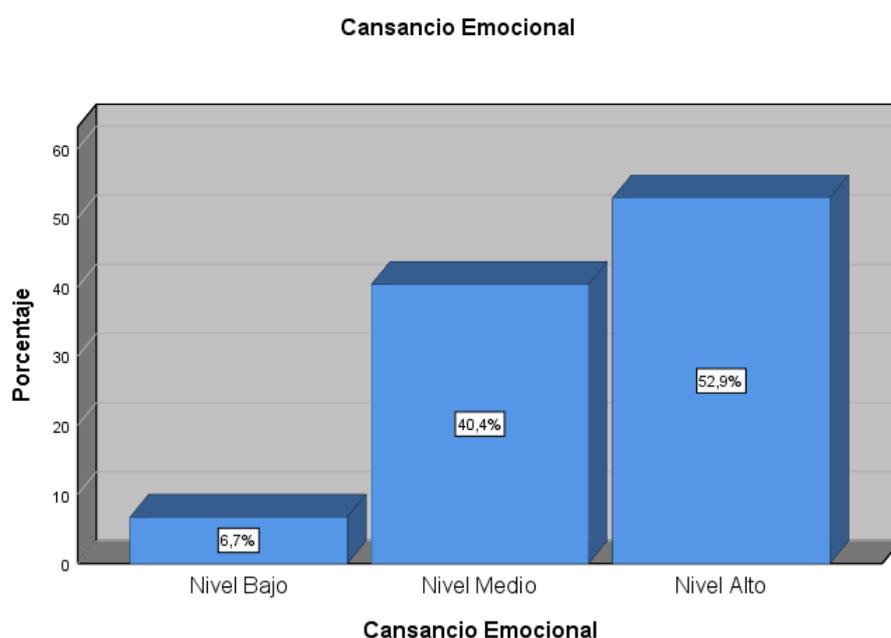


Figura 3. Cansancio Emocional

Interpretación:

En la Tabla 8 y Figura 3 se observa que del total trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara -La Victoria- 2018, el 52.9% tiene un nivel alto, el 40.4% un nivel medio y 6.7% un nivel bajo de Cansancio Emocional.

Tabla 10

<i>Despersonalización</i>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	11	10,6	10,6
Nivel Medio	39	37,5	48,1
Nivel Alto	54	51,9	100,0
Total	104	100,0	

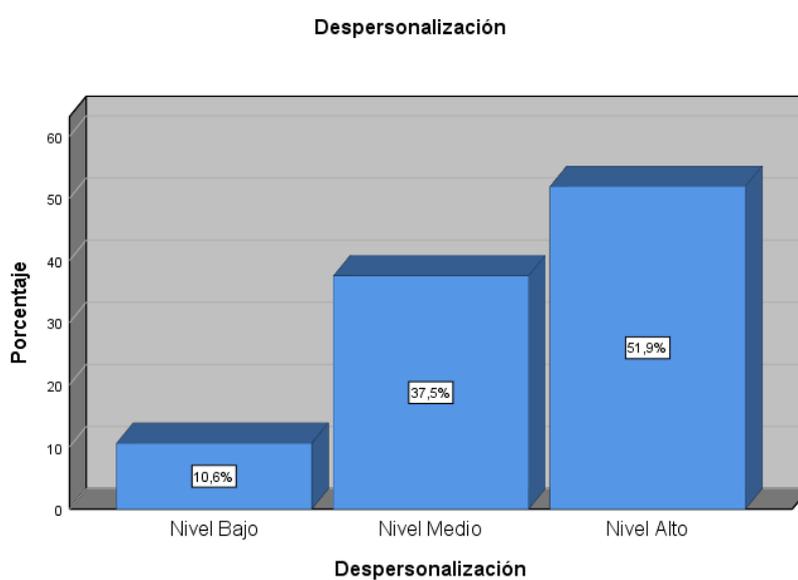


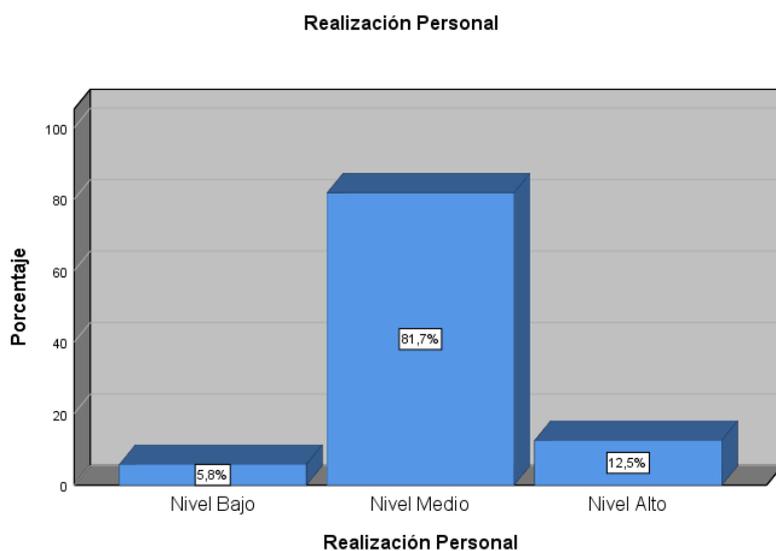
Figura 4. Despersonalización

Interpretación:

En la Tabla 9 y Figura 4 se observa que del total trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara -La Victoria- 2018, el 51.9% tiene un nivel alto, el 37.5% un nivel medio y 10.6% un nivel bajo de despersonalización.

Tabla 11

<i>Realización Personal</i>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	6	5,8	5,8
Nivel Medio	85	81,7	87,5
Nivel Alto	13	12,5	100,0
Total	104	100,0	

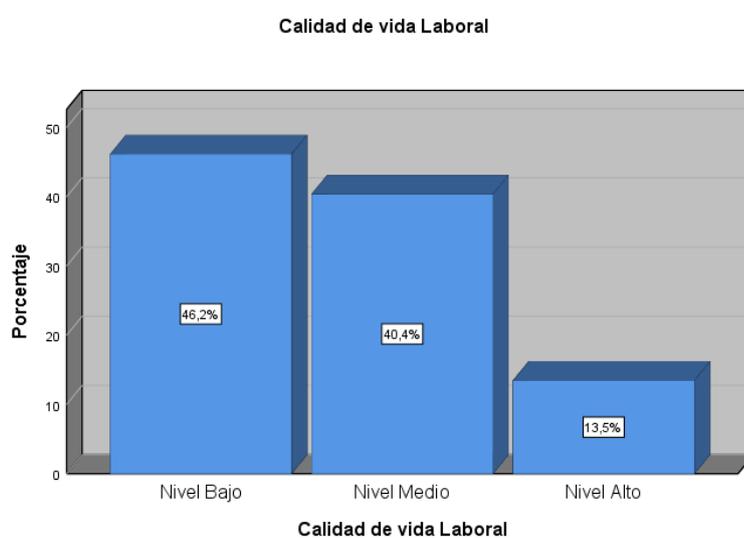
*Figura 5. Realización Personal*

Interpretación:

En la Tabla 10 y Figura 5 se observa que del total trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara -La Victoria- 2018, el 81.7% tiene un nivel medio, el 12.5% un nivel alto y el 5.8% tienen un nivel bajo de Realización Personal.

Tabla 12

<i>Calidad de vida en el trabajo</i>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	48	46,2	46,2
Nivel Medio	42	40,4	86,5
Nivel Alto	14	13,5	100,0
Total	104	100,0	



*Figura 6. Calidad de Vida en el trabajo*

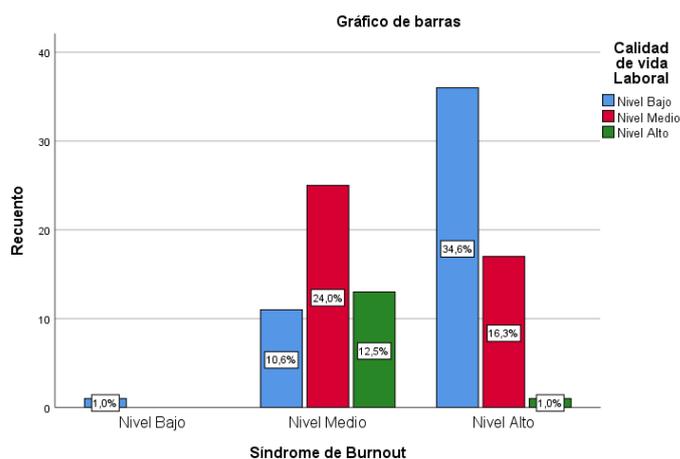
Interpretación:

En la Tabla 11 y Figura 6 se observa que del total trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara -La Victoria- 2018, el 46,2% tienen un nivel bajo, el 40,4% un nivel medio y 13,5% un nivel alto Calidad de vida en el trabajo.

Tabla 13

*Tabla cruzada Síndrome de Burnout\*Calidad de vida en el trabajo*

		Calidad de vida en el trabajo				
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total	
Síndrome de Burnout	Nivel Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%
	Nivel Medio	Recuento	11	25	13	49
		% del total	10,6%	24,0%	12,5%	47,1%
	Nivel Alto	Recuento	36	17	1	54
		% del total	34,6%	16,3%	1,0%	51,9%
Total	Recuento	48	42	14	104	
	% del total	46,2%	40,4%	13,5%	100,0%	

*Figura 7. Síndrome de burnout y Calidad de Vida en el trabajo***Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 12 y figura 7, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 34.6% del Síndrome de burnout tiene un nivel alto y Calidad de Vida en el trabajo tienen un nivel bajo, el 24.0% de Síndrome de burnout y Calidad de Vida en el trabajo tienen un nivel medio, y solamente el 16.3% del Síndrome de burnout tiene un nivel alto y Calidad de Vida en el trabajo tienen un nivel medio, respecto del total trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara -La Victoria- 2018.

Tabla 14

			Calidad de vida en el trabajo			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Cansancio Emocional	Nivel Bajo	Recuento	3	3	1	7
		% del total	2,9%	2,9%	1,0%	6,7%
	Nivel Medio	Recuento	8	22	12	42
		% del total	7,7%	21,2%	11,5%	40,4%
	Nivel Alto	Recuento	37	17	1	55
		% del total	35,6%	16,3%	1,0%	52,9%
Total	Recuento	48	42	14	104	
	% del total	46,2%	40,4%	13,5%	100,0%	

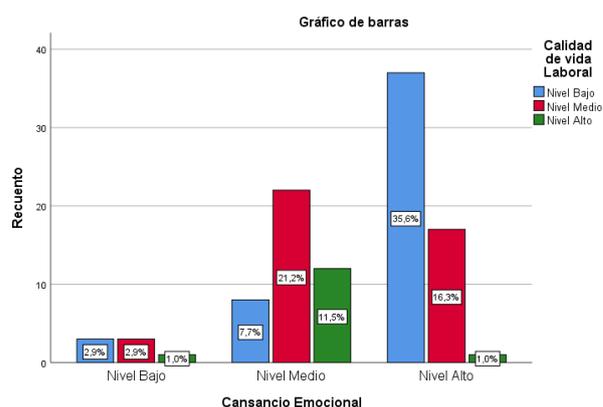


Figura 8. Cansancio Emocional y Calidad de vida en el trabajo

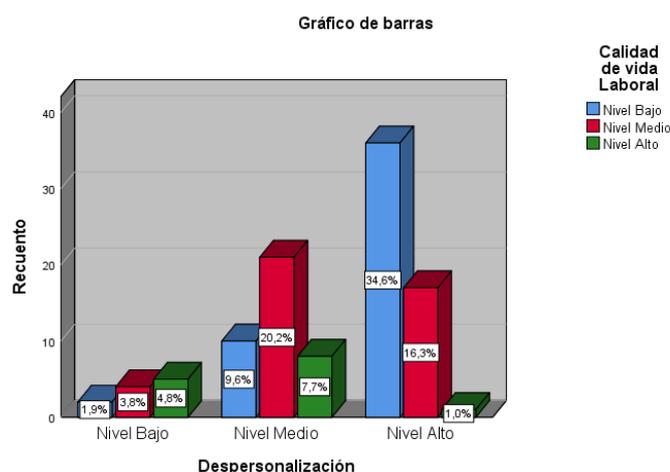
Interpretación:

De acuerdo a la tabla 13 y figura 8, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 34.6% del cansancio emocional tiene un nivel alto y Calidad de Vida en el trabajo tienen un nivel bajo, el 21.2% de cansancio emocional y Calidad de Vida en el trabajo tienen un nivel medio, y solamente el 16.3% del cansancio emocional tiene un nivel alto y Calidad de Vida en el trabajo tienen un nivel medio, respecto del total trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara -La Victoria- 2018.

Tabla 15

*Tabla cruzada Despersonalización\*Calidad de vida Laboral*

		Calidad de vida en el trabajo				
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total	
Despersonalización	Nivel Bajo	Recuento	2	4	5	11
		% del total	1,9%	3,8%	4,8%	10,6%
	Nivel Medio	Recuento	10	21	8	39
		% del total	9,6%	20,2%	7,7%	37,5%
	Nivel Alto	Recuento	36	17	1	54
		% del total	34,6%	16,3%	1,0%	51,9%
Total	Recuento	48	42	14	104	
	% del total	46,2%	40,4%	13,5%	100,0%	

*Figura 9. Despersonalización y Calidad de vida en el trabajo*

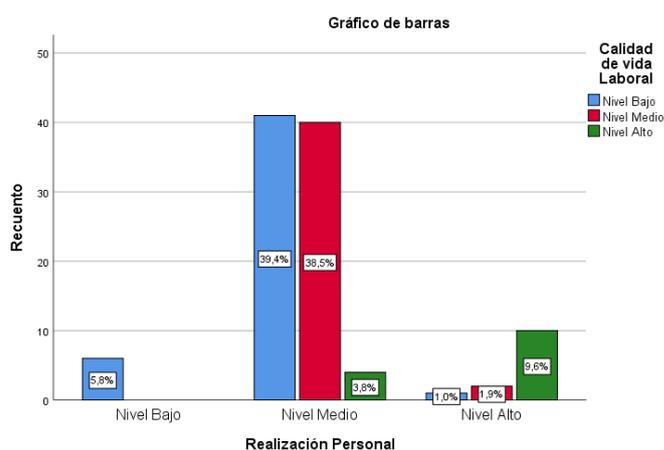
Interpretación:

De acuerdo a la tabla 14 y figura 9, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 34.6% del Despersonalización tiene un nivel alto y Calidad de Vida en el trabajo tienen un nivel bajo, el 20.2% de Despersonalización y Calidad de Vida en el trabajo tienen un nivel medio, y solamente el 16.3% del Despersonalización tiene un nivel alto y Calidad de Vida en el trabajo tienen un nivel medio, respecto del total trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara -La Victoria- 2018.

Tabla 16

*Tabla cruzada Realización Personal y Calidad de vida en el trabajo*

			Calidad de vida en el trabajo			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Realización Personal	Nivel Bajo	Recuento	6	0	0	6
		% del total	5,8%	0,0%	0,0%	5,8%
	Nivel Medio	Recuento	41	40	4	85
		% del total	39,4%	38,5%	3,8%	81,7%
	Nivel Alto	Recuento	1	2	10	13
		% del total	1,0%	1,9%	9,6%	12,5%
Total	Recuento	48	42	14	104	
	% del total	46,2%	40,4%	13,5%	100,0%	



*Figura 10. Realización personal y Calidad de vida en el trabajo*

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 15 y figura 9, muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 39.4% de la Realización personal tiene un nivel medio y Calidad de Vida en el trabajo tienen un nivel bajo, el 38.5% de Realización personal y Calidad de Vida en el trabajo tienen un nivel medio, y solamente el 9.6% del Realización personal tiene un nivel alto y Calidad de Vida en el trabajo tienen un nivel alto, respecto del total trabajadores administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara -La Victoria- 2018.



### Hipótesis específica 1

H0: No existe una relación inversa entre el cansancio emocional y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018

H1: Existe una relación inversa entre el cansancio emocional y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018

**Nivel de Significación** Se ha considerado  $\alpha= 0.05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$

**Prueba de estadística:** Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables.

Tabla 18

*Correlación entre Cansancio emocional y Calidad de Vida en el Trabajo*

			Cansancio Emocional	Calidad de vida en trabajo
Rho de Spearman	Cansancio Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-0,453**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la Tabla 17, dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $\alpha= 0.05$ , es decir, que existe relación inversa y significativa entre cansancio emocional y Calidad de Vida en el Trabajo, siendo esta relación moderada (según Bizquera, 2009), entre las variables, con un Rho de Spearman de (- 0.453), se concluye que existe una relación inversa entre el cansancio emocional y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018

## Hipótesis específica 2

H0: No existe una relación inversa entre la despersonalización y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018.

H1: Existe una relación inversa entre la despersonalización y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018.

**Nivel de Significación** Se ha considerado  $\alpha= 0.05$

**Regla de decisión:**  $Sip \geq \alpha$ , se acepta H0;  $Sip < \alpha$ , se rechaza H0

**Prueba de estadística:** Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables.

Tabla 19

*Correlación entre Despersonalización y Calidad de Vida en el Trabajo*

		Despersonaliz	Calidad de
		ación	vida en trabajo
Rho de Spearman	Despersonalización	1,000	-0,485**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	104	104

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la Tabla 18, dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $\alpha= 0.05$ , es decir, que existe relación inversa y significativa entre despersonalización y Calidad de Vida en el Trabajo, siendo esta relación moderada (según Bisquerra, 2009), entre las variables, con un Rho de Spearman de (- 0.485), se concluye que existe una relación inversa entre la despersonalización y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018.

### Hipótesis específica 3

H0: No existe una relación directa entre la realización personal y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018.

H1: Existe una relación directa entre la realización personal y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018.

**Nivel de Significación** Se ha considerado  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H0; Si  $p < \alpha$ , se rechaza H0

**Prueba de estadística:** Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables.

Tabla 20

*Correlación entre Realización personal y Calidad de Vida en el Trabajo*

		Realización Personal	Calidad de vida en trabajo
Rho de Spearman	Realización Personal	1,000	0,521**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	104	104

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la Tabla 19, dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $\alpha = 0.05$ , es decir, que existe relación directa y significativa entre realización personal y Calidad de Vida en el Trabajo, siendo esta relación moderada (según Bisquerra, 2009), entre las variables, con un Rho de Spearman de (0.521), se concluye que existe una relación directa entre la realización personal y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018

## **IV. DISCUSIÓN**

Por medio de la prueba del Rho de Spearman se determinó una correlación entre las dos variables estudiadas en este caso el síndrome de Burnout y la Calidad de Vida esta es de carácter negativo o inversa, obteniéndose resultados que mostraron un moderado nivel de relación (-0.457) entre síndrome de Burnout y la calidad de vida en el trabajo, en comparación a la investigación desarrollada por Reyes (2017) quien concluyó; que una insatisfacción a nivel de la vida en general con el tiempo puede generar un problema en la salud de los trabajadores, además es Sánchez (2017) en su investigación determinó que este síndrome también puede tener una relación con la administración del tiempo; es Vega, Gómez, Caballero, y Contreras (2017) quienes evalúan las dos variables en un medio asistencial, experimentando resultados que una gestión deficiente y una dirección despreocupada puede llegar a generar una desmotivación intrínseca y sumada a una carga laboral no sostenible contribuirá a mermar la salud física y psicológica del trabajador. Mendiola (2015) acusa en su investigación que estas dos variables sumadas a niveles de trabajo prolongado de las 8 horas, con sobrecarga laboral, horarios nocturnos y estado civil con indicadores de separación influyen en la calidad de vida y el auto cuidado de individuo. Podemos con ello, llegar a la conclusión que el nivel alto de gran mayoría de los encuestados con respecto al síndrome de Burnout y el bajo nivel de vida laboral, debería convertirse en una preocupación del empleador pues como lo citado en los antecedentes pueden llevar a influir en el desempeño, calidad de vida, auto cuidado, administración del tiempo y en la salud física y psicológica del trabajador.

De los resultados obtenidos al concluir con la existencia de la relación inversa entre la dimensión cansancio emocional de la variable síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral podemos indicar que una mayoría de los trabajadores presenta un alto nivel de cansancio emocional, en su investigación Tito (2017) refiere un hallazgo de una relación inversa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral así como Chávez(2017) encuentra que cuando el nivel del síndrome de Burnout es alto la tendencia es encontrarlo de igual manera en sus componentes cognitivos de afecto emocional y afectación, pudiéndose concluir de esto, que en cuanto a los hallazgos que, con el elevado nivel del cansancio emocional la calidad de vida disminuye, afectando el desempeño directamente, generando un rechazo al acudir a trabajo y con ello la ruptura del compromiso con los objetivos institucionales debido que merma en la salud física y psicológica del trabajador.

De los resultados obtenidos en cuanto a la relación de la dimensión de la variable síndrome de Burnout, la despersonalización y la calidad de vida en el trabajo, se concluye que mantienen una relación inversa o negativa moderada, los datos muestran un alto nivel de despersonalización de los trabajadores, es Oros (2015) en su investigación concluyó que ; en un área asistencial el deterioro de la calidad de vida laboral conlleva directamente a repercusiones en la calidad del trabajo; es Salazar (2016) quien concluye que la calidad de vida y la percepción del grupo se relacionan positivamente. Entonces en cuanto a los resultados encontrados en nuestra investigación debemos acusar el problema que se genera con una alta despersonalización en los trabajadores asistenciales, unos de los síntomas que nos pueden preocupar más es la poca sensibilización y el endurecimiento en el trato al usuario externo y aun peor puede llegar esto a crear una actitud negativa en el proceso de atención.

De los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión realización personal de la variable síndrome de Burnout y la calidad de vida en el trabajo, podemos indicar que se concluyó que existe una relación directa moderada de realización personal y la calidad de vida , en sus investigaciones García y García (2016) y Mendiola (2015) el primero refiere a que si se encuentra una calidad de vida laboral baja, estos se reflejan directamente en los niveles de satisfacción laboral, enfermedades y ausentismo laboral mientras que en la otra investigación se vinculan a la sobrecarga laboral en cuanto al trabajo y a las horas de trabajo es por ello que esto afecta en el nivel de realización personal de los trabajadores.

## **V. CONCLUSIONES**

- Primera:** La presente investigación evidencia la relación inversa significativa entre el Síndrome de Burnout y a calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018, suministrando que en la prueba el valor  $P=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $\alpha=0.05$ , es decir que existe una relación moderada con un Rho de Spearman de (-0.457).
- Segunda:** La presente investigación evidencia una relación inversa significativa entre cansancio emocional en la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018, dado que en la prueba el valor  $P= 0,000$  es menor que el nivel de confianza  $\alpha=0.05$ , es decir que existe una relación moderada con un Rho de Spearman de (0.453).
- Tercera:** La presente investigación evidencia la relación inversa entre despersonalización en la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018, dado que en la prueba el valor  $P= 0,000$  es menor que el nivel de confianza  $\alpha=0.05$ , es decir que existe una relación moderada con un Rho de Spearman de (-0.485).
- Cuarta:** La presente investigación evidencia la relación directa y significativa entre la realización personal y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018, dado que en la prueba el valor  $P= 0,000$  es menor que el nivel de confianza  $\alpha=0.05$ , es decir que existe una relación moderada con un Rho de Spearman de (0.521).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera:** La institución debe definir nuevas escalas salariales sin discriminación de contrato o en referencia a ello, unificar en un solo tipo de contratación a los trabajadores que cumplan con las mismas funciones, además que esta remuneración se encuentre competitiva con respecto a las de otras instituciones del mismo sector.
- Segunda:** La institución debe velar por un programa de monitoreo de la salud física y psicológica de los trabajadores, además de un sinceramiento de la carga laboral y el número de recurso humano para ello, además del mejoramiento de inmediato de los sistemas, mobiliario e instalaciones donde cumplen funciones este personal.
- Tercera:** La institución debería proponer una mejor política de calidad de servicio con un sistema de motivación integral 360 y con ello trazar el objetivo que el usuario externo perciba una mejor atención y con ello la imagen institucional sea vista como buena.
- Cuarta:** La institución debe mejorar el programa de promoción de nuevo puesto o encargaturas, conjunto a un sistema de capacitación que evalúe las competencias necesarias para la realización de las funciones en cada puesto.

## **VII.REFERENCIAS**

Chávez, C (2017) *Estrés, Salud y Psicopatologías laborales. Síndrome de Burnout en profesionales de la educación superior en Ecuador*. (Tesis Doctoral). Universidad de Extremadura, Ecuador. Recuperado de:

[http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6469/TDUEX\\_2017\\_Chavez\\_Orozco.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6469/TDUEX_2017_Chavez_Orozco.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I (2009) *Gestión del Talento Humano* (3ª Edición). México D.F, México: McGraw-Hill Interamericana editores S.A.

Flores, N., Jenaro, Cruz, M., Vega, V. y Pérez, M. C. (2013). Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en profesionales de servicios sanitarios. *Pernon Psicología*, 9(16), 7-21.

García, M. y Forero C. (2014) *Calidad de vida laboral y la disposición al cambio Organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá-Colombia* (Tesis para optar el grado de Licenciada en Psicología).Universidad Católica de Colombia Bogotá, Colombia. Recuperada de:

[http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v19n1/es\\_v19n1a05.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v19n1/es_v19n1a05.pdf)

García J y García F (2016) *Calidad de vida de los trabajadores de la salud. Los casos de México y Chile*. (Tesis para optar el título de especialista en Gerencia de Instituciones de Seguridad Social en Salud. Universidad Santo Tomás – Bucaramanga-Colombia).

Recuperada de :

<http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4389/2017AbrilGarciaJenniferGarciaFannyAmparotrabajodegrado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gavilema,E. y Pilamunga M. (2014) *Factores de riesgo asociados al síndrome de Burnout en el personal profesional de enfermería del Hospital Dr. Roberto Gilbert Elizalde Provincia del Guayas. Mayo 2013 –Marzo 2014*. (Tesis de grado previo a la obtención del título de licenciada en ciencias de la enfermería) Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda-Ecuador.

Recuperada de:

<http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/182/3/tesis%20sindrome%20de%20burout%20completa.pdf>

Hernández et al (2010) *Metodología de la investigación* (5ª Edición). México D.F, México: Pearson editores.

<http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/580>

Leesma, C (2015) *Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital "Hermilio Valdizan" Marzo 2015*. (Tesis para optar el título de Médico Cirujano. Universidad Ricardo Palma –Lima-Perú.)Recuperado de:

López (2018) *El estrés laboral aumenta en un 50% el riesgo de enfermedad cardiaca*. ABCSALUD. Resumen recuperado:

[http://www.abc.es/salud/enfermedades/abci-estres-laboral-aumenta-50-por-ciento-riesgo-enfermedad-cardiaca-201806050954\\_noticia.html](http://www.abc.es/salud/enfermedades/abci-estres-laboral-aumenta-50-por-ciento-riesgo-enfermedad-cardiaca-201806050954_noticia.html)

Maicon, C (2014) *El Síndrome de Burnout desde las teorías motivacionales en deportistas de alto rendimiento*. Sevilla, España: wanceul en deportiva s .l Palomino V, M. T, (2013) *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (8a Edición).Madrid, España: Esic Editorial.

Martínez P., Anabella (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia.

Recuperado de:

<http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational. Child Care Quarterl*, (2), 99-113.

Maslach, C. y Jackson, S. (1982). *Burnout in health professions: A social psychological analysis*. En G. Sanders y J. Suls (Eds). *Social Psychology of health and illness*. Hills-dale, NJ: Erlbaum.

- Maslach, C. & Jackson, S. (1997). *MBI Inventario "Burnout" de Maslach: Manual*. Madrid: Tea Ediciones.
- Maslach, C. y Schaufeli, W. B. (1993). El desarrollo histórico y conceptual de burnout En: W.B. Schaufeli y C. Maslach (Eds). *El burnout profesional: los recientes desarrollos en la teoría e investigación* (p. 1-16). New York: Taylor & Francis.
- Mendiola, S (2015) *Percepción de la calidad de vida Profesional, Síndrome de Burnout y autocuidado de las enfermeras del sector salud de Tamaulipas, que cuidan enfermos crónicos y terminales en CD. Victoria Tamaulipas, México*. (Tesis Doctoral) Universidad de Alicante, Alicante, España  
Recuperado de:  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/57105/1/tesis\\_mendiola\\_infante.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/57105/1/tesis_mendiola_infante.pdf)
- Pajares V, L ( a trasportes, Trujillo 2016. (Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú  
Recuperado de:  
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10799/Pajares%20Vargas%20Linda%20In%20C3%A9s%20-%20parcial.pdf?sequence=1>
- Reyes, P (2017) *Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral*. (Tesis para optar el grado académico de Magister en Psicología con mención en Psicología Organizacional). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.  
Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7146/Reyes\\_rp.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7146/Reyes_rp.pdf?sequence=1)
- Robbins S. (1989), *Organizational behavior: concepts, controversies and applications*, Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Salazar, D (2016) *Percepción de la calidad de vida laboral y grupo profesional en los trabajadores de salud en la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016*. (Tesis para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de salud.) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Salgado Roa, J.A., & Leria Dulčić, F.J. (2018). *Síndrome de Burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria*. (Universidad de Atacama –Chile) Chile. Recuperado de: [revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/download/4192/pdfDe](http://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/download/4192/pdfDe)

Sánchez, L (2017) *Administración del tiempo y síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Distrito de Huacho, 2017*(Tesis Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de :  
[:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8535/S%C3%A1nchez\\_RLA.pdf?sequen](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8535/S%C3%A1nchez_RLA.pdf?sequen)

Tito, R (2017) *Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral docente en Instituciones Educativas Católicas de la UGEL 03 Lima*.( Tesis para optar el grado académico de: Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.  
Recuperado de:  
[http://ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8514/Tito\\_JR.pdf?sequence=1](http://ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8514/Tito_JR.pdf?sequence=1)

Toledo, E (2016) *Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Sante de Lima*. (Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano) Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.  
Recuperado de:  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4649>

Torres y Hallen K (2016) *Riesgos laborales, sus efectos en la calidad de vida laboral y salud del personal del centro odontológico “Sonrisa Total” de la Clínica Internacional S.A. Lima 2016*. (Tesis para optar el título de Cirujano Dentista).Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú, Recuperado de:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1026>

Vega, E., Gómez, J., Caballero, I., & Contreras, F. (2017). *Síndrome de burnout y calidad de vida labora en personal asistencial de una institución de salud en Bogotá.*(Informes Psicológicos,)

Recuperado de:

<http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a05>

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA II

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADIST DESCRIPTIVA E INFERENCIAL		
		Variable Independiente	Descriptiva		
<b>Tipo</b>	<b>Población</b>	Síndrome de Burnout	<p>Se utilizará el software MICROSOFT EXCEL para la elaboración de tablas y figuras estadística en la presentación de los resultados por dimensiones.</p> <p><b>Inferencial</b></p> <p>Se realizará el análisis e interpretación de los resultados acorde con los objetivos de la investigación.</p>		
<p>Investigación de tipo Básica de nivel correlacional, dado que busca establecer la relación existente entre el síndrome de burnout y calidad de vida en el trabajo, del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2018 Según Hernández y otros (2010), La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.</p>	<p>La población está conformada por 104 trabajadores administrativos, del Hospital Nacional Guillermo Almenara - La Victoria -2018</p>	Técnica: Encuesta			
		Instrumentos: Cuestionario tipo Likert			
		Autora: IBM Maslach Adaptado Huamani Carrasco Emma			
		Año: 2018			
		<b>Tipo de Muestra</b>		Ámbito de Aplicación: Hospital Nacional Guillermo Almenara -2018	
		No aplica		Variable Dependiente	Calidad de vida en el Trabajo
					Técnica : Encuesta
					<b>Tamaño de Muestra</b>
		<p>La investigación es de diseño no experimental, transversal;.</p>		No aplica	Autora: Walton 1986 adaptado por Emma Huamani
Año: 2018					
Ámbito de Aplicación: Hospital Nacional Guillermo Almenara -2018					
<b>Diseño</b>		Calidad de vida en el Trabajo	<b>Contrastación</b>		
		Técnica : Encuesta	<p>Se utilizará el software estadístico SPSS en su versión 19; para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba chi cuadrado, por medio de la cual se realizará la contrastación de la hipótesis y para establecer el grado de relación se utilizará el Coeficiente de Correlación, posteriormente establecer las conclusiones y recomendaciones.</p>		
		Instrumentos: Cuestionario tipo Likert			
		Autora: Walton 1986 adaptado por Emma Huamani			
		Año: 2018			
		Ámbito de Aplicación: Hospital Nacional Guillermo Almenara -2018			

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Síndrome de Burnout y calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018**

**AUTOR: Emma Francisca Huamani Carrasco**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>Problema principal:</b>	<b>Objetivo principal:</b>	<b>Hipótesis principal:</b>	<b>Variable 1: Síndrome de Burnout</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout con la calidad de vida en el trabajo en administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara La Victoria -2018?	Determinar la relación del Síndrome de Burnout y la calidad de vida en administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara , La Victoria -2018	El Síndrome de Burnout se relaciona inversamente con la calidad de vida en administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018	CANSANCIO EMOCIONAL	Sensación de estar exhausto, al límite de sus posibilidades afectivas; es decir, agotamiento de la energía de los recursos emocionales.	1-2-3-6-8-14-16-18-22	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			DESPERSONALIZACION	Actitudes de frialdad y distanciamiento y la presencia de sentimientos de rechazo hacia el usuario o cliente, a quien no le brinda el trato debido sino, un trato deshumanizado, cínico, producto del endurecimiento afectivo.	5-9-11-12-17	
¿Cómo se relaciona el cansancio emocional con la calidad de vida en el trabajo en administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara , La Victoria -2018	Determinar la relación del cansancio emocional y la calidad de vida en el trabajo en administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara , La Victoria -2018	El cansancio emocional se relaciona con la calidad de vida en el trabajo en administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara , La Victoria -2018	REALIZACION PERSONAL	Nivel de insatisfacción consigo mismo y su grado de descontento con los resultados que obtiene.	4,7,10,13,15,19,20,21	
			<b>Variable 2: Calidad de vida en el trabajo</b>			

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			COMPENSACION ADECUADA	1.Renta (salario) adecuada para el trabajo	1	1. Nunca 2.CasiNunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				2. Equidad interna (compatibilidad interna)	2	
				3. Equidad externa (compatibilidad externa)	3	
¿Cómo repercute la despersonalización en la calidad de vida en el trabajo en administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara , La Victoria -2018?	Establecer como repercute la despersonalización en la calidad de vida en el trabajo en administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara , La Victoria -2018	La despersonalización repercute en la calidad de vida en el trabajo en administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018	CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4. Jornada laboral	4	
				5. Entorno físico (seguro y saludable)	5	
			UTILIZACION Y DESARROLLO DE CAPACITACIONES	6. Autonomía	6	
				7. Significado de la tarea	7	
				8. Identidad de la tarea	8	
				9. Variedad de habilidades	9	
			OPORTUNIDAD SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN	10. Realimentación y re información	10	
				11. Posibilidad de hacer carrera	11	
				12. Crecimiento profesional	12	
				13. Seguridad de empleo	13	
¿Qué nexos tiene la realización personal con la calidad de vida en administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara , La Victoria -2018?	Establecer el nexo de la realización personal con la calidad de vida en administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara , La Victoria -2018	La realización personal es nexo de calidad de vida en el trabajo en administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018	GARANTIAS CONSTITUCIONALES	14. Igualdad de oportunidades	14	
				15. Relaciones interpersonales y grupales	15	
				16. Sentido comunitario	16	
			TRABAJO Y ESPACIO TOTAL DE VIDA	17. Respeto a las leyes y los derechos laborales	17	
				18. Privacidad personal	18	
				19. Libertad de expresión	19	
				20. Normas y rutinas claras de la organización	20	
			RELEVANCIA SOCIAL DE LA VIDA EN EL TRABAJO	22. Imagen de la empresa	21	
				23. Responsabilidad social por los productos/servicios	22	
				24. Responsabilidad social por los empleados	23	

## ANEXO 2 . CUESTIONARIOS

SINDROME DE BURNOUT

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	REGULARMENTE	BASTANTES VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Dimensiones	Indicadores	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
Cansancio Emocional	Sensación de estar exhausto, al límite de sus posibilidades afectivas; es decir, agotamiento de la energía o de los recursos emocionales.	1	Me siento emocionalmente agotado por este trabajo						
		2	Me siento agotado al final del día de trabajo						
		3	Me siento fatigado cuando despierto por las mañanas y tengo que ir a trabajar						
		6	Trabajar todo el día con algunos compañeros es una tensión para mí.						
		8	Siento que ya no doy más en este trabajo						
		14	Siento frustración con mi trabajo						
		16	Creo que estoy trabajando demasiado						
		18	Trabajar directamente con personas me produce estrés						
Despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento y la presencia de sentimientos de rechazo hacia el usuario o cliente, a quien no le brinda el trato debido sino, un trato deshumanizado, cínico, producto del endurecimiento afectivo.	22	Me siento acabado						
		5	Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos						
		9	Por lo general desarrollo sentimientos negativos hacia otras personas.						
		11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo estas funciones (cargo, actividades)						
		12	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						
Realización Personal	Nivel de insatisfacción consigo mismo y su grado de descontento con los resultados que obtiene.	17	Realmente no me preocupan las personas a las que presto un servicio						
		4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros						

		7	Trato eficazmente los problemas que me presentan mis compañeros						
		10	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas.						
		13	Siento mucha vitalidad						
		15	Presiento que no he alcanzado lo que merezco por el trabajo que realizo						
		19	Puedo crear una atmósfera relajada con las personas que atiendo						
		20	Me siento estimulado después de trabajar con las personas						
		21	He logrado muchas cosas útiles con mi trabajo						

### CUESTIONARIO:

#### CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

1	2	3	4	5
<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>

COMPENSACION ADECUADA	1.Renta (salario) adecuada para el trabajo	¿Usted cree que el sueldo percibido es justo?	1	2	3	4	5
	2. Equidad interna (compatibilidad interna)	¿Usted cree que existe un equilibrio en la remuneración dentro de la organización?					
	3. Equidad externa (compatibilidad externa)	¿Usted cree que su sueldo es justo con respecto a otras organizaciones del estado?					
CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4. Jornada laboral	¿Trabaja más de las horas permitidas por ley para cumplir su trabajo?					
	5.Entorno físico (seguro y saludable)	¿El ambiente de trabajo considera es saludable? (considere ambiente ventilado, estantería apropiada, escritorio y sillas de buena calidad )					
UTILIZACION Y DE DESARROLLO DE CAPACITACIONES	6. Autonomía	¿La jefatura de su centro de trabajo le da autonomía para el desarrollo de sus funciones?					
	7. Significado de la tarea	¿Usted entiende el significado de las funciones que realiza como parte del cumplimiento de los objetivos institucionales					
	8. Identidad de la tarea	¿Usted se identifica con los objetivos de la institución?					

	9. Variedad de habilidades	¿Usted cree que la función puede ser desarrollada de diferentes formas?						
	10. Realimentación y re información	¿La institución o usted desarrollo un sistema de retroalimentación de las funciones que realiza diariamente?						
OPORTUNIDAD SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN	11. Posibilidad de hacer carrera	¿Usted cree que pueda tentar a un puesto superior al que ahora tiene en su institución?						
	12. Crecimiento profesional	¿La institución le ofrece ventajas con respecto a capacitaciones que generen un crecimiento profesional?						
	13. Seguridad de empleo	¿Usted siente seguridad con respecto al tipo de contrato que actualmente tiene?						
GARANTIAS CONSTITUCIONALES	14. Igualdad de oportunidades	¿Usted considera que si postula o tienta algún puesto, está en igualdad de oportunidades con los otros postulantes?						
	15. Relaciones interpersonales y grupales	¿Usted cree que lleva buenas relaciones laborales con todos los miembros de su oficina?						
	16. Sentido comunitario	¿Usted cree que en su oficina o la institución , las relaciones entre compañeros son del todo sinceras?						
TRABAJO Y ESPACIO TOTAL DE VIDA	17. Respeto a las leyes y los derechos laborales	¿Usted cree que la institución cumple con las nomas o leyes laborales?						
	18. Privacidad personal	¿usted cree que la institución respeta su privacidad?						
	19. Libertad de expresión	¿Usted cree que sus reclamos o sugerencias son tomados en cuenta por la institución?						
	20. Normas y rutinas claras de la organización	¿Usted cree que los reglamentos de la organización son claros y eficientes?						
RELEVANCIA SOCIAL DE LA VIDA EN EL TRABAJO	21. Imagen de la empresa	¿Usted cree que la institución en la que trabaja tiene buena imagen en la sociedad?						
	22. Responsabilidad social por los productos/servicios	¿Usted cree que la institución en la que labora tiene en sus servicio responsabilidad social ?						
	23. Responsabilidad social por los empleados	¿Usted cree que la institución en la que presta servicios se preocupa por usted y el bienestar familiar?						

## MATRIZ DE DATOS DE SINDROME BOURNOT

	CANSANCIO EMOCIONAL									DEESPERSONALIZACION					REALIZACION PERSONAL							
	P1	P2	P3	P6	P8	P14	P16	P18	P22	P5	P9	P11	P12	P17	P4	P7	P10	P13	P15	P19	P20	P21
1	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6	4	3	3	5	3	2	3	2
2	6	5	6	5	4	5	6	5	3	4	5	4	6	5	4	5	5	3	3	5	4	5
3	5	5	6	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	6	5	6	5	4	5	6	5	3	4	5	4	6	5	4	5	5	3	3	5	4	5
5	5	5	6	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5
6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	1	1	2	2	1	1	1	1
7	5	5	6	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5
8	5	5	6	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5
9	6	5	6	5	4	5	6	5	3	4	5	4	6	5	4	5	5	3	3	5	4	5
10	5	5	6	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5
11	6	5	6	5	4	5	6	5	3	4	5	4	6	5	4	5	5	3	3	5	4	5
12	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
13	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
14	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
15	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
16	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
17	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
18	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
19	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
20	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
21	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
22	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
23	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
24	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
25	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
26	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
27	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
28	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
29	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
30	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
31	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
32	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
33	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
34	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
35	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
36	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
37	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
38	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
39	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
40	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
41	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3

42	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	
43	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	
44	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
45	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
46	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
47	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
48	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
49	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
50	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
51	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
52	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
53	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
54	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
55	4	5	6	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
56	5	5	5	4	5	3	4	5	4	2	1	4	5	1	3	3	5	4	3	3	2	3
57	4	5	4	5	4	5	5	3	4	1	1	2	2	3	1	5	3	2	5	4	5	3
58	5	4	3	5	3	4	4	3	5	2	1	3	1	2	4	4	4	1	5	2	3	4
59	5	3	4	3	4	5	5	4	3	1	1	4	4	3	5	3	5	3	5	3	3	4
60	3	3	3	2	4	3	4	5	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	2	1
61	3	3	2	3	3	3	5	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2
62	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	1	2	4	2	3	3	4	3	4	2	2	1
63	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	2	4	5	2	2	4	5	2	3	3	1	3
64	4	5	5	4	4	4	4	5	3	2	1	5	5	1	1	4	4	3	4	3	4	3
65	4	5	4	5	4	5	5	3	4	1	1	2	2	3	1	5	3	2	5	4	5	3
66	1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2
67	1	1	3	1	3	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1
69	1	1	1	3	3	3	3	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	3	4	1
70	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	3	4	1
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	3	4
72	4	5	5	4	4	4	4	5	3	2	1	5	5	1	1	4	4	5	5	5	5	5
73	4	5	4	5	4	5	5	3	4	1	1	2	2	3	1	5	3	5	5	5	5	5
74	5	5	5	4	5	3	4	5	4	2	1	4	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5
75	2	1	2	3	1	2	5	3	2	3	1	2	3	2	4	2	5	5	5	5	5	5
76	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	2	4	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5
77	4	5	5	4	4	4	4	5	3	2	1	5	5	1	1	4	4	5	5	5	5	5
78	3	3	2	3	3	3	5	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5
79	1	2	1	3	2	2	4	3	3	1	2	1	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5
80	5	3	4	3	4	5	5	4	3	1	1	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5
81	3	4	3	4	2	1	4	3	2	2	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5
82	2	1	2	3	1	2	5	3	2	3	1	2	3	2	4	2	5	5	5	5	5	2
83	1	2	1	3	2	2	4	3	3	1	2	1	4	2	4	1	3	1	4	5	3	3
84	4	5	5	4	4	4	4	5	3	2	1	5	5	1	1	4	4	3	4	3	4	3
85	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2
86	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	3	4	1
87	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	3	4	1

89	5	3	4	3	4	5	5	4	3	1	1	4	4	3	5	3	5	3	5	3	3	4
90	3	3	3	2	4	3	4	5	2	2	2	2	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1
91	3	3	2	3	3	3	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5
92	1	1	1	3	1	1	1	5	3	3	1	2	4	2	3	3	4	3	4	1	2	1
93	1	1	1	1	1	1	5	4	3	1	2	4	1	2	2	2	1	2	1	3	1	1
94	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	3	4	1
95	4	5	4	5	4	5	5	3	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	5	4	5	5
96	5	4	3	5	3	4	4	3	1	2	1	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
97	5	3	4	3	4	5	5	4	3	1	1	1	2	1	5	5	5	5	5	3	5	5
98	5	5	5	4	5	3	4	5	4	2	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5
99	2	1	2	3	1	2	5	3	2	3	1	2	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5
100	1	2	1	3	2	2	4	3	3	1	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	3	4	3	4	5	5	4	3	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
102	4	5	5	4	4	4	4	5	3	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5
103	4	5	4	5	4	5	5	3	4	1	1	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	4	5	3	4	5	4	2	1	4	1	1	5	5	5	5	4	5	5	4



2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1
3	2	2	4	1	4	5	4	4	3	3	2	3	2	4	5	3	4	3	1	3	3	3
1	1	2	4	1	4	5	3	4	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	1	2	3	2
3	3	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	5	4	4	2	3	3	5	3
3	2	2	4	1	4	5	4	4	3	3	2	3	2	4	5	3	4	3	1	3	3	3
1	1	2	4	1	4	5	3	4	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	1	2	3	2
4	3	1	3	2	3	4	5	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	2	3	4	4	4
1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	4	2	3	1	2	1	2	2
2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1
3	2	2	4	1	4	5	4	4	3	3	2	3	2	4	5	3	4	3	1	3	3	3
1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	4	2	3	1	2	1	2	2
2	2	2	1	1	2	4	3	3	2	1	2	3	1	4	4	2	3	1	1	2	2	2
4	3	1	3	2	3	4	5	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	2	3	4	4	4
5	4	1	3	2	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	2	3	4	4	5
3	3	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	5	4	4	2	3	3	5	3
4	3	1	3	2	3	4	5	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	2	3	4	4	4
5	4	1	3	2	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	2	3	4	4	5
3	2	2	4	1	4	5	4	4	3	3	2	3	2	4	5	3	4	3	1	3	3	3
1	1	2	4	1	4	5	3	4	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	1	2	3	2
2	2	2	1	1	2	4	3	3	2	1	2	3	1	4	4	2	3	1	1	2	2	2
3	3	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	5	4	4	2	3	3	5	3
1	1	2	4	1	4	5	3	4	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	1	2	3	2
2	2	2	1	1	2	4	3	3	2	1	2	3	1	4	4	2	3	1	1	2	2	2
4	3	1	3	2	3	4	5	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	2	3	4	4	4
5	4	1	3	2	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	2	3	4	4	5
3	3	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	5	4	4	2	3	3	5	3
5	4	1	3	2	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	2	3	4	4	5
3	2	3	2	3	2	2	4	5	3	3	1	1	1	4	4	5	3	5	4	4	5	1
2	2	2	1	1	2	4	3	3	2	1	2	3	1	4	4	2	3	1	1	2	2	2
1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	4	2	3	1	2	1	2	2
2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1
3	2	2	4	1	4	5	4	4	3	3	2	3	2	4	5	3	4	3	1	3	3	3
1	1	2	4	1	4	5	3	4	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	1	2	3	2
3	3	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	5	4	4	2	3	3	5	3
3	2	2	4	1	4	5	4	4	3	3	2	3	2	4	5	3	4	3	1	3	3	3
1	1	2	4	1	4	5	3	4	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	1	2	3	2
4	3	1	3	2	3	4	5	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	2	3	4	4	4
1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	4	2	3	1	2	1	2	2
2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1
3	2	2	4	1	4	5	4	4	3	3	2	3	2	4	5	3	4	3	1	3	3	3
1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	4	2	3	1	2	1	2	2
2	2	2	1	1	2	4	3	3	2	1	2	3	1	4	4	2	3	1	1	2	2	2
4	3	1	3	2	3	4	5	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	2	3	4	4	4



**SINDICATO MIXTO CENTRO UNIÓN DE TRABAJADORES**  
**"HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN"**  
**ESSALUD**

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

**FED-MIXTA** OFICIO N°044-SINDICATO MIXTO-CUT-HNGAI-ESSALUD-2018  
**ESSALUD**

Lima, 16 de Agosto del 2018

Doctor  
**RAUL DELGADO ARENAS**  
 Jefe de Unidad  
 Escuela de Postgrado-Filial Lima-Campus Lima Este  
 Universidad Cesar Vallejo  
 Presente.-

Asunto: **CARTA DE PRESENTACION ESTUDIANTE EMMA HUAMANI CARRASCO.**

Referencia: Carta N° P.468-2018 EPG-UCV-LE

De nuestra especial consideración:

Es grato dirigimos a usted en representación del **SINDICATO MIXTO CENTRO UNIÓN DE TRABAJADORES DEL HOSPITAL BASE "GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN" DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD**, cuyas siglas son Sindicato CUT-HNGAI-EsSalud, debidamente inscrito en el Registro de organizaciones Sindicales de Servidores Públicos (ROSSP) del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, nos dirigimos a usted para saludarle y manifestar lo siguiente:

En atención a lo solicitado sobre las facilidades de acceso para aplicar entrevistas y/o encuesta y recabar información, la estudiante del Programa de Maestría en GESTION PUBLICA, Sra. Emma Huamani Carrasco, identificada con DNI. N°08301840, código de matrícula N°6500012451, la misma que desarrolla el Trabajo de Investigación (tesis) el tema:

**"Síndrome de Burnout y Calidad de Vida en el Trabajo de los trabajadores de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen La Victoria 2018.**

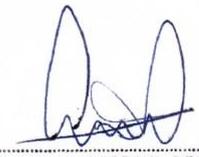
Nuestro gremio le brindo todas las facilidades y aportes para el desarrollo de su Trabajo de Investigación (Tesis).

Sin otro particular, nos suscribimos de usted.

Atentamente,

  
 FLAVIO E. ROJAS SARMIENTO  
 Secretario General  
 Sindicato Mixto CUT - EsSalud



  
 JUAN L. CASTRO BENITO  
 Secretario Organización  
 Sindicato Mixto CUT - EsSalud

Oficina: Avda. Grau N°800 - La Victoria  
 Teléfonos: 496-7054 - 943 542 856  
 E-mail: [sindicatoalmenara@yahoo.com](mailto:sindicatoalmenara@yahoo.com)

**MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Síndrome de Burnout"

**OBJETIVO:**

Identificar la relación del síndrome de burnout y la calidad de vida en el trabajo

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Cansancio o agotamiento emocional, Despersonalización, auto relación personal

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores administrativos del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen la victoria-2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Maritza Emperatriz Guzmán Meza

---

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dra.

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto /	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI.06035574

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Cansancio Emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado por este trabajo	✓		✓		✓		
2	Me siento agotado al final del día de trabajo	✓		✓		✓		
3	Me siento fatigado cuando despierto por las mañanas y tengo que ir a trabajar	✓		✓		✓		
4	Trabajar todo el día con algunos compañeros es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
5	Siento que ya no doy más en este trabajo	✓		✓		✓		
6	Siento frustración con mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Creo que estoy trabajando demasiado	✓		✓		✓		
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés	✓		✓		✓		
9	Me siento acabado	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Despersonalización</b>								
10	Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos	✓		✓		✓		
11	Por lo general desarrollo sentimientos negativos hacia otras personas.	✓		✓		✓		
12	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo estas funciones (cargo, actividades)	✓		✓		✓		
13	Realmente no me preocupan las personas a las que presto un servicio	✓		✓		✓		
14	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Realización Personal</b>								
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros	✓		✓		✓		
16	Trato eficazmente los problemas que me presentan mis compañeros	✓		✓		✓		
17	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas	✓		✓		✓		
18	Siento mucha vitalidad	✓		✓		✓		
19	Presiento que no he alcanzado lo que merezco por el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
20	Puedo crear una atmósfera relajada con las personas que atiendo	✓		✓		✓		
21	Me siento estimulado después de trabajar con las personas	✓		✓		✓		
22	He logrado muchas cosas útiles con mi trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      **Aplicable después de corregir [ ]**

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Guzmán Meza Maritza Emperatriz DNI: 06035574

Grado y Especialidad del validador: ..... Maritza Emperatriz Guzmán Meza .....

La Victoria 30 de junio del 2018

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

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

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

**Note:** Suficiencia en dicha suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
DNI 06035574



## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"calidad de vida en el trabajo"

### OBJETIVO:

Identificar la relación del síndrome de burnout y la calidad de vida en el trabajo

### VARIABLE QUE EVALÚA:

Compensación adecuada, condiciones de seguridad, y salud en el trabajo, utilización y desarrollo de capacitaciones, oportunidad social en la organización, garantías constitucionales, trabajo y espacio total de vida relevancia social de la vida en el trabajo.

### DIRIGIDO A:

Trabajadores administrativos del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen la victoria-2018

### APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

LLASA ROJAS VICTORIA HERMILA

### GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DTA. NEUROPSICÓLOGA

### VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 256 250 35

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: compensación adecuada</b>							
1	¿Usted cree que el sueldo percibido es justo?	✓		✓		✓		
2	¿Usted cree que existe un equilibrio en la remuneración dentro de la organización?	✓		✓		✓		
3	¿Usted cree que su sueldo es justo con respecto a otras organizaciones del estado?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: condiciones de seguridad y salud en el trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Trabaja más de las horas permitidas por ley para cumplir su trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿El ambiente de trabajo considera es saludable ? (considere ambiente ventilado, estantería apropiada, escritorio y sillas de buena calidad )	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Utilización Y Desarrollo De Capacitaciones</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La jefatura de su centro de trabajo le da autonomía para el desarrollo de sus funciones?	✓		✓		✓		
7	¿Usted entiende el significado de las funciones que realiza como parte del cumplimiento de los objetivos institucionales	✓		✓		✓		
8	¿Usted se identifica con los objetivos de la institución?	✓		✓		✓		
9	¿Usted cree que la función puede ser desarrollada de diferentes formas?	✓		✓		✓		
10	¿La institución o usted desarrollo un sistema de retroalimentación de las funciones que realiza diariamente?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Oportunidad Social En La Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Usted cree que pueda tentar a un puesto superior al que ahora tiene en su institución?	✓		✓		✓		
12	¿La institución le ofrece ventajas con respecto a capacitaciones que generen un crecimiento profesional?	✓		✓		✓		
13	¿Usted siente seguridad con respecto al tipo de contrato que actualmente tiene?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 5 : Garantías Constitucionales		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Usted considera que si postula o tienta algún puesto, está en igualdad de oportunidades con los otros postulantes?	✓		✓		✓	
15	¿Usted cree que lleva buenas relaciones laborales con todos los miembros de su oficina?	✓		✓		✓	
16	¿Usted cree que en su oficina o la institución , las relaciones entre compañeros son del todo sinceras?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6 : trabajo y espacio total de vida		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Usted cree que la institución cumple con las nomas o leyes laborales?	✓		✓		✓	
18	¿Usted cree que la institución respeta su privacidad?	✓		✓		✓	
19	¿Usted cree que sus reclamos o sugerencias son tomados en cuenta por la institución?	✓		✓		✓	
20	¿Usted cree que los reglamentos de la organización son claros y eficientes?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7 Relevancia Social de la vida en el trabajo		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Usted cree que la institución en la que trabaja tiene buena imagen en la sociedad?	✓		✓		✓	
22	¿Usted cree que la institución en la que labora tiene en sus servicio responsabilidad social ?	✓		✓		✓	
23	¿Usted cree que la institución en la que presta servicios se preocupa por usted y el bienestar familiar?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Guzmán Meza Maritza Emperatriz DNI: 06035574

Grado y Especialidad del validador:.....

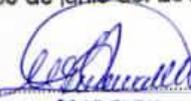
La Victoria 30 de junio del 2018

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

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

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

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

  
06035574

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA FUNCIÓN: VICEDIRECTOR DE SERVICIO Y CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN ADMINISTRACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL CORAZÓN MARIANO BELTRÁN LA VICTORIA 2018

V.3 CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

INDICADORES	DESCRIPCIÓN	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				CONTRIBUCIÓN VOZ RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5	RELACIONES ENTRE EL EMPLEADO Y LA INSTITUCIÓN	RELACIONES ENTRE EL EMPLEADO Y LOS RECURSOS DE LA INSTITUCIÓN	RELACIONES ENTRE EL EMPLEADO Y LA SOCIEDAD	RELACIONES ENTRE EL EMPLEADO Y SU FAMILIA	
CONDICIONES DE SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO	COMBINACIÓN ADECUADA	1. Remuneración adecuada para el trabajo	¿Usted cree que el sueldo percibido es justo?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		2. Equidad interna (compatibilidad interna)	¿Usted cree que existe un equilibrio en la remuneración dentro de la organización?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		3. Equidad externa (compatibilidad externa)	¿Usted cree que su sueldo es justo con respecto a otras organizaciones del estado?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	4. Jornada laboral	¿Trabaja más de las horas permitidas por ley para cumplir su trabajo?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	5. Entorno físico (seguro y saludable)	¿El ambiente de trabajo considera es saludable ? (considere ambiente ventilado, estantería apropiada, escritorio y sillas de buena calidad )					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
SITUACION Y GARANTIZACION DE DESARROLLO	6. Autonomía	¿La jefatura de su centro de trabajo le da autonomía para el desarrollo de sus funciones?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	7. Significado de la tarea	¿Usted entiende el significado de las funciones que realiza como parte del cumplimiento de los objetivos institucionales					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	8. Identidad de la tarea	¿Usted se identifica con los objetivos de la institución?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	9. Variedad de habilidades	¿Usted cree que la función puede ser desarrollada de diferentes formas?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	10. Realimentación y reafirmación	¿La institución o usted desarrollo un sistema de retroalimentación de las funciones que realiza diariamente?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
COHERENCIA SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN	11. Posibilidad de hacer carrera	¿Usted cree que pueda tentar a un puesto superior al que ahora tiene en su institución?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	12. Crecimiento profesional	¿La institución le ofrece ventajas con respecto a capacitaciones que generen un crecimiento profesional?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	13. Seguridad de empleo	¿Usted siente seguridad con respecto al tipo de contrato que actualmente tiene?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
GABARITOS ORGANIZACIONALES	14. Igualdad de oportunidades	¿Usted considera que si postula o tenta algún puesto, está en igualdad de oportunidades con los otros postulantes?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	15. Relaciones interpersonales y grupales	¿Usted cree que lleva buenas relaciones laborales con todos los miembros de su oficina?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	16. Sentido comunitario	¿Usted cree que en su oficina o la institución , las relaciones entre compañeros son del todo sinceras?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
TEMAS Y ESPACIO TOTAL DE VIDA	17. Respeto a las leyes y los derechos laborales	¿Usted cree que la institución cumple con las normas y leyes laborales?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	18. Privacidad personal	¿Usted cree que la institución respeta su privacidad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	19. Libertad de expresión	¿Usted cree que sus reclamos o sugerencias son tomados en cuenta por la institución?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	20. Normas y rutinas claras de la organización	¿Usted cree que los reglamentos de la organización son claros y eficientes?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
RELEVANCIA SOCIAL DE LA VIDA EN EL TRABAJO	21. Imagen de la empresa	¿Usted cree que la institución en la que trabaja tiene buena imagen en la sociedad?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	22. Responsabilidad social por los productos/servicios	¿Usted cree que la institución en la que labora tiene en sus servicios responsabilidad social ?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	23. Responsabilidad social por los empleados	¿Usted cree que la institución en la que presta servicios se preocupa por usted y el bienestar familiar?					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

*[Firma]*  
862 06035574

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Síndrome de Burnout"

### OBJETIVO:

Identificar la relación del síndrome de burnout y la calidad de vida en el trabajo

### VARIABLE QUE EVALÚA:

Cansancio o agotamiento emocional, Despersonalización, auto relación personal

### DIRIGIDO A:

Trabajadores administrativos del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen la victoria-2018

### APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

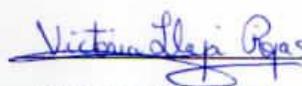
LLASA ROSAS VICTORIA HERMILA.

### GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dra. NEUROPSICÓLOGA.

### VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI. 25625035

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Cansancio Emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado por este trabajo	✓		✓		✓		
2	Me siento agotado al final del día de trabajo	✓		✓		✓		
3	Me siento fatigado cuando despierto por las mañanas y tengo que ir a trabajar	✓		✓		✓		
4	Trabajar todo el día con algunos compañeros es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
5	Siento que ya no doy más en este trabajo	✓		✓		✓		
6	Siento frustración con mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Creo que estoy trabajando demasiado	✓		✓		✓		
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés	✓		✓		✓		
9	Me siento acabado	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Despersonalización</b>								
10	Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos	✓		✓		✓		
11	Por lo general desarrollo sentimientos negativos hacia otras personas.	✓		✓		✓		
12	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo estas funciones (cargo, actividades)	✓		✓		✓		
13	Realmente no me preocupan las personas a las que presto un servicio	✓		✓		✓		
14	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Realización Personal</b>								
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros	✓		✓		✓		
16	Trato eficazmente los problemas que me presentan mis compañeros	✓		✓		✓		
17	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas	✓		✓		✓		
18	Siento mucha vitalidad	✓		✓		✓		
19	Presiento que no he alcanzado lo que merezco por el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
20	Puedo crear una atmósfera relajada con las personas que atiendo	✓		✓		✓		
21	Me siento estimulado después de trabajar con las personas	✓		✓		✓		
22	He logrado muchas cosas útiles con mi trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [X]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

VICTORIA HERMILA LLAJA ROJAS

Grado y Especialidad del validador:

Dra. NEUROPSICÓLOGA

La Victoria 30 de junio del 2018

DNI: 25625035

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

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

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

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

*Victoria Llaja Rojas*

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

TÍTULO DE LA TESIS : MINIMOS DE HORNOUT Y CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILBERMO ALAMENARA BRIGOVEN- LA VICTORIA, 2018

VARIABLE	CONDICIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				DEFINIR	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	RECORDAR LA IMPORTANCIA DE LA VIVIENDA				
<p style="text-align: center;">Categoría de Personal</p> <p style="text-align: center;">Nivel de satisfacción con los resultados que obtiene</p> <p style="text-align: center;">Grado de descontento con los resultados que obtiene</p> <p style="text-align: center;">Trato indiferente y costoso de las relaciones humanas (quejas, quejas, quejas) se comportan de manera desestructurada</p> <p style="text-align: center;">Trato indiferente y costoso de las relaciones humanas (quejas, quejas, quejas) se comportan de manera desestructurada</p>	<p style="text-align: center;">Realización Personal</p>	<p style="text-align: center;">Falta de entusiasmo falta de entusiasmo en las tareas</p>	1 Me siento emocionalmente agotado por este trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			2 Me siento agotado al final del día de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			3 Me siento fatigado cuando despierto por las mañanas y luego que le ir a trabajar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			6 Trabajar todo el día con algunas compañeros de una tensión para mí.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			8 Siento que ya no doy más en este trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			14 Siento frustración con mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			16 Creo que estoy trabajando demasiado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			18 Trabajar directamente con personas me produce estrés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			22 Me siento aburrido	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			9. Creo que trato a algunas compañeros como si fueran objetos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			9 Por lo general desearía sentimientos negativos hacia otras personas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			11 Me he costado más trasladar con la gente desde que sienta estas situaciones (largas actividades)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			12 Me preocupa que este trabajo me está afectando emocionalmente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			7 Realmente no me preocupan las personas a las que presto un servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			4 Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			7 Trato eficazmente los problemas que me presentan mis compañeros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			10 Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			13 Siento mucha vitalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			15 Pienso que no he alcanzado lo que merezco por el trabajo que realizo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			19 Puedo crear una atmósfera relajada con las personas que aliento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			20 Me siento estimulado después de trabajar con las personas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21 He logrado muchas cosas útiles con mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Victoria Sola Rojas  
DNI: 25625035

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"calidad de vida en el trabajo"

### OBJETIVO:

Identificar la relación del síndrome de burnout y la calidad de vida en el trabajo

### VARIABLE QUE EVALÚA:

Compensación adecuada, condiciones de seguridad, y salud en el trabajo, utilización y desarrollo de capacitaciones, oportunidad social en la organización, garantías constitucionales, trabajo y espacio total de vida relevancia social de la vida en el trabajo.

### DIRIGIDO A:

Trabajadores administrativos del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen la victoria-2018

### APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

LLASA ROJAS VICTORIA HERMILA

### GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DTA. NEUROPSICÓLOGA

### VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 256 250 35

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: compensación adecuada</b>							
1	¿Usted cree que el sueldo percibido es justo?	✓		✓		✓		
2	¿Usted cree que existe un equilibrio en la remuneración dentro de la organización?	✓		✓		✓		
3	¿Usted cree que su sueldo es justo con respecto a otras organizaciones del estado?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: condiciones de seguridad y salud en el trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Trabaja más de las horas permitidas por ley para cumplir su trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿El ambiente de trabajo considera es saludable ? (considere ambiente ventilado, estantería apropiada, escritorio y sillas de buena calidad )	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Utilización Y Desarrollo De Capacitaciones</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La jefatura de su centro de trabajo le da autonomía para el desarrollo de sus funciones?	✓		✓		✓		
7	¿Usted entiende el significado de las funciones que realiza como parte del cumplimiento de los objetivos institucionales	✓		✓		✓		
8	¿Usted se identifica con los objetivos de la institución?	✓		✓		✓		
9	¿Usted cree que la función puede ser desarrollada de diferentes formas?	✓		✓		✓		
10	¿La institución o usted desarrollo un sistema de retroalimentación de las funciones que realiza diariamente?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Oportunidad Social En La Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Usted cree que pueda tentar a un puesto superior al que ahora tiene en su institución?	✓		✓		✓		
12	¿La institución le ofrece ventajas con respecto a capacitaciones que generen un crecimiento profesional?	✓		✓		✓		
13	¿Usted siente seguridad con respecto al tipo de contrato que actualmente tiene?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 5 : Garantías Constitucionales		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Usted considera que si postula o tienta algún puesto, está en igualdad de oportunidades con los otros postulantes?	✓		✓		✓	
15	¿Usted cree que lleva buenas relaciones laborales con todos los miembros de su oficina?	✓		✓		✓	
16	¿Usted cree que en su oficina o la institución , las relaciones entre compañeros son del todo sinceras?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6 : trabajo y espacio total de vida		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Usted cree que la institución cumple con las normas o leyes laborales?	✓		✓		✓	
18	¿Usted cree que la institución respeta su privacidad?	✓		✓		✓	
19	¿Usted cree que sus reclamos o sugerencias son tomados en cuenta por la institución?	✓		✓		✓	
20	¿Usted cree que los reglamentos de la organización son claros y eficientes?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7 Relevancia Social de la vida en el trabajo		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Usted cree que la institución en la que trabaja tiene buena imagen en la sociedad?	✓		✓		✓	
22	¿Usted cree que la institución en la que labora tiene en sus servicios responsabilidad social ?	✓		✓		✓	
23	¿Usted cree que la institución en la que presta servicios se preocupa por usted y el bienestar familiar?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [X]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: ..... LLAJA ROSAS VICTORIA HERNILIA

Grado y Especialidad del validador: ..... DRA. NEUROPSICÓLOGA

La Victoria 30 de junio del 2018

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

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

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

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

*Victoria Lajaja Rojas*

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO COM 1 A TEMS: SINDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL NACIONAL GUATEMALA SEÑORAL VICTORIA, 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	MENSAJE	ITEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES						
				1	2	3	4	5	RELACION LABORAL Y LA INSTITUCIÓN	RELACION INTERPERSONAL Y SOCIALIZACIÓN	RELACION CON EL EMPLEADOR	RELACION CON EL PUESTO DE TRABAJO	RELACION CON EL PUESTO DE TRABAJO							
Me preocupa en el estado de bienestar	CONDICIONES DE BIENESTAR Y SALUD EN EL TRABAJO	COMPENSACIÓN ADECUADA	Reata (salario) adecuada para el trabajo	¿Usted cree que el sueldo percibido es justo?																
			Equidad interna (compatibilidad interna)	¿Usted cree que existe un equilibrio en la remuneración dentro de la organización?																
			Equidad externa (compatibilidad externa)	¿Usted cree que su sueldo es justo con respecto a otras organizaciones del estado?																
	CONDICIONES DE BIENESTAR Y SALUD EN EL TRABAJO		Asumida laboral	¿Trabaja más de las horas permitidas por ley para cumplir su trabajo?																
			Entorno físico (seguro y saludable)	¿El ambiente de trabajo considera es saludable? (considere ambiente ventilado, esterilidad apropiada, escritorio y sillas de buena calidad)																
	UTILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE DESARROLLO		Autonomía	¿La jefatura de su centro de trabajo le da autonomía para el desarrollo de sus funciones?																
			Significado de la tarea	¿Usted entiende el significado de las funciones que realiza como parte del cumplimiento de los objetivos institucionales?																
			Identidad de la tarea	¿Usted se identifica con los objetivos de la institución?																
			Variedad de habilidades	¿Usted cree que la función puede ser desarrollada de diferentes formas?																
			Realimentación y reafirmación	¿La institución o usted desarrollo un sistema de retroalimentación de las funciones que realiza diariamente?																
			OPORTUNIDAD SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN	Possibilidad de hacer carrera	¿Usted cree que pueda pasar a un puesto superior al que ahora tiene en su institución?															
	GARANTÍAS CONSTITUCIONALES		Crecimiento profesional	¿La institución le ofrece ventajas con respecto a capacitaciones que generen un crecimiento profesional?																
Seguridad de empleo			¿Usted siente seguridad con respecto al tipo de contrato que actualmente tiene?																	
14. Igualdad de oportunidades			¿Usted considera que si postula o tiene algún puesto, está en igualdad de oportunidades con los otros postulantes?																	
TRABAJO Y ESPACIO TOTAL DE VIDA		15. Relaciones interpersonales y grupales	¿Usted cree que lleva buenas relaciones laborales con todos los miembros de su oficina?																	
		16. Sentido comunitario	¿Usted cree que en su oficina o la institución, las relaciones entre compañeros son del todo sinceras?																	
		17. Respeto a las leyes y los derechos laborales	¿Usted cree que la institución cumple con las normas y leyes laborales?																	
RELEVANCIA SOCIAL DE LA VIDA EN EL TRABAJO		Privacidad personal	¿Usted cree que la institución respeta su privacidad?																	
		Libertad de expresión	¿Usted cree que sus reclamos o sugerencias son tomados en cuenta por la institución?																	
		Normas y ritmos claros de la organización	¿Usted cree que los reglamentos de la organización son claros y eficientes?																	
		Imagen de la empresa	¿Usted cree que la institución en la que trabaja tiene buena imagen en la sociedad?																	
		Responsabilidad social por los productos/servicios	¿Usted cree que la institución en la que labora tiene en sus servicios responsabilidad social?																	
	Responsabilidad social por los empleados	¿Usted cree que la institución en la que presta servicios se preocupa por usted y el bienestar familiar?																		

Victoria Irujo Rojas  
 DNI: 25625035

**MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Síndrome de Burnout"

**OBJETIVO:**

Identificar la relación del síndrome de burnout y la calidad de vida en el trabajo

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Cansancio o agotamiento emocional, Despersonalización, auto relación personal

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores administrativos del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen la victoria-2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR**

*Altamirano Palomino, Armando*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dra.

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI: 31179095

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Cansancio Emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado por este trabajo	✓		✓		✓		
2	Me siento agotado al final del día de trabajo	✓		✓		✓		
3	Me siento fatigado cuando despierto por las mañanas y tengo que ir a trabajar	✓		✓		✓		
4	Trabajar todo el día con algunos compañeros es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
5	Siento que ya no doy más en este trabajo	✓		✓		✓		
6	Siento frustración con mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Creo que estoy trabajando demasiado	✓		✓		✓		
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés	✓		✓		✓		
9	Me siento acabado	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Despersonalización</b>								
10	Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos	✓		✓		✓		
11	Por lo general desarrollo sentimientos negativos hacia otras personas.	✓		✓		✓		
12	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo estas funciones (cargo, actividades)	✓		✓		✓		
13	Realmente no me preocupan las personas a las que presto un servicio	✓		✓		✓		
14	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Realización Personal</b>								
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros	✓		✓		✓		
16	Trato eficazmente los problemas que me presentan mis compañeros	✓		✓		✓		
17	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas	✓		✓		✓		
18	Siento mucha vitalidad	✓		✓		✓		
19	Presiento que no he alcanzado lo que merezco por el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
20	Puedo crear una atmósfera relajada con las personas que atiendo	✓		✓		✓		
21	Me siento estimulado después de trabajar con las personas	✓		✓		✓		
22	He logrado muchas cosas útiles con mi trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: ...Altamirano, Tolemig, Arredondo DNI: 31179095...

Grado y Especialidad del validador: ...Dr. en Administración de la Educación.....

La Victoria...09 de Junio del 2018

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

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

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

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

DNI 31179095

TÍTULO DE LA TESIS : BIENESTAR DE HUMANO Y CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENDARA BRIGGOYEN, LA VICTORIA, 2018		MATRIZ DE VALIDACIÓN																					
VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADOR	ÍTEMAS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CERTEZOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				DECRESCEN	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN															
Propósito de la prueba es un medio para conocer los factores de la vida laboral y de salud que se manejan en el trabajo por lo tanto es importante evaluar la relación que se da entre los factores de los trabajadores y sus familias y sus compañeros.	Carácter Emocional	Falta de entusiasmo falta de atención en las tareas	1. Me siento emocionalmente agotado por este trabajo 2. Me siento agotado al final del día de trabajo 3. Me siento fatigado cuando despierto por las mañanas y tengo que ir a trabajar 6. Trabajar todo el día con algunas personas se una tensión para mí. 8. Siento que ya no doy más en este trabajo 14. Siento frustración con mi trabajo 16. Creo que estoy trabajando demasiado. 18. Trabajar directamente con personas me produce estrés 22. Me siento acobardado.	DECRESCEN	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN															
				DECRESCEN	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN														
				Despersonalización	Trato indiferente y relaciones humanas (quejas, quejas, quejas, quejas)	5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos 9. Por lo general desarrollo sentimientos negativos hacia otras personas. 11. Me he sentido más insatisfecho con la gente desde que ejerzo estas funciones (tarea, actividades) 12. Me preocupa que este trabajo me está produciendo emocionalmente 7. Realmente no me preocupan las personas a las que presto un servicio 4. Puedo estar con facilidad lo que pierden mis compañeros 7. Trabajo eficientemente los problemas que me presentan mis compañeros	DECRESCEN	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN									
							DECRESCEN	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN								
							DECRESCEN	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN								
							DECRESCEN	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN							
				Realización Personal	Nivel de satisfacción con los resultados que obtiene.	10. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas 13. Siento mucha vitalidad 15. Pienso que no he alcanzado lo que merezco por el trabajo que realizo 16. Puedo crear una atmósfera relajada con las personas que atiendo 20. Me siento estimulado después de trabajar con las personas 21. He logrado muchas cosas útiles con mi trabajo	DECRESCEN	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN								
	DECRESCEN	REGULAR	BUENO				MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN													
	DECRESCEN	REGULAR	BUENO				MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN													
	DECRESCEN	REGULAR	BUENO				MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN												
	DECRESCEN	REGULAR	BUENO				MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN												
	DECRESCEN	REGULAR	BUENO				MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN												
	DECRESCEN	REGULAR	BUENO				MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN												
	DECRESCEN	REGULAR	BUENO				MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN												
	DECRESCEN	REGULAR	BUENO				MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN												
	DECRESCEN	REGULAR	BUENO				MUY BUENO	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN	RECIBO LA INFORMACIÓN												

  
 2018-11-27 10:05

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"calidad de vida en el trabajo"

### OBJETIVO:

Identificar la relación del síndrome de burnout y la calidad de vida en el trabajo

### VARIABLE QUE EVALÚA:

Compensación adecuada, condiciones de seguridad, y salud en el trabajo, utilización y desarrollo de capacitaciones, oportunidad social en la organización, garantías constitucionales, trabajo y espacio total de vida relevancia social de la vida en el trabajo.

### DIRIGIDO A:

Trabajadores administrativos del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen la victoria-2018

### APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

### GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

### VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI. 31179095

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: compensación adecuada</b>								
1	¿Usted cree que el sueldo percibido es justo?	✓		✓		✓		
2	¿Usted cree que existe un equilibrio en la remuneración dentro de la organización?	✓		✓		✓		
3	¿Usted cree que su sueldo es justo con respecto a otras organizaciones del estado?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: condiciones de seguridad y salud en el trabajo</b>								
4	¿Trabaja más de las horas permitidas por ley para cumplir su trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿El ambiente de trabajo considera es saludable ? (considere ambiente ventilado, estantería apropiada, escritorio y sillas de buena calidad )	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Utilización Y Desarrollo De Capacitaciones</b>								
6	¿La jefatura de su centro de trabajo le da autonomía para el desarrollo de sus funciones?	✓		✓		✓		
7	¿Usted entiende el significado de las funciones que realiza como parte del cumplimiento de los objetivos institucionales	✓		✓		✓		
8	¿Usted se identifica con los objetivos de la institución?	✓		✓		✓		
9	¿Usted cree que la función puede ser desarrollada de diferentes formas?	✓		✓		✓		
10	¿La institución o usted desarrollo un sistema de retroalimentación de las funciones que realiza diariamente?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Oportunidad Social En La Organización</b>								
11	¿Usted cree que pueda tentar a un puesto superior al que ahora tiene en su institución?	✓		✓		✓		
12	¿La institución le ofrece ventajas con respecto a capacitaciones que generen un crecimiento profesional?	✓		✓		✓		
13	¿Usted siente seguridad con respecto al tipo de contrato que actualmente tiene?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 5 : Garantías Constitucionales		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Usted considera que si postula o tienta algún puesto, está en igualdad de oportunidades con los otros postulantes?	✓		✓		✓	
15	¿Usted cree que lleva buenas relaciones laborales con todos los miembros de su oficina?	✓		✓		✓	
16	¿Usted cree que en su oficina o la institución , las relaciones entre compañeros son del todo sinceras?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6 : trabajo y espacio total de vida		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Usted cree que la institución cumple con las nomas o leyes laborales?	✓		✓		✓	
18	¿Usted cree que la institución respeta su privacidad?	✓		✓		✓	
19	¿Usted cree que sus reclamos o sugerencias son tomados en cuenta por la institución?	✓		✓		✓	
20	¿Usted cree que los reglamentos de la organización son claros y eficientes?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7 Relevancia Social de la vida en el trabajo		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Usted cree que la institución en la que trabaja tiene buena imagen en la sociedad?	✓		✓		✓	
22	¿Usted cree que la institución en la que labora tiene en sus servicio responsabilidad social ?	✓		✓		✓	
23	¿Usted cree que la institución en la que presta servicios se preocupa por usted y el bienestar familiar?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [✓]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Altamirano Palomino Armando

Grado y Especialidad del validador: Dr. En Administración de la Educación

- La Victoria 30 de junio del 2018

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

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

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

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

  
DNI 31175095

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: *Indicadores de bienestar y calidad de vida en el trabajo en administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almonacid Cerdas - 2018*

CATEGORÍA	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
Calidad de vida en el trabajo	COMPENSACIÓN FINANCIERA	Rema (salario) adecuada para el trabajo	¿Usted cree que el sueldo percibido es justo?					<input checked="" type="checkbox"/>	
		Equidad interna (compatibilidad interna)	¿Usted cree que existe un equilibrio en la remuneración dentro de la organización?					<input checked="" type="checkbox"/>	
		Equidad externa (compatibilidad externa)	¿Usted cree que su sueldo es justo con respecto a otras organizaciones del estado?					<input checked="" type="checkbox"/>	
	CONDICIONES DE SERVICIOS Y SALUD DEL TRABAJADOR	Jornada laboral	¿Trabaja más de las horas permitidas por ley para cumplir su trabajo?					<input checked="" type="checkbox"/>	
		Entorno físico (seguro y saludable)	¿El ambiente de trabajo considera es saludable? (considere ambiente ventilado, estantería apropiada, escritorio y sillas de buena calidad)					<input checked="" type="checkbox"/>	
	OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL Y CAPACITACIONES	Autonomía	¿La jefatura de su centro de trabajo le da autonomía para el desarrollo de sus funciones?					<input checked="" type="checkbox"/>	
		Significado de la tarea	¿Usted entiende el significado de las funciones que realiza como parte del cumplimiento de los objetivos institucionales?					<input checked="" type="checkbox"/>	
		Identidad de la tarea	¿Usted se identifica con los objetivos de la institución?					<input checked="" type="checkbox"/>	
		Variación de habilidades	¿Usted cree que la función puede ser desarrollada de diferentes formas?					<input checked="" type="checkbox"/>	
		Reafirmación y reinformación	¿La institución o usted desarrolla un sistema de retroalimentación de las funciones que realiza diariamente?					<input checked="" type="checkbox"/>	
OPORTUNIDAD SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN	Possibilidad de hacer carrera	¿Usted cree que pueda tener a un puesto superior al que ahora tiene en su institución?					<input checked="" type="checkbox"/>		
	Crecimiento profesional	¿La institución le ofrece ventajas con respecto a capacitaciones que generen un crecimiento profesional?					<input checked="" type="checkbox"/>		
	Seguridad de empleo	¿Usted siente seguridad con respecto al tipo de contrato que actualmente tiene?					<input checked="" type="checkbox"/>		
GARANTÍAS CONSTITUCIONALES	14. Igualdad de oportunidades	¿Usted considera que si postula o tiene algún puesto, está en igualdad de oportunidades con los otros postulantes?					<input checked="" type="checkbox"/>		
	15. Relaciones interpersonales y grupales	¿Usted cree que lleva buenas relaciones laborales con todos los miembros de su oficina?					<input checked="" type="checkbox"/>		
	16. Sentido comunitario	¿Usted cree que en su oficina o la institución, las relaciones entre compañeros son del todo sinceras?					<input checked="" type="checkbox"/>		
FABRILIDAD Y ESPACIO TOTAL DE VIDA	17. Respeto a las leyes y los derechos laborales	¿Usted cree que la institución cumple con las normas o leyes laborales?					<input checked="" type="checkbox"/>		
	Privacidad personal	¿Usted cree que la institución respeta su privacidad?					<input checked="" type="checkbox"/>		
	Libertad de expresión	¿Usted cree que sus reclamos o sugerencias son tomados en cuenta por la institución?					<input checked="" type="checkbox"/>		
RELEVANCIA SOCIAL DE LA VIDA EN EL TRABAJO	Normas y rutinas claras de la organización	¿Usted cree que los reglamentos de la organización son claros y eficientes?					<input checked="" type="checkbox"/>		
	Responsabilidad social por los empleados	¿Usted cree que la institución en la que presta servicio se preocupa por usted y el bienestar de su familia?					<input checked="" type="checkbox"/>		
	Imagen de la empresa	¿Usted cree que la institución en la que trabaja tiene buena imagen en la sociedad?					<input checked="" type="checkbox"/>		
	Responsabilidad social por los productos/servicios	¿Usted cree que la institución en la que labora tiene en sus servicios responsabilidad social?					<input checked="" type="checkbox"/>		
	Responsabilidad social por los empleados	¿Usted cree que la institución en la que presta servicios se preocupa por usted y el bienestar familiar?					<input checked="" type="checkbox"/>		

*[Firma]*  
002 31179095



Síndrome de Burnout y calidad de vida en el trabajo el  
trabajo en administrativos del Hospital Nacional Guillermo  
Almenara, La Victoria -2018

**AUTOR:**

Br. Emma Francisca Huamani Carrasco

## **RESUMEN**

La presente investigación se elaboró con el objetivo de identificar la relación del Síndrome de Burnout y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018, la investigación fue de enfoque cuantitativo de método hipotético deductivo, de tipo básica de nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. para la recolección de datos se utilizaron encuestas dirigidas a través de dos cuestionarios para evaluar ambas variables y su confiabilidad fue medida mediante la prueba de alfa de Cronbach y para la validez el juicio de expertos para determinar la validación de instrumentos la constatación de las variables mediante la prueba de Ch2 de Pearson llegando a concluir que existe una relación inversa, negativa, moderada y significativa entre el Síndrome de Burnout y la calidad de vida en el trabajo (-0.457) con un p valor=0.000<0.05, en los trabajadores de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018

### **Palabra Clave:**

**Síndrome de Burnout, y Calidad de vida, y trabajadores.**

## SUMMARY

The present investigation was elaborated with the objective of identifying the relationship of the Burnout Syndrome and the quality of life in the work of administrative staff of the Guillermo Almenara National Hospital, La Victoria -2018, the research was a quantitative approach of hypothetical deductive method, basic type of correlation level, non-experimental and cross-sectional design. For the collection of data, surveys were conducted through two questionnaires to evaluate both variables and their reliability was measured by the Cronbach's alpha test and for the validity of the expert judgment to determine the validation of instruments the verification of the variables by Pearson's Ch2 test, concluding that there is an inverse, negative, moderate and significant relationship between the Burnout Syndrome and the quality of life at work (-0.457) with a p valor = 0.000 <0.05, in administrative workers of the Guillermo Almenara National Hospital, La Victoria -2018

Keywords:

Burnout Syndrome, Quality of life at works.

## **Introducción**

### **Realidad problemática**

En el ámbito mundial es importante el recurso humano por ser el motor de las organizaciones, la preocupación por su motivación con relación del desempeño es lomas común pero también es la preocupación de estrés por la calidad de vida que lleva en el trabajo estudios indican que el estrés laboral puede ser un asesino silencioso afectando la calidad de vida laboral y la calidad de vida fuera de ella, como indica el reportaje que vi expresa en España López (2018):

El estrés laboral aumenta en un 50% el riesgo de enfermedad cardíaca, los trabajadores psicológicamente exigidos en el desempeño de su labor y que apenas tiene control sobre la forma de llevarla a cabo tiene mayor riesgo de fibrilación auricular según el estudio llevado por la Facultad de Salud y Bienestar de la Universidad de Linkoping (Suecia)

Es por ello, también importante vincular su relación con la calidad de vida en el trabajo, vinculada a la higiene y la seguridad del trabajador, midiendo la preocupación de la organización por el bienestar general y la salud de sus colaboradores cuando desempeñan actividades. En consecuencia, antes de elaborar un diseño y/ o la aplicación de algún programa de intervención o preventivo basados en la buena intención, es fundamental conocer el patrón de comportamiento de la prevalencia de Burnout y la calidad d vida en el trabajo del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara.

### **Trabajos previos Antecedentes nacionales.**

Salazar, D (2016) Percepción de la calidad de vida laboral y grupo profesional en los trabajadores de salud en la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016. Tesis para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de salud. Universidad César Vallejo –Lima, Perú. La investigación tiene por finalidad determinar el nivel de percepción de la calidad de vida laboral y grupo profesional, utiliza un tipo de investigación básica , de diseño no experimental , descriptivo comparativo de corte transversal, la población la conforma el personal asistencial de la unidad médica de la compañía Rímac Seguros en total 78 trabajadores cuya información es recabada mediante un cuestionario elegido como instrumento, llegando a la conclusión de que existe la correlación entre las dos variables en el lugar de estudio.

## **Teorías relacionadas al tema**

### **Variable Síndrome de Burnout**

#### ***Definición.***

Sobrecarga emocional cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, que después de meses o años de dedicación terminaban quemándose. Malasch y Jackson (1986)

#### ***Dimensiones de la Síndrome de Burnout***

Es en el año 1986 conjuntamente con Susan Jackson, Malasch definen al síndrome como una consecuencia de carácter emocional a los factores laborales y organizacionales, y es así que añade tres dimensiones a las características como describe Ledesma, C. A (2015) a continuación:

##### **Agotamiento emocional (AE)**

El agotamiento o cansancio emocional se refiere a la disminución y/o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas (empatía) con los que interrelacionamos en el ambiente laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar el mismo rendimiento, sintiendo y desesperanza.

##### **Despersonalización (DP)**

La despersonalización o deshumanización, revela un cambio que consiste en actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los “beneficiarios” del servicio. Este aislamiento y evitación se traduce en unas conductas como son: absentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con otros individuos o atender al público, o en actitudes emocionales fría, distante y despectiva. Estas conductas de endurecimiento afectivo son vistas por los usuarios de manera deshumanizada.

##### **Falta de Realización Personal (FRP)**

La disminución del desempeño personal o falta de realización personal, suponen tendencias negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima, y evitación de relaciones laborales e interpersonales, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento gratificante. Esta autoevaluación negativa afecta el desempeño laboral y la relación con las personas atendidas.

Sin embargo, la forma y ritmo con la que se producen estos cambios degenerativos no son iguales en todos los casos. Se han descrito 4 formas de evolución de esta patología, aún difícil de distinguir en la práctica.

Leve: Síntomas físicos vagos e inespecíficos (cefalea, dorsalgia y/o lumbalgia), y se vuelven poco operativos. Uno de los primeros síntomas que se puede presentarse es la dificultad para levantarse por las mañanas.

Moderada: Aparece insomnio, déficit en atención y concentración, tendencia a la automedicación. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, pérdida de idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimiento de frustración.

Grave: Abuso de alcohol y psicofármacos. Aversión por la tarea, cinismo, absentismo.

Extrema: Aislamiento, crisis existencial, depresión con riesgo de suicidio. (p.26-28)

## **Variable Calidad de vida en el trabajo**

### ***Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo de Walton***

Según Chiavenato (2009) indica que en la teoría de Walton existen 8 factores que afectan la calidad de vida en el trabajo, que a continuación se exponen y son los que utilizaremos para nuestra investigación:

1. Compensación justa y adecuada. La justa distribución de la compensación depende de qué tan adecuada sea la remuneración por el trabajo que desempeña la persona, de la equidad interna (el equilibrio entre las remuneraciones dentro de la organización) y de la equidad externa (el equilibrio con las remuneraciones del mercado de trabajo).
2. Condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Éstas incluyen las dimensiones de la jornada laboral y el entorno físico adecuado para la salud y el bienestar de la persona.
3. Utilización y desarrollo de capacidades. Se deben brindar oportunidades para satisfacer la necesidad de utilizar las habilidades y los conocimientos del trabajador, para desarrollar su autonomía y autocontrol y para obtener información sobre el proceso total del trabajo, así como realimentación acerca de su desempeño.

4. Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad. Se debe ofrecer la posibilidad de hacer carrera en la organización, de crecimiento y desarrollo personal y de seguridad de un empleo duradero.
5. Integración social en la organización. Esto implica eliminar barreras jerárquicas que marcan distancias, brindar apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de prejuicios.
6. Constitucionalismo. Se entiende como la institución de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias y un clima democrático dentro de la organización.
7. Trabajo y espacio total de vida. El trabajo no debe absorber todo el tiempo ni la energía del trabajador en detrimento de su vida familiar y particular, de su tiempo de ocio y sus actividades comunitarias.
8. Relevancia social de la vida laboral. El trabajo debe ser una actividad social que enorgullezca a la persona por formar parte de una organización; la cual debe tener una actuación y una imagen delante de la sociedad, responsabilidad social, responsabilidad por los productos y servicios que ofrece, práctica de empleo, reglas bien definidas de funcionamiento y de administración eficiente. (p.494)

### **Objetivo General**

Determinar la relación del Síndrome Burnout y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, la victoria -2018

### **Objetivo específico 1.**

Determinar la relación del cansancio emocional y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, la victoria -2018

### **Objetivo específico 2.**

Determinar la relación de la despersonalización en la calidad de vida del trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria -2018

### **Objetivo específico 3.**

Determinar la relación de la realización personal con la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, la victoria -2018

## Resultados

### Metodología

La investigación tiene un diseño de enfoque cuantitativo de tipo no experimental, transversal, descriptiva y es así como Hernández, Fernández y Batista (2014) lo describen:

El enfoque cuantitativo (que representa, como se dijo, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. El alcance correlación a las variables mediante un patrón predecible para un grupo o población  $p(6)$

### Método

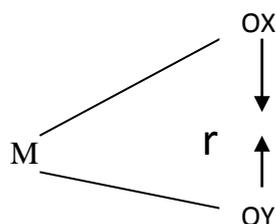
Se aplicó el método Hipotético deductivo porque se basa en el argumento de la hipótesis. Bernal (2006) “indico que es un procedimiento de parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis mediante procedimientos inductivos y segundo procedimiento deductivo, y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, para llegar a conclusiones que deben verificarse con los hechos” (p. 56).

### Tipo

Transversal y descriptiva por que las Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p.151) y a su diseño como “Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos.” (p.152)

### Diseño

No experimental por que el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en sus ambientes natural para después analizarlos (p.149)



## Hipótesis General

H0: No existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018.

H1: Existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018.

**Nivel de Significación** Se ha considerado  $\alpha=0.05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H0; Si  $p < \alpha$ , se rechaza H0

**Prueba de estadística:** Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables.

Tabla 18.

### *Correlación entre Síndrome de Burnout y Calidad de Vida en el Trabajo*

		Síndrome de Burnout	Calidad de vida en trabajo
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	1,000	-,457**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	104	104

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la Tabla 18, dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $\alpha=0.05$ , es decir, que existe relación inversa y significativa entre Síndrome de Burnout y Calidad de Vida en el Trabajo, siendo esta relación moderada (según Bisquerra, 2009), entre las variables, con un Rho de Spearman de (- 0.457), se concluye que Existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria, 2018.

Por medio de la prueba del Rho de Spearman se determinó una correlación entre las dos variables estudiadas en este caso el síndrome de Burnout y la Calidad de Vida esta es de carácter negativo o inversa, obteniéndose resultados que mostraron un moderado nivel de relación (-0.457) entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida en el trabajo, en comparación a la investigación desarrollada por Reyes (2017) quien concluyó; que una insatisfacción a nivel de la vida en general con el tiempo puede generar un problema en la salud de los trabajadores, además es Sánchez (2017) en su investigación determinó que este síndrome también puede tener una relación con la administración del tiempo; es Vega, Gómez, Caballero, y Contreras (2017) quienes evalúan las dos variables en un medio asistencial, experimentando resultados que una gestión deficiente y una dirección despreocupada puede llegar a generar una desmotivación intrínseca y sumada a una carga laboral no sostenible contribuirá a mermar la salud física y psicológica del trabajador. Mendiola (2015) acusa en su investigación que estas dos variables sumadas a niveles de trabajo prolongado de las 8 horas, con sobrecarga laboral, horarios nocturnos y estado civil con indicadores de separación influyen en la calidad de vida y el autocuidado de individuo. Podemos con ello, llegar a la conclusión que el nivel alto de gran mayoría de los encuestados con respecto al síndrome de Burnout y el bajo nivel de vida laboral, debería convertirse en una preocupación del empleador pues como lo citado en los antecedentes pueden llevar a influir en el desempeño, calidad de vida, autocuidado, administración del tiempo y en la salud física y psicológica del trabajador.

**Primera:** La presente investigación evidencia la relación inversa significativa entre el Síndrome de Burnout y a calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria - 2018, suministrando que en la prueba el valor  $P=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $\alpha=0.05$ , es decir que existe una relación moderada con un Rho de Spearman de (-0.457).

**Segunda:** La presente investigación evidencia una relación inversa significativa entre cansancio emocional en la calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara, La Victoria - 2018, dado que en la prueba el valor  $P= 0,000$  es menor que el nivel de confianza  $\alpha=0.05$ , es decir que existe una relación moderada con un Rho de Spearman de (0.453).

Chávez, C (2017) *Estrés, Salud y Psicopatologías laborales. Síndrome de Burnout en profesionales de la educación superior en Ecuador.* (Tesis Doctoral). Universidad de Extremadura, Ecuador. Recuperado de:

[http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6469/TDUEX\\_2017\\_Chavez\\_Orozco.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6469/TDUEX_2017_Chavez_Orozco.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I (2009) *Gestión del Talento Humano* (3ª Edición). México D.F, México: Mc Graw-Hill Interamericana editores S.A.

Flores, N., Jenaro, Cruz, M., Vega, V. y Pérez, M. C. (2013). Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en profesionales de servicios sanitarios. *Peron Psicología*, 9(16), 7-21.

García, M. y Forero C. (2014) *Calidad de vida laboral y la disposición al cambio Organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá–Colombia* (Tesis para optar el grado de Licenciada en Psicología. Universidad Católica de Colombia (Bogotá-Colombia) recuperada de:

[http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v19n1/es\\_v19n1a05.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v19n1/es_v19n1a05.pdf)

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

Yo, Maritza Emperatriz Guzmán Meza docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor(a) de la tesis titulada **"SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DE ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA LA VICTORIA -2018"**, de la estudiante Emma Francisca Huamani Carrasco, constato que la investigación tiene un índice de similitud de ...23...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, San Juan de Lurigancho 11 de agosto 2018

  
 .....  
 Maritza Emperatriz Guzmán Meza  
 DNI: 06035574

			
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC Vicerectorado de Investigación

Feedback Studio - Mozilla Firefox  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1075515233&o=989228005&lang=es

feedback studio Síndrome de burnout y calidad de vida en el trabajo de admini... /0 12 de 34

**Resumen de coincidencias**

**23 %**

1	Entregado a Universida...	10 %
2	cybertesis.unmsm.edu...	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
4	www.ucm.es	2 %
5	www.scribd.com	1 %
6	Entregado a CONACYT	1 %
7	myslide.es	1 %

**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Síndrome de burnout y calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara La Victoria-2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Mestrado en Gestión Pública

**AUTOR:**  
Sr. Emma Francisca Huamani Carrasco

**ASESOR:**  
Dra. María Elvira Guzmán Meza

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Gestión de Políticas Públicas

PERÚ-2018

Página: 1 de 56    Número de palabras: 11647    Text-only Report    High Resolution    Activado

17:11 26/03/2019

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

Yo Emma Francisca Huamani Carrasco identificado con DNI N° 08301840 egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo, la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Síndrome de burnout y calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara La Victoria -2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 08301840

FECHA: 20 de octubre del 2018

	Elaboró Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Viceministro de Investigación
---	---------------------------------------	--------	---	--



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
PORGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Emma Francisca Huamani Carrasco

INFORME TÍTULADO:

Síndrome de burnout y calidad de vida en el trabajo de  
administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara  
La Victoria - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Maestra En Gestión Pública

USTENTADO EN FECHA: 19 de octubre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 15 quince



*Miguel A. Pérez*

---

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN