



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**CARGA DE TRABAJO, CONTROL, BURNOUT Y CALIDAD DE
VIDA PROFESIONAL EN FUNCIONARIOS DE UNA ENTIDAD
FINANCIERA DE LIMA**

**PRESENTADA POR
MILAGROS ROCA SARA**

**ASESOR
JOSÉ MANUEL FERNÁNDEZ ARATA**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

LIMA – PERÚ

2017



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y
PSICOLOGIA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
SECCION DE POSTGRADO**

**CARGA DE TRABAJO, CONTROL, BURNOUT Y CALIDAD DE
VIDA PROFESIONAL EN FUNCIONARIOS DE UNA ENTIDAD
FINANCIERA DE LIMA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN PSICOLOGÍA
DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

**PRESENTADO POR:
MILAGROS ROCA SARA**

**ASESOR:
DR. JOSÉ MANUEL FERNÁNDEZ ARATA**

**Lima – Perú
2017**

A mí abnegado esposo por su apoyo y comprensión

A Dios por esta nueva oportunidad de superación

AGRADECIMIENTO

Quisiera comenzar agradeciendo a mi asesor Manuel Fernández por su apoyo durante todo este tiempo, su atención, paciencia y guía que me hicieron esforzar y seguir adelante.

Gracias a mis profesores de la universidad que con su enseñanza propiciaron el interés por desarrollar la investigación.

Gracias a mis compañeros de trabajo por escucharme, apoyarme y estar presentes.

Gracias a mi esposo Alfredo por su paciencia, palabras de aliento que fueron claves para continuar con este objetivo y por el apoyo constante y amor incondicional y finalmente a mis padres por siempre confiar en mí.

INDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| INDICE..... | iv |
| INDICE DE TABLAS | vi |
| INDICE DE FIGURAS..... | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| INTRODUCCIÓN | x |
| CAPITULO I. MARCO TEÓRICO..... | 13 |
| 1.1 Carga de Trabajo y Control: Factores Psicosociales del Estrés Laboral | 13 |
| 1.1.1 El Estrés Laboral..... | 25 |
| 1.2 El Síndrome de burnout..... | 32 |
| 1.2.1 Dimensiones del Síndrome de burnout..... | 35 |
| 1.2.2 Consecuencias del Burnout | 36 |
| 1.3 Calidad de Vida Profesional | 40 |
| 1.3.1 Definición Calidad de Vida Profesional | 41 |
| 1.3.2 Dimensiones de la Calidad de Vida Profesional..... | 43 |
| 1.3.3 Factores relacionados a la Calidad de Vida Profesional | 44 |
| 1.4 Problema de Investigación | 48 |
| 1.5 Objetivos de la investigación | 51 |
| 1.6 Justificación de la investigación..... | 52 |
| 1.7 Hipótesis..... | 53 |
| 1.8 Variables de Investigación..... | 54 |
| 1.9 Definición Operacional de las Variables | 55 |

| | |
|--|-----|
| CAPITULO II: MÉTODOLÓGÍA | 56 |
| 2.1 Diseño de la investigación | 56 |
| 2.2 Participantes..... | 56 |
| 2.3 Instrumentos..... | 57 |
| 2.3.1 Ficha de Datos de Variables Sociodemográficas y Laborales | 58 |
| 2.3.2 Escala Maslach Burnout Inventory MBI-GS (General Survey) de Maslach, Jackson & Leiter (1996)..... | 58 |
| 2.3.3 Cuestionario de Áreas de la Vida Laboral de Leiter & Maslach (2004)..... | 60 |
| 2.3.4 Escala de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) de Cabezas (1998)..... | 61 |
| 2.4 Procedimiento..... | 63 |
| 2.5 Análisis de datos | 64 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS..... | 65 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN..... | 70 |
| CONCLUSIONES | 83 |
| RECOMENDACIONES..... | 85 |
| REFERENCIAS | 86 |
| ANEXOS | 106 |

INDICE DE TABLAS

| | | |
|---------|---|----|
| Tabla 1 | Índice de normalidad..... | 65 |
| Tabla 2 | Correlaciones entre las tres variables: áreas de vida laboral, el síndrome de burnout y calidad de vida profesional de las variables estudiadas | 67 |
| Tabla 3 | Diferencias en las variables sociodemográficas ubicación y actividad física..... | 68 |
| Tabla 4 | Diferencias en las variables sociodemográficas estado civil, nivel de estudios y edad..... | 68 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Tensión laboral según el Modelo Demanda/ Control de Karasek..... | 15 |
| Figura 2. Tensión laboral según el Modelo Demanda/ Control/ Apoyo Social de Karasek y Johnson (1990)..... | 16 |
| Figura 3. Representación del Síndrome General de Adaptación de Seyle (1956)..... | 26 |

RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito estudiar la relación entre el síndrome de burnout (agotamiento, indiferencia y eficacia profesional), las áreas de vida laboral (carga de trabajo, control) y la calidad de vida profesional. La muestra estuvo compuesta por 100 funcionarios en una entidad financiera estatal de Lima. Se aplicaron tres cuestionarios para medir estas variables: Maslach Burnout Inventory – General Survey, Cuestionario de Áreas de la Vida Laboral y Cuestionario de Calidad de Vida Profesional. Se pudo corroborar a través de un análisis no paramétrico relación entre control, burnout y calidad de vida profesional, relación entre carga de trabajo y calidad de vida profesional y relación entre burnout y calidad de vida profesional a excepción de indiferencia con demanda laboral.

Palabras claves: síndrome de burnout, calidad de vida laboral, carga de trabajo y control

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the relationship between the burnout syndrome (exhaustion, indifference and professional efficiency), the areas of work life (workload, control) and the quality of working life. The sample consisted of 100 officials in a state financial institution in Lima. Three questionnaires were applied to measure these variables: Maslach Burnout Inventory - General Survey, Areas of Worklife Questionnaire and Quality of Life Professional Questionnaire. We were able to determine that there was, through a nonparametric analysis, a relationship between control, burnout and quality of professional life, relationship between workload and quality of professional life and relationship between burnout and quality of professional life, with the exception of indifference with labor demand.

Key words: burnout syndrome, quality of work life, workload and control

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones para mantenerse en un mercado competitivo, ingresan en una etapa de cambios, de modernización de procesos, desarrollo de nuevas tecnologías, que recae en mayores exigencias para sus trabajadores, lo que induce a desórdenes y/o alteraciones en su salud física y emocional (Tello, 2010). Estas políticas y directrices que las organizaciones transmitan a sus trabajadores, sumado a las características personales de estos para afrontarlas, refleja el estado de bienestar o malestar que los trabajadores experimentan con su centro de labores y determina la manera como se comporten, decidan, actúen, trabajen, se relacionen con los clientes y asuman los objetivos de las empresas, etc. (Chiavenato, 1993; Gil-Monte, 2012).

Cuando las condiciones laborales no son adecuadas, como por ejemplo la excesiva carga laboral, falta de recursos para el adecuado desempeño de sus funciones, deficiencias en la definición de las funciones del puesto, ambiente laboral inadecuado, altos niveles de exigencia, etc. que van más allá de los propios recursos del trabajador, aparece el síndrome de burnout en los individuos, como una respuesta al estrés laboral crónico, que genera insatisfacción laboral, con consecuencias negativas para el trabajador y la organización donde laboran. Sin embargo, se debe tener presente que cada persona posee ciertas características individuales que lo hacen más o menos propensos a padecer el síndrome bajo las mismas circunstancias (Forbes, 2011; Gil-Monte, 2003; Lazarus, 2000; Leiter & Maslach, 2004).

Un trabajador con síntomas de burnout, se vuelve menos productivo y se siente menos vinculado a los objetivos de la organización, con lo cual,

puede tener una deficiente calidad de atención al cliente, con una actitud negativa hacia las personas a las que brinda el servicio; asimismo, se produce el deterioro de las relaciones interpersonales en el trabajo, una disminución del sentido de realización o logro de objetivos, bajo umbral para soportar la presión, ausentismo laboral, rotación laboral excesiva, llegando hasta el abandono del puesto. En ese contexto las organizaciones deben procurar crear un entorno de trabajo saludable siempre positivo para la empresa y de proveer el bienestar psicológico en sus trabajadores (Forbes, 2011; Martínez, 2004, como se citó en Laca, Mejía & Gondra, 2014).

De otro lado, la satisfacción profesional que perciba el trabajador sobre las exigencias del puesto, el control, apoyo directivo que reciba de sus jefes, genera motivación, compromiso y cohesión entre los equipos de trabajo, mejora el rendimiento laboral y la calidad de servicio a los clientes, lo que conduce a la eficacia, eficiencia y competitividad de las organizaciones. Por lo tanto, la calidad de vida profesional percibida por el trabajador genera influencias significativas en la salud y en la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones (Gil-Monte, 2009).

El presente trabajo de investigación está constituido por cuatro capítulos, el primero de ellos corresponde al Marco Teórico que contiene los fundamentos teóricos y empíricos sobre el estrés, la carga de trabajo y control, el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional. El segundo capítulo está compuesto por la Metodología de investigación que comprende el diseño de investigación, los participantes, los instrumentos utilizados, el procedimiento y el análisis de los resultados. En el tercer capítulo se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos de la

investigación que comprende, el nivel de correlación que tienen las variables de investigación en la población estudiada, así como el comportamiento de cada constructo en función de las variables sociodemográficas indicadas. Finalmente, en el cuarto capítulo se discuten los resultados de la investigación de acuerdo a las hipótesis planteadas y los fundamentos teóricos y empíricos desarrollados.

En tal sentido, la presente investigación, permitirá analizar la relación entre la carga laboral, control, burnout y calidad de vida profesional, en funcionarios de una entidad financiera, a fin de conocer la forma cómo se comportan cada variable de investigación en la población estudiada y la relación que se establecen entre ellas. Con esta información es posible estudiar diversas estrategias de intervención que puedan ayudar a disminuir o eliminar los elementos estresores, así como también, recomendar estrategias y cambios laborales que permitan mejorar la calidad de vida del trabajador y asegurar el cumplimiento de objetivos organizacionales.

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

La globalización, el avance tecnológico, entre otros, obliga a las empresas a adaptarse a las nuevas exigencias, generando cambios en la estrategia organizacional y en la vida laboral del trabajador y su entorno. Producto de estos cambios, se pueden generar condiciones favorables o desfavorables: si son favorables, el trabajador experimentará una sensación de bienestar, pero si son desfavorables, le producirá estrés. Las condiciones laborales vinculadas al estrés laboral son conocidas en el mundo académico como factores psicosociales que, en su versión desfavorable o negativa, se convierten en factores de riesgo psicosocial, los cuales tienen un efecto en la salud y bienestar del trabajador.

1.1 Carga de Trabajo y Control: Factores Psicosociales del Estrés Laboral

En el año 1984, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) se refieren a los factores psicosociales como percepciones y experiencias que se dan en el ámbito laboral y lo definió de la siguiente manera:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de

percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (p. 3).

En los últimos tiempos, investigaciones referidas a situaciones estresantes en el trabajo, son estudiadas desde los factores psicosociales (Moreno, García, Díaz & Ramiro, 2005; Vieco, & Abello, 2014) debido a que los estresores son derivados de las condiciones laborales que influyen en la salud del trabajador como parte de un proceso interactivo (Peiró & Rodríguez, 2008).

Los factores psicosociales o condiciones presentes en el contexto laboral, relacionadas directamente con la organización del trabajo, el contenido del puesto, la realización de la tarea, así como con el entorno, pueden afectar el desarrollo del trabajo y la salud de las personas que laboran en la empresa (Gil-Monte, 2009). Se les considera perjudiciales para la actividad laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores cuando son fuente de estrés o estresores que pueden causar daño psicológico, físico, o social a los trabajadores, por ello son considerados factores de riesgo psicosocial (Gil-Monte, 2009).

Karasek en 1979 propone el modelo "Demanda/Control", como variables psicosociales del medio laboral, que determinan el estado de salud de los trabajadores. El modelo de Karasek, señala que, cuando se produce altas demandas laborales o carga de trabajo combinado con una escasa autonomía o control sobre el mismo, se produce tensión psicológica o estrés que luego se refleja en un deterioro de la salud física y mental del trabajador.

A continuación, en la figura 1, se muestra el modelo Demanda/ Control de Karasek (1979):

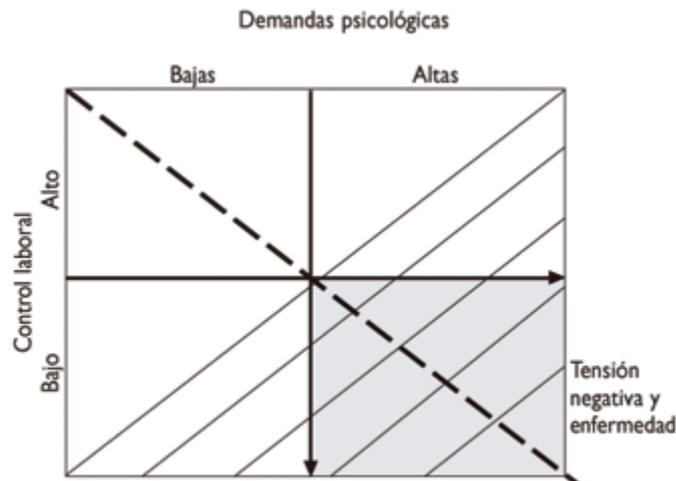


Figura 1. Tensión laboral según el Modelo Demanda/ Control de Karasek
Fuente: Tomado de Juárez (2007, p.111)

El modelo de Karasek propone que las variables psicosociales del medio laboral, Demanda Psicológica y Latitud de Decisión, determinan el nivel de salud de los trabajadores. Refiere que las demandas psicológicas están constituidas por la carga de trabajo percibida por el trabajador, que en combinación con la poca utilización de habilidades y baja latitud de decisión (autonomía) constituyen una tensión psicológica en el trabajador, que finalmente repercute en la salud física y mental (Juárez, 2004; Montalvo 2014)

La combinación de estas dos variables, determinan cuatro condiciones de riesgo psicosocial: Trabajos de tensión alta (considerado de riesgo), trabajos activos (estrés moderado), trabajos de poca tensión (no dañinos) y trabajos pasivos (estrés moderado) (Chiang, Gómez & Sigoña, 2013).

En 1986, Jhonson amplía el modelo Demanda/Control e introduce la variable Apoyo Social y se configura el modelo Demanda - Control - Apoyo Social. Esta última variable hace referencia al soporte emocional y

psicológico que brindan el jefe y los compañeros de trabajo (Juárez, 2004, Montalvo, 2014).

A continuación, en la figura 2, se muestra el modelo Demanda/ Control/ Apoyo Social de Karasek y Johnson (1990):

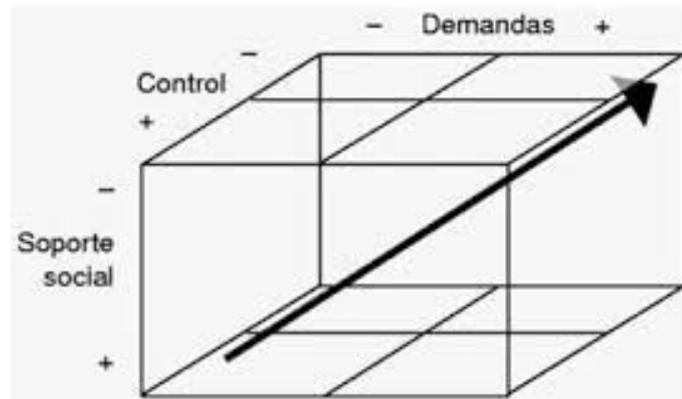


Figura 2. Tensión laboral según el Modelo Demanda/ Control/ Apoyo Social de Karasek y Johnson (1990)
Fuente: Vega (2003, p.2)

Cada una de las variables del modelo hace referencia a los siguientes aspectos:

- Demandas Psicológicas.- Refiere al cuánto se trabaja, en relación a la cantidad o volumen de trabajo, la presión de tiempo, el nivel de atención, a las interrupciones imprevistas, relacionadas a la tarea o funciones (Vega, 2003).
- Control.- Refiere al cómo se trabaja, en relación a la autonomía, o la capacidad para influir en las decisiones de su trabajo y de controlar sus actividades, así como al desarrollo de habilidades o la posibilidad que tiene de desarrollar sus capacidades mediante el aprendizaje, creatividad y trabajo variado (Vega, 2003).

- Apoyo Social.- Refiere al clima social del lugar de trabajo, la relación con sus compañeros y superiores, que brinda un soporte emocional (Vega, 2003).

El apoyo social actúa con un doble efecto: por un lado, el efecto de alta tensión que aumentaría por un bajo apoyo social y de otro lado, un efecto de moderación de la tensión cuando se proporcione un alto nivel de apoyo. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros de trabajo (Chiang, Gómez & Sigoña, 2013).

Igualmente, Maslach y Leiter en 1997 identifican seis áreas principales relacionadas a riesgos por estrés crónico en el ámbito laboral como predictores del burnout que afectan la actividad diaria del trabajador y a toda la organización. Formularon el modelo de burnout basado en el grado de ajuste o desajuste entre el trabajador y el ambiente organizacional, por lo cual, una mayor brecha o desajuste entre la persona y el trabajo, genera mayor probabilidad de burnout o contrariamente, un mayor ajuste o menor brecha entre ambos, genera mayor probabilidad de compromiso con el trabajo (Maslach, 2009).

Las seis áreas en la vida laboral son: la carga de trabajo, el control, las compensaciones, la comunidad, la equidad y los valores, las mismas que procedemos a explicar:

a) La carga de trabajo.- Está referida a la cantidad de trabajo realizada por el trabajador en un momento dado, la cual brinda la oportunidad de disfrutar la tarea y ayuda a conseguir los objetivos laborales y el desarrollo

profesional (Maslach 2009). Sin embargo, las demandas laborales que sobrepasan las capacidades del trabajador, que le exigen ir más allá de sus límites ocasionan una gran fatiga física y emocional, lo que impide un desenvolvimiento laboral satisfactorio (Rodríguez & Rivas, 2011).

La carga de trabajo, como señala Giménez (2010), es el área clave de la vida organizacional, que está asociada a la productividad desde la perspectiva organizacional, y al tiempo y energía, desde la perspectiva del trabajador, y, el desbalance se produce cuando las organizaciones al tratar de incrementar la productividad, presionan a los trabajadores a dar más de lo que pueden realizar, produciendo una sobrecarga en sus funciones.

Asimismo, Gil-Monte & García-Juevas (2008) como Giménez (2010) refieren que la carga de trabajo comprende tanto una dimensión cuantitativa como cualitativa, la primera hace referencia al *cuánto se hace*, es decir, tener que realizar demasiado trabajo en muy poco tiempo y la segunda al *qué se hace*, es decir, la dificultad para realizar o procesar las tareas o funciones. Ambas, afectan al trabajador de la siguiente manera:

- El Trabajo se hace más intenso.- Es cuando las circunstancias laborales hacen difícil encontrar un alivio o tiempo de descanso; cuando los recesos entre las actividades disminuyen o ya no existen; cuando no hay tiempo para recuperarse, es entonces que las personas sienten que su agotamiento comienza a aumentar y se cansan más rápido. Si a ello, sumamos la dificultad para encontrar alivio fuera del trabajo, debido a que continúan las demandas de atención en el hogar por los hijos, otras responsabilidades y preocupaciones, la persona difícilmente puede recuperarse porque las demandas no terminan (Giménez, 2010).

- El trabajo requiere más tiempo.- Es cuando la intensidad del trabajo y el número de horas de los días laborables demandan al trabajador mucha energía y desgaste. Especialmente los profesionales y aquellos que tienen responsabilidades, trabajan largas horas de trabajo, desde muy temprano hasta muy tarde, e incluso llevan trabajo a la casa para cumplir con los deberes, porque sienten que los días de trabajo no alcanzan para terminar las labores. Incluso, renuncian a los compromisos familiares, se sacrifica el tiempo para uno mismo, todo en bien de la productividad organizacional (Giménez, 2010).

- El trabajo se hace más complejo- . Es cuando se produce un mayor esfuerzo e involucramiento para realizar las tareas, se debe aprender nuevas funciones y utilizar nuevas tecnologías, se debe ser más creativo, hasta asumir simultáneamente varias funciones, lo que exige y demanda un gran esfuerzo (Giménez, 2010).

La sobrecarga pone en riesgo que el trabajador satisfaga sus necesidades y expectativas laborales. Desde el punto de vista psicológico, la sobrecarga cuantitativa está asociada a la insatisfacción laboral, la tensión y baja opinión de sí mismo, y la sobrecarga cualitativa está asociada con la depresión, la irritación, la insatisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos (Udris, citado en OIT, 1984).

La sobrecarga de trabajo produce entonces un agotamiento, emocional, cognitivo y físico, que atenta contra la efectividad, la salud y el bienestar del trabajador. Las personas que sufren de agotamiento se sienten frustradas por la incapacidad de no poder alcanzar lo que desean; sienten que a pesar de toda la energía dispuesta requieren de mayor esfuerzo para

llevar a cabo los proyectos que dirigen, atender las necesidades de su equipo y mantenerlos informados sobre las expectativas organizacionales. Por ello, es fundamental que el trabajador pueda preservar el nivel de energía de manera balanceada con el trabajo, a fin de evitar el agotamiento a través de la capacidad de ejercer control sobre los aspectos críticos del puesto de trabajo (Giménez, 2010).

b) El Control.- Se define como la oportunidad de elegir y tomar decisiones, resolver problemas y cumplir con las responsabilidades (Rodríguez & Rivas, 2011). El control, permite al trabajador la capacidad de establecer prioridades, seleccionar formas de hacer el trabajo, tomar decisiones en el uso de los recursos, confiar en los compañeros de trabajo y en el desempeño del personal de apoyo (Giménez, 2010; Leiter & Maslach, 2000). Si el trabajador no percibe suficiente control, es decir autonomía para tomar decisiones a fin de resolver problemas y tener efectividad en sus funciones, puede experimentar burnout. (Colino & Pérez, 2015; Jackson, Leiter & Maslach, 2012).

Cuando el trabajador no tiene el control sobre aspectos relevantes de sus funciones, puede surgir el agotamiento emocional (Álvarez, 2011). Es importante también señalar que algunas organizaciones, especialmente las de tipo burocrático, por sus políticas o estructura laboral, no permiten al trabajador brindar soluciones creativas para el desarrollo óptimo de sus funciones y además, reducen la autonomía individual del empleado para su desarrollo; por lo tanto, no ejercer el control suficiente, hace vulnerables a los trabajadores al desgaste profesional (Giménez, 2010; Rodríguez & Rivas, 2011).

Asimismo, se debe tener presente que un control absoluto en las funciones es algo muy difícil, toda vez que en la actualidad las organizaciones valoran el trabajo en equipo y lo ven como una forma eficiente de lograr los objetivos, lo cual implica la colaboración de varias personas, quienes buscan ejercer el control y tomar sus propias decisiones, por lo tanto no se puede tener el control absoluto y si lo tuviéramos terminaría siendo dañino para el equilibrio vida – trabajo (Giménez, 2010; Rodríguez & Rivas, 2011)

Adicionalmente, se debe considerar que en puestos jefaturales, la responsabilidad de tomar decisiones sobre el personal a cargo, marca una fuerte tendencia a la sobrecarga de trabajo (Díaz & Pignataro, 2004; Leiter, 1992; Letelier, Navarrete & Farfán, 2014)

c) Recompensa.- Asociada con el reconocimiento, económico o social, que brindan las organizaciones a sus trabajadores; según el tipo que reconocimiento que la empresa utilice, brinda una información clara de qué es lo que la organización valora, así como la falta de éste genera un sentimiento de desvaloración (Rodríguez & Rivas, 2011). También está asociado a la ineficacia por lo que contribuye a la generación de burnout (Moreno, 2016).

d) Comunidad.- Asociado a la calidad de las relaciones sociales en el trabajo y su impacto en el trabajador (Moreno, 2016). El quiebre en el sentido de comunidad se produce cuando hay falta de apoyo, conflicto o rivalidad entre los trabajadores, por la falta de confianza o por un conflicto no resuelto, lo que genera hostilidad, competencia y hace difícil resolver los problemas, creando condiciones para la aparición del estrés y el burnout (Maslach, 2009). Se ha identificado un patrón entre el burnout y el apoyo que

brinda un supervisor y el de los compañeros de trabajo. El primero se asocia al agotamiento emocional y el segundo con la realización o eficacia (Giménez, 2010).

e) Equidad.- Referido a la política laboral o procedimientos que tienen las organizaciones con su personal, que pueden afectar el sentido de justicia social de los trabajadores (Moreno, 2016). Cuando el trabajador percibe que la organización tiene normas coherentes y equitativas para todos, cuando los recursos se asignan de acuerdo a procedimientos comprensibles y consistentes, genera un sentido de respeto en los miembros de la comunidad (Rodríguez & Rivas, 2011), de lo contrario genera rabia, hostilidad y cinismo como predictor del burnout (Maslach, 2009).

f) Valores. Son ideales, metas y expectativas laborales del trabajador con respecto a la organización (Maslach, 2009; Moreno, 2016). Cuando se produce un desajuste entre los valores organizacionales y personales, y se mantiene de manera prolongada, se genera un desgaste en la energía personal, reduciendo o minando la eficacia y realización personal, predictores del burnout (Maslach, 2009; Giménez, 2010).

Así también, Juárez (2007) señala como estresores crónicos con enfoque psicosocial a la carga de trabajo, las jornadas laborales extenuantes, la escasa autonomía o control sobre el mismo, los malos hábitos de trabajo, escasa utilización de habilidades, falta de reconocimiento, poco apoyo social, supervisión estricta, entre otros.

Adicionalmente, consideramos importante señalar que la Organización Mundial de la Salud en una publicación sobre “La Organización del Trabajo y el Estrés” (2004), refiere que los trabajos que producen más estrés son

aquellos en donde las exigencias y presiones superan a los conocimientos y las capacidades del trabajador, existen pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control y el apoyo que recibe de su entorno es escaso. Asimismo, en una publicación similar la OIT (2014) reafirma la importancia de prevenir y mitigar los efectos nocivos del estrés en el trabajo, los cuales están estrechamente relacionados con las condiciones de trabajo y la forma en que el trabajo está organizado. Estos son: carga de trabajo justa y equitativa a cada uno de los trabajadores dentro de un equipo, tareas significativas que desafíen las capacidades del trabajador, propiciar la toma de decisiones, libertad y control sobre el trabajo, desarrollo del conocimientos y el apoyo social entre los gerentes y los trabajadores.

Las condiciones de la organización, las tareas o funciones del puesto de trabajo, que afectarían la calidad de vida del trabajador, su capacidad y desarrollo en el trabajo, así como a su entorno, salud y bienestar son estresores del ámbito laboral, considerados como factores de riesgo psicosocial (Cordero, 2015; Gil Monte, 2009; Gil Monte, 2012).

El presente trabajo de investigación se focaliza en el modelo de las seis áreas de la vida laboral identificadas por Maslach y Leiter en 1997, específicamente en carga de trabajo y control, por ser áreas de interés para la presente investigación, las mismas que han sido ampliamente estudiados con relación a las dimensiones del burnout.

Algunos estudios evidencian a la sobrecarga como predictor del agotamiento, la despersonalización o cinismo, que a su vez predice la reducción de eficacia (Albesa, Montero, Gascón, García-Campayo, Alda, Moreno, López del Hoyo, 2012; Leiter, Nicholson, Patterson, Laschinger

(2011). Igualmente, una investigación sobre la incidencia del síndrome de burnout en un grupo de profesores uruguayos, encontró una correlación significativa positiva entre el agotamiento emocional y la despersonalización, así como una correlación significativa pero negativa entre el agotamiento emocional con la carga de trabajo (Colino & Pérez de León, 2015). Otro estudio exploratorio realizado a profesionales de enfermería españoles y canadienses, reportó una correlación significativa entre agotamiento y carga de trabajo adecuada (Leiter, Gascón, Martínez-Jarreta, 2007). Asimismo, una investigación realizada a 265 enfermeras de un instituto de salud en México, encontró que la sobrecarga en el trabajo tiene un elevado efecto positivo y significativo en el agotamiento emocional e insatisfacción, resultados que coinciden con lo señalado por Cullen, Silverstein y Foley (2008), quienes identificaron que la reducción de la sobrecarga o demanda laboral está asociada a la reducción de los niveles de burnout y a altos niveles de satisfacción laboral (Patlan, 2013). Así también, otras investigaciones referidas a las condiciones organizacionales señalan la influencia de los niveles de sobrecarga como un estresor significativo asociado al burnout (Badillo et al., 2003).

Otra investigación realizada a 697 profesores de educación primaria de escuelas públicas urbanas y rurales de Aguas Calientes encontró que los profesores que refieren estar en desacuerdo o fuertemente en desacuerdo respecto a la carga de trabajo y el control, se les incrementa los niveles de estrés, pudiendo llegar al burnout (Noyola & Padilla, 2010).

Sobre el particular, debemos indicar que las investigaciones encontradas se centran en su mayoría en el campo de la educación y en el área de la salud.

1.1.1 El Estrés Laboral

Hoy en día, es posible encontrar escritos literarios como científicos que describen el fenómeno del estrés (Zamorano, 2016), factor que se ha convertido relevante para la sociedad y especialmente para las organizaciones. Cuando el trabajador se ve obligado a asumir retos constantes que exceden sus capacidades, habilidades y afectan su salud, se produce el estrés y si éste se prolonga, se vuelve crónico y puede aparecer el síndrome de burnout.

Uno de los pioneros en el tema del estrés fue Hans Seyle quien por primera vez en 1936 lo definió, en términos fisiológicos, como una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio. Asimismo, Seyle en 1956 amplía sus investigaciones y señala que existe un patrón de reacción básico, que siempre es el mismo, independientemente del agente utilizado para producir estrés, al que llamó el síndrome de adaptación general, compuesto por tres episodios o etapas de tensión o estrés: Alarma, Resistencia y Agotamiento (Atalaya, 2001; Martínez 2012; Seyle, 1976).

A continuación, en la figura 3, se muestra los episodios de tensión o estrés – Síndrome de Adaptación General de Seyle (1956):

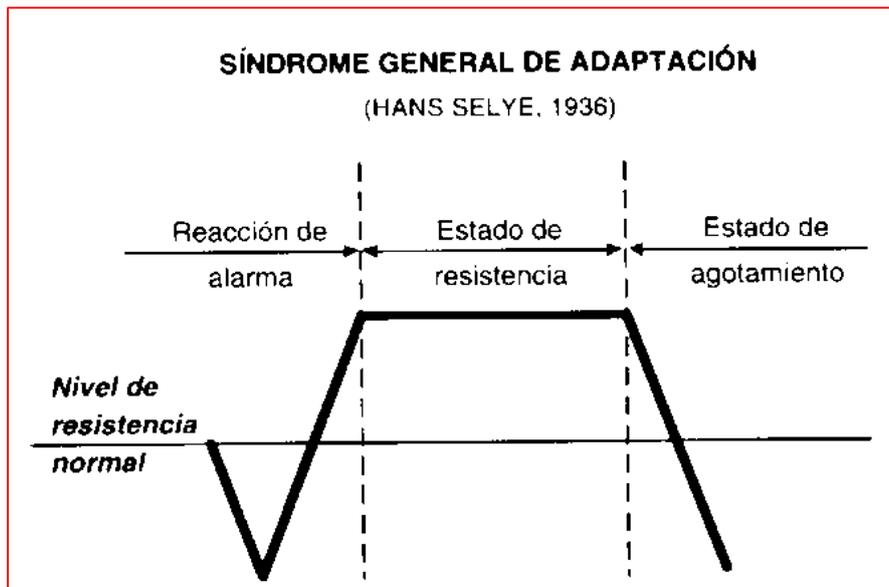


Figura 3. Representación del Síndrome General de Adaptación de Selye (1956)

Fuente: Sánchez (2011, p.15)

Selye, señala que la primera etapa de alarma se produce cuando la persona se enfrenta a un tensor o elemento causante de estrés, si el tensor persiste pasa a la segunda etapa. Aquí la personas podrían adaptarse a la situación y resistir la tensión, pero si el estrés continúa y la resistencia fracasa, entonces pasa a la tercera etapa, que es la de agotamiento, con causas fisiológicas y psicológicas que pueden llegar a ser irreversibles (Atalaya, 2001, Martínez 2012; Selye, 1976)

El estrés si bien inició con un enfoque fisiológico y biológico, se centra en una respuesta orgánica y hace referencia al surgimiento del estrés desde el interior de la persona, también ha sido definido desde diferentes orientaciones teóricas, como el enfoque psicosocial que se orienta en el estímulo y a los factores externos que generan el estrés, así también los de enfoque transaccional que señalan que el estrés surge de una evaluación cognitiva producto de la intermediación entre los componentes internos y los provenientes del entorno y también está el modelo integrador multimodal que

señalan que el estrés proviene de diversas variables que funcionan de manera sincrónica y diacrónica, que se dan dinámicamente a lo largo de toda la vida (Berrio y Mazo, 2012; Martínez y Díaz, 2007).

En 1984, Lazarus y Folkman brindan al estrés un significado más completo, interactivo relacional persona-ambiente. Señalan que el estrés es un proceso dinámico, el cual es construido por el individuo como resultado de las evaluaciones de la confluencia del entorno social y físico, las metas personales, las creencias y los recursos de éste para afrontarlo (Gonzales, 2014; Lazarus, 2000).

En el ámbito laboral, el estrés está relacionado a los efectos negativos que tiene sobre la salud física y mental de los trabajadores, valor principal para el desarrollo y logro de objetivos institucionales (Gil-Monte 2009s). En ese sentido, Folkman, Lazarus, Gruen, & DeLongis (1986), la definen desde el ámbito laboral, como una relación entre el individuo y el medio ambiente que le rodea al trabajador, el cual es percibido por éste como amenazante o que desborda su capacidad para manejarlo y que pone en peligro su bienestar.

Asimismo, Schaufeli y Salanova (2002) refieren que el estrés laboral es un proceso donde intervienen estresores o demandas, donde la presencia o ausencia de recursos, tanto de la persona como del trabajo, pueden generar consecuencias negativas para estos.

En una publicación sobre “Estrés en el Trabajo: Un reto Colectivo de la Organización Internacional del Trabajo”, Zamorano (2016), refiere al estrés como:

La respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (Pág. 2).

Por todo lo anterior podemos afirmar que, el estrés laboral se presenta en una situación en la cual el trabajador percibe demandas o exigencias que no puede controlar o atender, lo cual a su vez afecta su capacidad para afrontar esa situación y por ende en su desempeño laboral.

Igualmente, el trabajador que experimenta estrés laboral, por lo general presenta o manifiesta los siguientes síntomas: problemas de irritabilidad, rápido agotamiento, falta de sueño, cefaleas o dolores de cabeza, dolores de espalda o lumbalgia, dificultad para levantarse por la mañana o cansancio patológico, así como también falta de concentración, dificultad para tomar decisiones, discusiones con sus compañeros de trabajo o superiores, incumplimiento de sus funciones por sobrepasar sus capacidades, entre otros (Contreras, Avalos, Priego, Morales & Córdova, 2014; Gutiérrez & Valadez, 2011; Marrau, 2009).

En 1986 Golembiewski, Munzerider & Stevenson refieren a las fases del estrés laboral en las cuales se generarán diversos síntomas según la intensidad o incremento de los factores estresantes (Cañadas, San Luis, Lozano, Vargas, García & Emilia (2014). Según los síntomas el estrés laboral se divide en tres fases (Alarcón, 2002; Fernández, 2008; en Contreras, et al., 2013):

- Fase Leve.- Los síntomas son de corta duración y pueden desaparecer con ejercicios de relajación, realizando deporte u otros. En esta fase, se presentan síntomas físicos como los dolores de cabeza, dolores de espalda, lumbalgias. Uno de los síntomas de carácter leve pero que sirve de primer alerta, es la dificultad para levantarse por la mañana (cansancio patológico).

- Fase Moderada.- Los síntomas son más constantes, de mayor duración y difícil de superarlos. En esta fase, aparece el insomnio, la dificultad para prestar atención o concentrarse, existe la tendencia de auto medicarse, aparece el distanciamiento, la irritabilidad, el cinismo, la fatiga, el aburrimiento, sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autoevaluación negativa.

- Fase Grave.- En esta fase los síntomas son severos. Se presenta un mayor ausentismo laboral, aversión para realizar sus funciones, abuso de sustancias tóxicas (alcohol o tabaco, etc.), retraimiento, depresión crónica, problemas familiares e incluso riesgos de suicidio.

Si bien el impacto del estrés en la salud varía de un individuo a otro, los altos niveles y periodos de estrés pueden generar el deterioro físico y

psicológico en la salud del trabajador y si este es prolongado, puede llegar a consecuencias fatales.

Las consecuencias no son sólo para el trabajador, sino también para la organización, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad (Moltalvo, 2014). Entre los aspectos negativos para las organizaciones podemos mencionar: la disminución de la producción, tanto en la calidad como en la cantidad de trabajo, falta de cooperación o trabajo en equipo, necesidad de mayor supervisión, alto número de solicitudes de cambio de oficina o dependencia, absentismo, rotación o fluctuación del personal, aumento de quejas de los clientes, disminución del rendimiento físico y psicológico, bajo rendimiento ocupacional, baja calidad del trabajo, mal clima laboral, incluso puede llegar a experimentar el Síndrome de Burnout o de estar quemado por el trabajo.

Estudios acerca de las políticas y programas de salud mental respecto a los trabajadores en Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y el Reino Unido (países considerados emblemáticos por que cuentan con legislación de protección y asistencia sanitaria al trabajador) muestran que uno de cada diez trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio. Algunos de estos estudios refieren que, en Finlandia, más del 50% de los trabajadores sufren síntomas relacionados al estrés, tales como son la ansiedad, sentimientos depresivos, dolor físico, exclusión social y trastornos del sueño y un 7% padece cansancio severo, que puede producir agotamiento, actitudes cínicas y una reducción drástica de la capacidad profesional (Phyllis & Marjo-Riitta, 2000).

Por otro lado, un informe sobre los riesgos psicosociales en el trabajo, elaborado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) y la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) del 2014, señala que en Europa, el 25 % de los trabajadores afirman que experimentan estrés relacionado con el trabajo durante todo o casi todo su tiempo de trabajo.

Zamorano (2016), señala igualmente que en los países miembros de Unión Europea, el estrés laboral se encuentra prevalentemente en los empleados que laboran en el sector de la educación y la salud (12.7%), seguido de la administración pública y defensa (11.1%) y finalmente aquellos que se dedican a la agricultura, caza, silvicultura y pesca (9.4%).

Adicionalmente, un número importante de investigaciones efectuadas en Estados Unidos, Europa y Japón, indican que los Factores Psicosociales del Trabajo, afectan la salud y el rendimiento de los trabajadores (Gómez & Moreno, 2009). En tal sentido, no se puede dejar de mencionar las investigaciones respecto a los suicidios asociados a riesgos psicosociales producto del trabajo como son: los problemas económicos (inseguridad laboral), conflictos interpersonales, el escaso control, la escasa toma de decisión, el escaso apoyo social, las elevadas exigencias psicológicas y los largos horarios de trabajo, etc. (Zamorano, 2016).

Respecto a estudios realizados sobre el estrés y condiciones de trabajo en Asia y El Pacífico, se señala que en el 2014 en Australia el 48.8% las exigencias del trabajo es el principal obstáculo para llevar un estilo de vida saludable; en el 2001 en Japón el 32.4% de los trabajadores reportaron haber sufrido un grave cuadro de ansiedad, preocupación y estrés; en Corea en el

2006, el estrés en el trabajo por los horarios y las exigencias del trabajo afectó al 18.4% de los hombres y 15.1% de las mujeres trabajadoras (Zamorano, 2016).

En América Latina, se realizaron encuestas sobre condiciones, medio ambiente y riesgos laborales. En Argentina el año 2009, el 26.7% de encuestados reportó carga mental por el trabajo excesivo; en Chile el año 2011, el 27.9% de los trabajadores señaló que el estrés estaba presente en sus empresas; en Colombia el año 2007, el 24.7% de los hombres trabajadores y el 28.4% de las mujeres trabajadoras calificaron su nivel de estrés entre el 7 y el 10 (siendo 1 “poco o nada” y 10 “mucho estrés”), y que factores como servicio al cliente, trabajo monótono y repetitivo eran los dos principales casos de riesgo psicológicos (50%), seguido por la falta de definición clara de responsabilidades (33.4%) y un (18.4%) por el cambio constante de expectativas en el trabajo (Zamorano, 2016).

En el Perú un estudio realizado por la Unesco en el 2005 sobre las condiciones de trabajo y salud en docentes y directores de 6 escuelas de Lima Metropolitana, reportó que el 38,5% de docentes sufrieron de gastritis, el 37,9% tenía resfríos frecuentes y el 36,6% poseía estrés (MTPE, 2007).

1.2 El Síndrome de burnout

El término Burnout también conocido, en versión española, como síndrome de estar quemado por el trabajo (Gil-Monte, 2003), surgió primero como un problema social, basado más en las investigaciones de las experiencias laborales con descripciones clínicas de agotamiento, derivado de teoría científica y estudios empíricos (Maslach y Leiter 2008). Posteriormente, se ha

orientado a las ocupaciones de servicios humanos y se ha extendido a otras ocupaciones (Schaufeli y Maslach, 1993).

Inicialmente, Freudenberger (1974; como se cita en Gómez, 2015) define el síndrome de Burnout como “una sensación de fracaso y experiencia agotadora, producto de una sobrecarga o demanda excesiva de energía, que involucra un desgaste físico, emocional” p.16

Posteriormente, Maslach y Jackson (1981) describen el Síndrome de Burnout como el estrés crónico conformado por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, producido en personal profesional que labora en instituciones de servicios, que por lo general, están obligados a pasar un tiempo considerable en la atención a otras personas. No sólo se restringe el burnout a profesionales de la salud, sino que lo amplían a otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, profesiones donde se producen excesivas demandas psicológicas (González, 2010).

Para Schaufeli y Enzmann (1998), el síndrome de burnout está asociado a factores negativos del trabajo como insatisfacción laboral, ausentismo, bajo compromiso laboral y rotación laboral. Definen el burnout como un “estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos ‘normales’ que se caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” (p.36). En tal sentido, un empleado con síntomas de burnout presenta un comportamiento atípico en la organización que afecta directamente su desempeño, tiene un trato distante con sus compañeros de trabajo y clientes,

se siente desvinculado de la institución y por lo tanto, es menos productivo y afecta al logro de los objetivos organizacionales (Duarte y Dessens, 2007).

Gil-Monte (2003), señala que el síndrome de burnout surge cuando fallan las estrategias de afrontamiento, generalmente utilizadas por el individuo para manejar los estresores laborales percibidos, cuyas consecuencias o efectos son nocivos a largo plazo. Para Duarte & Dessens (2007) el burnout genera comportamientos negativos y lo describen como:

Una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización. (p.32)

En el 2009, Maslach se refiere al burnout como un “síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo” (p. 37). Asimismo, señala que el burnout es una reacción a la constante acumulación de estresores y tiende a ser bastante estable en el tiempo.

Para el presente trabajo, el síndrome de burnout o de estar quemado en el trabajo, se asumirá desde la posición de Maslach.

Un aspecto importante a destacar está referido a la concepción de las dimensiones del síndrome de burnout la cual es reelaborada por Maslach, Jackson y Leiter (1996), que evalúa una crisis en la relación del trabajador con su centro laboral y no necesariamente un conflicto en las relaciones de

la persona con la gente con la cual trabaja (Oramas, González & Vergara, 2007).

1.2.1 Dimensiones del Síndrome de burnout

Respecto a las dimensiones se han identificado tres grupos que están referidas al agotamiento extenuante, un sentimiento de cinismo o indiferencia y sensación de ineficacia (Maslach, 2009), que señalamos a continuación:

- a) **Agotamiento emocional:** Asociado al estrés individual básico. Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Existe una sensación de estar debilitados, agotados, sin capacidad de sobreponerse, con carencia de energía para enfrentarse al día a día. Sus fuentes están relacionadas al agotamiento por sobrecarga laboral y conflicto personal en el trabajo (Maslach, 2009).
- b) **Cinismo (indiferencia):** Asociado al aspecto interpersonal. Se refiere a una respuesta negativa, insensible o muy apática hacia el trabajo. Se produce por lo general, como reacción al exceso de agotamiento emocional por una preocupación excesiva del trabajo. El proceso se inicia con el alejamiento y la reducción de las tareas y se traduce finalmente, en desapego, pérdida de idealismo y deshumanización, con una reacción negativa hacia la gente y al trabajo, realizando un mínimo esfuerzo, por lo que su desempeño laboral finalmente disminuye (Maslach, 2009).
- c) **Ineficacia Profesional:** Asociada a la autoevaluación. Se refiere a sentimientos de incompetencia, carencia de logros y productividad laboral. Puede producirse por falta de recursos, de apoyo social y de

oportunidades de desarrollo profesional. Finalmente, esto puede traducirse en el trabajador a tener una consideración negativa hacia su persona y por ende a los demás (Maslach, 2009).

Estos tres componentes emergen de manera paulatina, mediante un proceso cíclico, en la cual surge primero el agotamiento emocional para luego surgir los otros dos (Pando, Aranda, Aldrete, Salinas, y Pozos, 2006, como se cita en Caro, 2015). De los tres componentes, el agotamiento emocional es el elemento base del síndrome de burnout, que produce luego un sentimiento de cinismo y finalmente un bajo nivel de eficacia profesional (Leiter y Maslach, 2004).

Las puntuaciones elevadas en Agotamiento Emocional y Cinismo (Indiferencia), unidas a puntuación baja en Eficacia Profesional, reflejan un alto grado de Burnout y se considera un Burnout moderado cuando las puntuaciones son medias en las tres sub-escalas, así como la presencia de bajas puntuaciones en Agotamiento Emocional y Cinismo y alta en Eficacia Profesional indica bajo grado de Burnout (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

1.2.2 Consecuencias del Burnout

El síndrome de burnout o de estar quemado por el trabajo, tiene efectos negativos tanto para el individuo como para las organizaciones (Gil-Monte, 2003; Maslach, 2009), que señalamos a continuación:

- a) En el individuo: Gil-Monte (2003) y (Gil Monte y Peiró 1997, como se citó en Grau, Gil-Monte, García, Figueiredo, 2009) las dividen en cuatro categorías:

- Emocional, que ocasiona sentimientos de soledad, impotencia, ansiedad.
- Actitudinal, desarrolla actitudes negativas que llega a verbalizar, cinismo, apatía, hostilidad.
- Conductuales, que genera agresividad, aislamiento, irritabilidad, enfado frecuente.
- Somáticos, que produce alteraciones cardiovasculares, problemas respiratorios, inmunológicos, musculares, digestivos.

Asimismo, Gil-Monte (2003) y Gonzales (2012), adicionalmente señalan como otros efectos del individuo lo siguiente:

- Salud: la falta de sueño, temblor en las manos, aumento en el consumo de alcohol, medicamentos, tabaco y otros excitantes.
 - Cambios de carácter y conducta: la falta de concentración, comportamientos paranoides, desconfianza, cambios de humor, baja tolerancia a la frustración, sentimientos depresivos.
 - Aparición de sentimientos de culpa, cuando el individuo se percata que tiene dificultad para atender correctamente, al no obtener los resultados deseados o esperados.
- b) En la organización: Gil-Monte (2003) y Gonzales (2012), se observa de la siguiente manera:
- Deterioro del ambiente laboral, donde no colabora con el equipo para el cumplimiento de objetivos.
 - Menor calidad del servicio, donde tiende a ignorar a las personas y sus necesidades, comportamiento frío y distante, aumento de quejas.

- Absentismo laboral, donde evita el trabajo, inasistencias por enfermedad, aumento de impuntualidad.
- Reconversión profesional o abandono, en la que puede cambiar de sector o área laboral o cambiar de trabajo.
- Accidentes de trabajo, debido al aumento del riesgo de accidentes e incidentes por las condiciones no óptimas para desempeñar sus funciones.

El síndrome de burnout ha sido ampliamente estudiado en países latinoamericanos siendo Colombia, México y Brasil, los que cuentan con un mayor porcentaje de documentos revisados (Bambula y Gómez, 2012, 2016). Asimismo, la mayoría de las investigaciones se centran en el campo de la salud sanitaria, así como en la educación y en menor magnitud el ámbito administrativo y financiero.

En el Perú, se encuentran investigaciones del burnout mayoritariamente en el campo de la salud (Aliaga, 2013; Cáceres 2014; Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats & Braga, 2009; Mariños, Otero, Málaga, & Tomateo, 2011; Yslado, Atoche, Cermeño, Rodríguez, & Sánchez, 2013), seguido de educación (Fernández, 2002, 2008; Farfán, 2009; Soto & Valdivia 2012), entre otros (Chero & Díaz, 2015; Fernández & Merino, 2014). Un estudio realizado por Fernández (2010), reporta que son los gremios docentes y de salud los que experimentan mayores niveles de burnout, por lo que pueden ser considerados como grupos de riesgo para la salud.

Con relación a las variables sociodemográficas estudiadas, es la edad la que ha encontrado una mayor consistencia en sus resultados respecto al burnout, presentándose niveles más altos en los jóvenes menores de 30 o 40

años y en relación al sexo, hay mayor prevalencia en las mujeres que en los hombres (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). De lo señalado, podemos citar investigaciones referidas a las variables sexo, que señalan en las mujeres una mayor tendencia a estresarse más que los hombres y por ende estarían más propensas a sufrir síndrome de Burnout (Peña, 2013, Peña y Valerio, 2007; Zaldúa, Bottinelli, Pawlowicz y Nabergoi 2005); asimismo, en un estudio realizado a enfermería y auxiliares de un hospital Comarcal de Murcia reporta que la variable género no se asocia significativamente con ninguna de las tres escalas (López-Soriano, 2002, como se cita en Pando, et. al 2006) e investigaciones que señalan una mayor presencia de burnout en los más jóvenes (Peña, 2013; Peña y Valerio, 2007).

Respecto a los factores de riesgo del burnout, Maslach (2009) señala que existe mayor evidencia de investigación del burnout asociado a la naturaleza del trabajo que a las características del trabajador. Por ejemplo, Peña (2013) y Peña & Valerio (2007), señalan que hay más presencia del burnout por antigüedad en el puesto; Tifner, Martin y Albanesi, (2006) y Bautista, Tombé y Victoria (2015) refieren que el burnout se aprecia más en los que tienen menor tiempo de vida laboral o antigüedad laboral; Riera, Montilla y González (2007) mencionan mayor nivel de burnout en trabajadores del sector privado que en público. Respecto a las funciones, encontramos investigaciones como las de Reatto, Silva, Isidoro y Rodríguez (2014), que señalan un mayor nivel de burnout en funcionarios de nivel operacional/técnico y gerencial, así también otras investigaciones como la de Amigo, Asencio, Menéndez Redondo y Ledesma (2014) quienes reportan mayor nivel de agotamiento emocional, cinismo y menor eficacia profesional

en trabajadores que laboran en las sucursales o agencias, que en trabajadores de servicios centrales.

1.3 Calidad de Vida Profesional

La calidad de vida profesional ha sido un tema de gran interés para las organizaciones y surge con el propósito de mejorar el entorno laboral del trabajador (Patlán, 2013).

El concepto calidad de vida laboral fue acuñado en sus inicios por Louis Davis, en la década de 1970, quien se refiere a ella como “la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas” (Chiavenato, 2002, p.407). Posteriormente, en los años ochenta, surge el término calidad de vida en el trabajo, con un sentido de sensibilizar y humanizar el entorno laboral, mediante la generación de mejores prácticas laborales a fin de brindar mayor satisfacción en la vida de los trabajadores. Actualmente, está vinculado a un proceso más dinámico y continuo que busca contribuir al completo desarrollo humano y brindar a los trabajadores la posibilidad de elegir y decidir, en sus centros de trabajo, optar por un nivel de vida más alto (Patlán, 2013; Sosa-Cerda, Cheverría-Rivera & Rodríguez-Padilla, 2010). En ese sentido la calidad de vida profesional agrupa diversos factores capaces de generar fuentes adecuadas de gratificación y satisfacción al quehacer profesional (Calderón, Borracci, Ángel, Sokn, Agüero, Manrique y Hansen 2008).

La percepción positiva de la calidad de vida laboral es de gran importancia para las organizaciones porque actúa sobre en el desenvolvimiento psicológico y profesional del trabajador, lo cual genera motivación hacia el trabajo, capacidad de adaptación, creatividad y voluntad

para innovar o aceptar los cambios que se produzcan en la organización (Gómez, 2010; Herrera y Cassals, 2005, Albanesi, 2013), aspectos fundamentales en un mundo globalizado, cambiante y exigente.

Por lo tanto, conocer la percepción que tiene el trabajador sobre su experiencia de trabajo, como el grado de libertad o autonomía para tomar decisiones, ambiente agradable, reconocimiento, apoyo de los jefes, horas adecuadas de trabajo, tareas significativas, permite satisfacer la mayoría de las necesidades individuales del empleado y convertir a la organización en un lugar deseable, atractivo y exitoso para la retención del talento.

1.3.1 Definición Calidad de Vida Profesional

El concepto de calidad de vida profesional (CVP), ha sido asociado por mucho tiempo a la satisfacción o el bienestar en el trabajo y posteriormente, se le ha vinculado con aspectos relacionados al desarrollo organizacional como por ejemplo, una mayor participación en la toma de decisiones, relevancia de los diseños de puestos, estímulos para el aprendizaje, promoción y superación profesional y posteriormente se agregaron términos relacionados a la dinámica organizacional (Sosa, Cheverría y Rodríguez, 2010).

García y Gonzales (1995) reafirman el concepto de calidad de vida profesional y señalan que está conformada por la experiencia de bienestar que deriva de la percepción de equilibrio entre las demandas del trabajo profesional y los recursos psicológicos, organizacionales y relacionales, percibidos para afrontar las demandas (Grimaldo & Reyes, 2015).

Igualmente, Cabezas (1998, como se cita en Grimaldo, 2015), refiere que calidad de vida profesional está relacionada al equilibrio o balance entre las demandas del trabajo y la capacidad percibida para afrontarlas, a fin de lograr, a lo largo de toda la vida, un desarrollo óptimo en el entorno laboral, familiar y personal.

Álvarez, Cortez & Salinas (2012), amplían un poco más el concepto de calidad de vida profesional e incluyen aquellas condiciones que están relacionadas con el trabajo, como son: horario, retribución, medio ambiente, beneficios recibidos, posibilidades de carrera profesional, relaciones laborales, las mismas que son relevantes para la satisfacción, motivación y rendimiento laboral del trabajador. Asimismo, señalan que “La calidad de vida profesional es un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en su aspecto operativo como relacionales, en orden a contribuir al más completo desarrollo del ser humano.” (p.18)

Por tanto, hablar de Calidad de Vida Profesional es referirse al equilibrio entre el estado de bienestar y malestar que percibe el trabajador acerca de las condiciones laborales, que repercuten en la adaptación, desempeño y desarrollo del mismo y si la percepción es positiva, se obtendría influencias significativas en la salud laboral y en la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones (Calderón, et. al, 2008).

Para el presente trabajo, se asumirá la definición de Cabezas.

1.3.2 Dimensiones de la Calidad de Vida Profesional

En cuanto a las dimensiones de la calidad de vida profesional, algunos autores difieren respecto a la agrupación de los datos para el análisis (Fernández, Santa & Casado, 2007), pero la mayoría de investigaciones valoran tres (Grimaldo, 2015), que señalamos a continuación:

a) **Demanda de Trabajo:** Se refiere a la percepción que tiene el trabajador acerca de las exigencias que tiene en su puesto por las funciones que desempeña (Fernández, Santa, Casado, 2007). Incluye factores como cantidad de trabajo, presión por realizarla con rapidez y calidad, prisas y agobios por falta de tiempo, conflictos con otras personas en el trabajo, la falta de tiempo para la vida personal, incomodidad física en el trabajo, la carga de responsabilidad, interrupciones molestas, esfuerzo emocional, efectos negativos de la salud (Grimaldo, 2015).

b) **Motivación Intrínseca:** Proporciona la percepción de la motivación personal interna del trabajador en busca de la satisfacción profesional. Incluye factores como motivación, apoyo familiar, ganas de ser creativo, capacitación necesaria, capacidad para realizar las funciones, entre otros (Grimaldo, 2010, 2015).

c) **Apoyo Directivo:** Está referido a la percepción que tiene el trabajador con relación al apoyo emocional que brindan los directivos de la organización al personal que se desarrolla laboralmente en ella (Fernández, Santa & Casado, 2007). Involucra aspectos como satisfacción con el trabajo y con el sueldo, posibilidad de desarrollo, reconocimiento, apoyo de los jefes y compañeros, oportunidad de ser creativo, feedback sobre el desempeño,

posibilidad de expresar lo que piensa y necesita, de ser escuchado o atendido, autonomía o libertad de decisión, variedad del trabajo (Grimaldo, 2015).

1.3.3 Factores relacionados a la Calidad de Vida Profesional

La calidad de vida profesional considera dos condiciones o factores que se encuentran directamente relacionados e inciden en el desenvolvimiento psicológico y socio profesional del trabajador: el ambiente o entorno de trabajo y los aspectos personales o psicológicos del trabajador. Ambos puedan afectar el rendimiento laboral que tiene el trabajador con el sistema laboral organizacional por la dificultad de adaptación o aceptación a situaciones cambiantes que generan en el trabajador altos grados de estrés. (Gómez 2007; Gómez, 2010; Herrera & Cassals, 2005; Mazuecos, 2015). A continuación procedemos a explicarlos:

a) **Condiciones Objetivas.-** Se refiere al entorno en las que se realiza el trabajo y están referidas tanto al puesto como a las condiciones organizacionales. Estas son el ambiente laboral físico, lo tecnológico, la remuneración económica, la estabilidad laboral, sobrecarga laboral, el horario, la jornada laboral, promociones, los ascensos o desarrollo profesional, la participación en la toma de decisiones, los incentivos, las oportunidades de recibir capacitación, las relaciones sociales entre los trabajadores, así como entre los trabajadores y la empresa (Barrios & Paravic, 2006; Contreras, Espinosa, Hernández, Acosta, 2013; Ortega, Revilla, Jiménez, Aguirre, 2008).

b) **Condiciones Subjetivas.-** Se refiere a aspectos motivacionales, las actitudes, valores, que generan percepciones de satisfacción o

insatisfacción por las responsabilidades o exigencias laborales y familiares, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, el jefe inmediato superior, la medición del rendimiento, los incentivos, la cooperación de la organización y la función directiva y en general diversos factores del desarrollo del trabajador en su entorno laboral, las mismas que deben ser percibidas como respetuosas y justas (Barrios & Paravic, 2006; Contreras, et al., 2013; Ortega, Revilla, Jiménez & Aguirre, 2008).

Según las condiciones objetivas y subjetivas que se presenten en el entorno laboral, se genera en el trabajador una percepción, positiva o negativa, que afecta su rendimiento laboral y estado emocional o salud. Ambos componentes se relacionan y dependen uno del otro, en tal sentido, una evaluación subjetiva se origina por una percepción de las condiciones objetivas que experimenta el trabajador dentro la organización (Contreras, et al, 2013).

En las posiciones de funcionarios o líderes, que ejercen un poder legítimo, el cual es otorgado por las mismas organizaciones y según el estilo de liderazgo ejecutado, promueven o no satisfacción en los trabajadores. Ese poder a su vez puede generar en los líderes mucha presión por procurar brindar y mantener en sus trabajadores, confianza, visión clara de objetivos, adecuadas relaciones interpersonales, un buen salario, salud física, entre otros, a fin de promover el bienestar psicológico con el objetivo de obtener de sus colaboradores un buen desempeño (Herrera & Cassals, 2005; Yafang, 2011).

Investigaciones sobre calidad de vida profesional, señalan una relación positiva entre apoyo directivo y la motivación intrínseca, así como una relación

negativa entre carga de trabajo y calidad de vida profesional (López-Escribano, López-Moyano, Jareño-Collado & Moya-Moya, 2009); Martín, Cortes, Morente, Caboblanco, Garijo & Rodríguez, 2004; Hanzelíková, García, Pomares, Pardo & Del Monte, 2011). Sin embargo, la investigación realizada por Vergara, Abello, Salgado & Becerra (2015) con médicos residentes de neurología y neuropediatría en Colombia, reportan que a pesar de tener una gran cantidad de trabajo (entre 46 a 100 horas semanales) y presentar estrés emocional, sienten satisfacción con el tipo de trabajo y una buena calidad de vida.

Otras investigaciones, señalan una relación negativa entre carga de trabajo y apoyo directivo (Sánchez, Álvarez, & Lorenzo, 2003) así como, entre motivación intrínseca y demanda laboral (Baltodano, & Mori, 2014).

Respecto a las variables sociodemográficas y las dimensiones de calidad de vida profesional, se observó una asociación significativa en el estado civil y la carga de trabajo, obteniendo puntuaciones más altas los casados o los que viven en pareja; así también, en relación a la motivación intrínseca y antigüedad en el trabajo, las puntuaciones más altas la obtuvo el personal más antiguo y de mayor edad (Albanesi, 2012, 2013); igualmente, se encontró una relación entre sueño y calidad de vida profesional (Grimaldo & Reyes, 2015). Respecto al factor apoyo directivo, los que tienen mejor calidad de vida profesional son hombres y mujeres, con edad hasta 40 años y mejor ingreso económico (Grimaldo, 2010) y en relación a la formación académica, son los trabajadores que cuentan con mayor formación los que tienen una menor percepción de su calidad de vida (Sánchez, Álvarez, & Lorenzo, 2003).

Con relación a las investigaciones encontradas sobre Calidad de Vida Profesional, la mayoría se centran en el campo de la salud sanitaria, muy pocas en el campo de la educación y algunas en personal administrativo, pero ninguna en entidades financieras estatales.

Finalmente, la investigación realizada por López (2013) referida a rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout y Calidad de Vida Profesional señala que de las tres dimensiones del burnout, es el cansancio emocional o agotamiento la que tiene estadísticamente una relación significativa con todas las dimensiones de Calidad de Vida Laboral. Indica, que a medida que los niveles de cansancio aumentan, la percepción de carga de trabajo es mayor y disminuye la capacidad de motivación y la percepción de apoyo directivo. Asimismo, refiere que no se produce un efecto entre las dimensiones de despersonalización y apoyo directivo, al igual que entre carga de trabajo y realización personal y concluye que, a mayor percepción de carga de trabajo, mayor es el cansancio emocional y la despersonalización; que la percepción de apoyo directivo se relaciona de manera directa con la realización personal y en relación inversa con el cansancio emocional. Así también; que los niveles de motivación intrínseca se asocian de manera directa con la realización personal y de manera negativa con la despersonalización y el cansancio emocional. Por lo tanto, concluye que hay relación inversa entre el Síndrome de Burnout y Calidad de Vida Profesional. Asimismo, otra investigación realizada a 233 profesionales de la Comunidad de Madrid y otras Comunidades Autónomas que trabajan en drogodependencias, confirman una elevada correlación significativa y

negativa entre los distintos componentes del burnout y las dimensiones que conforman la calidad de vida profesional (García, Gálvez, Rodríguez, 2009).

1.4 Problema de Investigación

La idea central de la presente investigación está referida a conocer la asociación que se puede establecer entre carga de trabajo, control, burnout y calidad de vida profesional en funcionarios de una entidad financiera estatal y sus posibles influencias en la salud laboral y el cumplimiento de objetivos institucionales.

La institución financiera en la cual se desarrolla el presente estudio es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa, tiene patrimonio propio y duración indeterminada, cuenta con procedimientos y normas de cumplimiento para el desarrollo de las funciones. Se encuentra en una etapa de cambios, de modernización de procesos, con mayores exigencias en la atención de sus productos y servicios y cumplimiento de metas, aspectos propios de un estado que busca ser competitivo con otras instituciones privadas del sector financiero. En ese sentido, forma parte de aquellas empresas inmersas en un mundo globalizado y competitivo, afectado por el desarrollo tecnológico y que requiere de trabajadores con actitudes de cambio e innovación. Asimismo, se está en una fase de transferencia de gobierno, cambios en la organización, lo que hace incierto la permanencia en el cargo, sumado a las nuevas políticas de desarrollo de Recursos Humanos para identificar personal con alto potencial que podría asumir los puestos jefaturales, en reemplazo de aquellos con bajo rendimiento. Otro factor a

considerar es que, a pesar de haberse incrementado los productos y servicios de la institución, la cantidad de trabajadores no se ha visto incrementada, sumado a los retiros por límite de edad (70 años). Asimismo, otro factor son las características actuales del personal profesional y técnico, que requiere ser capacitado con herramientas modernas para el óptimo desarrollo de sus funciones, el promedio de edad es de 55 años a más, mantiene el mismo cargo, y no percibe incrementos remunerativos o mayores incentivos económicos. Lo anteriormente señalado, ha generado que el personal jefatural, solicite más personal para cumplir con las metas exigidas, requiera capacitaciones especializadas para actualizar a su personal, incremente sus horas de trabajo, tenga que reprogramar el uso físico de vacaciones.

Investigaciones asociadas al tema de estudio, podemos señalar la de Patlan (2012), realizada a 673 trabajadores de un instituto de salud en México que evalúa el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo, encontraron un efecto positivo y significativo de la sobrecarga en el burnout y un efecto negativo de la sobrecarga en la satisfacción laboral.

Asimismo, una investigación realizada por Durán (2010) en una muestra de 35 empleados de diferentes áreas de una entidad dedicada en sus funciones al sector financiera de México, plantea que las dimensiones de la calidad de vida profesional parten de la premisa de que el compromiso, la confianza y el control son factores clave en la organización para el desarrollo de la calidad de vida laboral.

Así también, hay investigaciones que analizaron la relación entre el desgaste profesional y calidad de vida profesional (Fernández, Gascón, García-Olalla, del Cura González, Peña & Sánchez, 2008; García, Gálvez,

Rodríguez, 2009; Quezada, Mondaca, 2013) y utilizaron el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario Calidad de Vida Profesional (CPV -35). Sobre el particular, encontraron que la calidad de vida profesional tales como carga de trabajo, motivación intrínseca y apoyo directivo tiene efectos directos sobre algunos de los componentes de desgaste profesional. Es así que aquellos sujetos con bajos niveles de motivación, presentan mayores niveles de despersonalización (cinismo) y menor realización personal; por el contrario, aquellos con alto apoyo directivo presentan mayores niveles de realización personal, así también, se encontró una baja despersonalización laboral y una alta realización personal. Asimismo, López (2013) en una investigación realizada a 148 profesionales sanitarios de Atención Primaria en una Comunidad de Madrid, concluye que hay relación inversa entre el Síndrome de Burnout y Calidad de Vida Profesional, al igual que la investigación realizada por Mendiola (2016) a 185 enfermeras de 7 hospitales de Tamaulipas quién además encontró relación significativa de la sobre carga con el burnout.

Formulación del Problema

Es a partir de la problemática descrita que se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre carga de trabajo, control, síndrome de burnout y la calidad de vida profesional que experimentan un grupo de funcionarios de una entidad financiera estatal de Lima?

1.5 Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Identificar la relación entre carga de trabajo, control, burnout y la calidad de vida profesional en funcionarios de una entidad financiera estatal de Lima.

Objetivos específicos:

- Describir los niveles de carga de trabajo que exhiben los funcionarios de una entidad financiera estatal de Lima según edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, tiempo de servicios, tiempo en el puesto, ubicación laboral y actividad física.
- Identificar el nivel de control que presentan los funcionarios de una entidad financiera estatal de Lima según edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, tiempo de servicios, tiempo en el puesto, ubicación laboral y actividad física.
- Describir los niveles de burnout que experimentan los funcionarios de una entidad financiera estatal de Lima según edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, tiempo de servicios, tiempo en el puesto, ubicación laboral y actividad física.
- Conocer la calidad de vida profesional que experimentan los funcionarios de una entidad financiera estatal de Lima según, edad, sexo, estado civil, nivel de estudios o formación académica, tiempo de servicios, tiempo en el puesto y actividad física.
- Relacionar carga de trabajo, control, burnout y calidad de vida profesional en funcionarios de una entidad financiera estatal de la ciudad de Lima

1.6 Justificación de la investigación

Los resultados del presente trabajo de investigación permitirán conocer en mayor medida los niveles de carga de trabajo, control, el burnout y la calidad de vida profesional que experimentan los funcionarios de entidad financiera estatal a estudiar. Además de conocer el comportamiento de cada una de las variables indicadas en la población a estudiar, se puede observar la relación que existe entre ellas.

Precisamente, la relación entre las variables que se va a reportar sería un aporte académico al estudio de los constructos mencionados en una población específica, puesto que va a permitir compararlos y discutirlos con los resultados hallados en investigaciones realizadas en otros lugares con poblaciones similares. Igualmente, la forma como respondan los instrumentos de medición que se utilizan en el estudio, éstos pueden ser un antecedente importante en el estudio de las variables en otras poblaciones.

Por otro lado, se señala que no son muchas las investigaciones que se han realizado en el rubro del servicio financiero y a nivel funcionarios. En ese contexto, el presente trabajo podrá contribuir con mayores conocimientos que intenten explicar la relación entre carga de trabajo, control, el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional en función a las variables de edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, tiempo de servicios, tiempo en el puesto y actividad física.

En el aspecto práctico, conocer la relación entre las variables, carga de trabajo, control, burnout y calidad de vida profesional, los resultados permitirán diseñar y planificar programas de intervención orientados a desarrollar un estilo de vida saludable en los funcionarios de la entidad financiera estatal, a

fin de prevenir enfermedades físicas y mentales y contribuir a la mejorar de la calidad de vida profesional. En el diseño de programas y de estrategias se podrían contemplar acciones que competen a la empresa como son la regulación de la carga de trabajo, el incremento de la autonomía del trabajador, el reconocimiento y valoración del trabajo realizado, y todos aquellos factores psicosociales que están asociados a la calidad de vida del trabajador.

Asimismo, generar programas de capacitación para que los funcionarios deleguen funciones, planifiquen sus recursos y tiempo, entre otros, para que fortalezcan sus competencias, optimicen su desempeño, mejoren sus relaciones interpersonales dentro del trabajo y a nivel de la organización reiteramos la necesidad de generar mecanismos que flexibilicen las normas y empoderen más a sus ejecutivos para la toma de decisiones y manejo de sus recursos. Todo ello permitirá establecer estrategias de afrontamiento y solución contra los estresores de riesgo, a fin de contar con personal competente y comprometido con la organización, acorde a lo establecido en los objetivos organizacionales.

Adicionalmente, se espera que el presente trabajo de investigación motive futuras investigaciones que ayuden a prevenir el burnout y contribuyan a mejorar la calidad de vida profesional del personal jefatural.

1.7 Hipótesis

- Hipótesis 1: Existe relación entre carga laboral, control, burnout y calidad de vida profesional.

- Hipótesis 2: Existen diferencias significativas en los niveles (medias) de carga laboral, control, burnout y calidad de vida profesional en función de las variables sociodemográficas edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, tiempo de servicios, tiempo en el puesto, ubicación laboral y actividad física.

1.8 Variables de Investigación

a) Variables a Relacionar:

- Carga de Trabajo
- Control
- Síndrome de Burnout y sus dimensiones
 - Agotamiento Emocional
 - Cinismos o Indiferencia
 - Eficacia Profesional
- Calidad de Vida Profesional y sus dimensiones
 - Demanda Laboral
 - Motivación Intrínseca
 - Apoyo Directivo

b) Variables Sociodemográficas:

- Edad: De 31 a 68 años
- Sexo: Varones y Mujeres
- Lugar de Nacimiento: Lima y Provincias
- Estado Civil: Soltero, casado, conviviente, divorciado y viudo
- Número de Hijos: De ninguno a más de tres
- Nivel de Instrucción: Egresado, Licenciado, Maestría, Doctorado

- Años de Servicio en la Empresa: 6 meses a más
- Años en el Puesto Actual: 6 meses a más
- Ubicación del Puesto: Oficina Principal o Red de Agencias
- Actividad Física: Si y No

1.9 Definición Operacional de las Variables

Carga de Trabajo: Cantidad de trabajo o demanda laboral percibida en el desempeño de labores.

Control: Autonomía, capacidad de tomar decisiones en el ejercicio de funciones.

Síndrome de Burnout: Estado mental, físico y emocional negativo, producto del estrés crónico que afecta el desempeño laboral del trabajador.

Calidad de Vida Profesional: Percepción positiva o negativa del trabajador sobre las condiciones laborales y su capacidad para afrontarlas.

Funcionarios de una Entidad Financiera Estatal: Jefes de área administrativa y de la red de agencias de mando medio.

CAPITULO II: MÉTODOLÓGÍA

2.1 Diseño de la investigación

El presente estudio utiliza un diseño no experimental, transversal, correlacional, multivariada para describir las relaciones que se pueden establecer entre las variables de carga, control, burnout y calidad de vida profesional y analizar las diferencias que podrían presentarse en cada una de las variables de acuerdo a la edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, tiempo de servicios, tiempo en el puesto, ubicación laboral y actividad física (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

2.2 Participantes

La muestra estuvo conformada por 100 funcionarios, de una población total de 293, constituida por 62 Jefes de oficinas administrativas y 38 funcionarios de 13 agencias de la red de oficinas de una entidad financiera estatal, situada en Lima Metropolitana. La muestra es no probabilística y la selección de los participantes fue realizada de manera intencional de acuerdo a la disponibilidad de acceso a los funcionarios.

Los criterios de inclusión fueron: Jefes de área administrativa (mando medio) y administradores, jefes de sección o unidad operaciones y caja de las agencias con atención al público, que llevaban laborando en la empresa un tiempo no menor de seis meses al momento de la aplicación de los instrumentos. Los participantes de las agencias corresponden a los distritos de Lima (2), Jesús María, Pueblo Libre, San Borja, San Isidro, Los Olivos, El

Agustino, San Martín de Porres, Miraflores, Chorrillo, La Victoria, Lince, de la red de oficinas.

Los criterios de exclusión fueron: No menos a seis meses en la empresa y el puesto y buena salud física.

La muestra final estuvo conformada por 100 funcionarios, de los cuales 51.5% fueron mujeres, con una media de 48.14 años de edad (DE = 11.685), 21.23 años en la empresa (DE =12.55) y 5.51 años en el puesto (DE =5.84). Por otro lado, 58% de los participantes realiza ejercicio físico recreacional, mientras que 42% no realiza ningún tipo de actividad física.

En la misma línea, 62% de los funcionarios pertenecen a la oficina principal, y el otro 38% a la red de agencias. La mayoría de participantes nacieron en la ciudad de Lima 69%, seguido de la zona Norte del Perú 23% y en menor medida del Centro y Sur del País 4%.

Tomando en cuenta el estado civil, 68% son casados, un 21% soltero, el restante 11% sostiene otro tipo de relación civil. Asimismo, el 44 % de los participantes tiene el grado académico de Maestría, un 29% de los funcionarios tiene estudios superior universitario completo, un 16% con Licenciatura, un 6% título técnico y un 4% doctorado. Asimismo, el 54% estudió en Universidad Privada y el 45% en Universidad Nacional e instituto privado y nacional.

2.3 Instrumentos

Para realizar la siguiente investigación, se ha considerado utilizar las siguientes herramientas.

2.3.1 Ficha de Datos de Variables Sociodemográficas y Laborales

Para recoger información referida a los aspectos sociodemográficos y laborales, se elaboró una ficha de datos que permite segmentar la información de los participantes para una mayor identificación de resultados por escalas. Las variables sociodemográfica laborales son las siguientes: edad, sexo, lugar de nacimiento (Lima o provincia), estado civil (soltero, casado, conviviente, divorciado y viudo), número de hijos (dividida en tres tramos según distribución de la muestra) nivel de instrucción alcanzado (licenciado, maestría, doctorado, egresado u otro), años de servicio en la empresa (dividida en cinco categorías según distribución de la muestra) y años en el puesto actual desempeñando las mismas funciones (dividida en tres categorías según distribución de la muestra), ubicación del puesto (oficina administrativa o red de agencias) y realización de actividad física.

2.3.2 Escala Maslach Burnout Inventory MBI-GS (General Survey) de Maslach, Jackson & Leiter (1996).

Para la investigación se utilizó la versión española adaptada y traducida para América Latina (Juárez, García, Camacho, Gómez, Vera, Fernández & García (2011). Contiene 16 ítems y las dimensiones que evalúa son: cansancio o agotamiento emocional, cinismo o indiferencia y eficacia profesional. Agotamiento emocional está conformado por 5 ítems (1, 2, 3, 4 y 6), Indiferencia 5 ítems (8, 9, 13, 14 y 15) y Eficacia Profesional 6 ítems (5, 7, 10, 11, 12 y 16). Para obtener las puntuaciones de cada escala se suma cada una de las puntuaciones directas obtenidas en cada ítem de Agotamiento Emocional (AE), Indiferencia (IN), Eficacia Profesional (EP) y se

divide por el total del número de ítems que forma cada escala.

Este instrumento se aplica vía papel-y-lápiz y se administró a los trabajadores de manera individual o grupal, para su posterior corrección manual y tiene una duración aproximada de 15 minutos. Los ítems deben ser respondidos por los trabajadores haciendo uso de una escala de frecuencia de tipo Likert que va de cero "0" (nunca) a "6" (siempre). Altas puntuaciones en las dimensiones agotamiento y altas puntuaciones en la dimensión de cinismo unidas a bajas puntuaciones en la dimensión eficacia profesional indican presencia de burnout.

Estudios realizados en Perú reportan una adecuada validez y fiabilidad, con una consistencia interna en las tres escalas del burnout mayor a .75 (Fernández, Juárez & Merino, 2015). Igualmente se reporta el retiro del ítem 13 de la escala de indiferencia de los análisis porque no demostró tanto en la literatura peruana como en la internacional, buenas propiedades correlacionales en su constructo, por lo que no recomiendan usarlo debido a que no se ajusta empíricamente a su dimensión. (Fernández y Merino, 2014; Fernández, Juárez & Merino, 2015).

En este estudio, los ítems relacionados con agotamiento emocional alcanzaron niveles de confiabilidad entre .790 y .845, los ítems que pertenecen a Indiferencia entre .740 y .796, para lo cual el ítem 13 fue retirado del análisis al no tener propiedades correlacionales apropiadas en su constructo, resultado que se sustenta en las investigaciones realizadas en Perú por Fernández y Merino (2014) y Fernández, Juárez & Merino (2015). Con respecto al componente eficacia profesional, todos los ítems alcanzaron una confiabilidad entre .717 y .762 en esta área.

2.3.3 Cuestionario de Áreas de la Vida Laboral de Leiter & Maslach (2004)

El instrumento Áreas de la Vida Laboral, cuyas siglas en inglés son WAS -Areas of Work-Life Scale, fue desarrollado por Leiter y Maslach (2004) para evaluar los entornos organizacionales asociados al burnout.

Está compuesta por 29 ítems en total con una estructura de 6 áreas: carga de trabajo (6 ítems), control (3 ítems), recompensa (4 ítems), justicia (6 ítems), comunidad (5 ítems) y valores (5 ítems), cada una con puntuaciones distintas, su aplicación es vía papel-y-lápiz y se administró a los trabajadores de manera individual o grupal, para su posterior corrección manual.

Cada escala del instrumento incluye elementos expresados positivamente y elementos redactados negativamente y los encuestados brindan sus respuestas bajo una escala tipo Likert que va del 1 al 5, siendo 1 (muy en desacuerdo), 3 (difícil de decidir) y 5 (muy de acuerdo). La puntuación de los elementos redactados negativamente se invierte (5 = 1) (4 = 2) (2 = 4) (1 = 5) y los resultados se obtienen a través del promedio por cada área: Carga de trabajo (1R, 2R, 3R, 4R, 5, 6), Control (7, 8, 9), Recompensa (10, 11, 12R, 13R), Comunidad (14, 15, 16, 17, 18R), Equidad (19, 20, 21, 22, 23R, 24R), Valores (25, 26, 27, 28, 29R). Para cada una de las seis subescalas, una puntuación alta (mayor que 3,00), indica un mayor grado de ajuste entre el lugar de trabajo y las preferencias del trabajador y puntuación baja (menos de 3.00), indica una mayor incongruencia entre el trabajador y el lugar de trabajo (Maslach & Leiter (2008).

El cuestionario cuenta con buena consistencia interna (Cronbach α entre .71 y .85) de Gascón, Leiter, Stright, Santed, Montero-Marín, Andrés, Asensio-Martínez & García-Campayo (2013), así como propiedades psicométricas y coeficientes de confiabilidad que se han reportado como .70, .70, .82, .82, .82 y .73, en las subescalas de carga de trabajo, control, recompensas, comunidad, equidad, respectivamente (Leiter & Maslach 2004; Greco, Laschinger, & Wong, 2006). Para la investigación se utilizó el instrumento traducido y adaptado por Juárez en el 2010, que cuenta con Análisis Factorial.

En el presente estudio, los ítems relacionados con carga de trabajo fueron agrupados y alcanzaron niveles de confiabilidad entre .674 y .765 y el nivel de confiabilidad referido a Control, alcanzó un puntaje máximo de .470, resultado cuya limitación podría estar referido a la poca cantidad de ítems. Al respecto, (Gliem & Gliem, 2003; Castro, Cruz, Sadaya & Ravina, 2015) el valor de alfa de cronbach se afecta dependiendo del número de elementos de la escala. Asimismo, se utilizó la fórmula de atenuación para la corrección por baja confiabilidad en la variable control, toda vez que el Instrumento utilizado para la medición pasó por criterio de jueces.

2.3.4 Escala de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) de Cabezas (1998)

Instrumento utilizado para medir la Calidad de Vida Profesional, el cuestionario CVP-35, evalúa la experiencia de bienestar del equilibrio que percibe el trabajador entre las demandas laborales y los recursos psicológicos, organizacionales y relacionales que afronta.

El CPV-35, cuenta con una validez de constructo y confiabilidad en su

país de origen y en otros donde se han realizado estudios (Fernández, Santa & Casado, 2007; Martín, Cortés, Morente, Caboblanco, Garijo, & Rodríguez, 2004; Sánchez, Álvarez & Lorenzo, 2003, Grimaldo, 2010; López, 2013). Los valores de consistencia interna (α de Cronbach) para las tres subescalas en el estudio de validación por Cabezas, es de 0,86 en Apoyo Directivo, 0,81 para Carga de Trabajo y 0,75 para Motivación Intrínseca (Martin et al., 2004)

Las dimensiones que evalúa son: Demanda de Trabajo que se relaciona a la percepción que el trabajador tiene de las demandas o exigencias del puesto de trabajo; Motivación Intrínseca, y Apoyo Directivo, referida al apoyo emocional recibido por los directivos o jefes.

Es un cuestionario autoadministrado, de forma anónima, está compuesto por 35 ítems, 11 a Demanda Laboral (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11), 10 ítems a Motivación Intrínseca (12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21) y 12 ítems a Apoyo Directivo (22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33) y 2 ítems adicionales que valoran la Calidad de Vida Profesional percibida y la Capacidad para desconectar tras la jornada de trabajo (34 y 35).

Este instrumento se aplica vía papel-y-lápiz y se administra a los trabajadores de manera individual o grupal, para su posterior corrección manual, tiene una duración aproximada de quince minutos. Los ítems deben ser respondidos por los trabajadores haciendo uso de una escala de frecuencia de tipo Likert de 1 a 10, a la que se superponen las categorías “nada” (valores 1 y 2), “algo” (valores 3, 4 y 5), “bastante” (valores 6, 7 y 8) y “mucho” (valores 9 y 10).

Para la investigación se utilizó el instrumento adaptado lingüísticamente mediante validez de contenido, a través del método criterio

de jueces, en la cual se utilizó el Coeficiente V. de Aiken de Grimaldo (2010), con una validez significativa de 0.05 en todos los ítems y que cuenta con Análisis Factorial y presenta una confiabilidad de Alfa de Cronbach (.95), (Grimaldo, 2010).

En el presente estudio los ítems relacionados con demanda laboral alcanzaron niveles de confiabilidad entre .819 y .876, los ítems que pertenecen a motivación intrínseca alcanzaron niveles de confiabilidad entre .819 y .845 y los ítems de apoyo directivo alcanzaron niveles de confiabilidad entre .924 y .933 un valor factorial aceptable.

2.4 Procedimiento

Se realizaron las coordinaciones previas para la administración de los instrumentos y se solicitó la autorización correspondiente al área de Recursos Humanos de la entidad financiera, asimismo, se alcanzó a todos los participantes un consentimiento informado, en donde se les explicó los fines de la investigación y que su participación era voluntaria en este estudio. Luego que los funcionarios firmaran el consentimiento informado (anexo 1) se procedió a la aplicación de los cuestionarios, la cual se realizó de manera individual, en un ambiente separado del área de trabajo, en donde se explicó el propósito y objetivos de la investigación, el tipo de participación que se requería y el tiempo de duración de aproximadamente 30 minutos. Se indicó a los participantes que podían finalizar su participación en cualquier momento, si así lo decidían y que se respetaría su autonomía de participación. Asimismo, se les informó sobre el anonimato y confidencialidad de la información, que se recoja en el presente estudio.

2.5 Análisis de datos

Para el presente estudio se empleó el programa SPSS 22.0 (Statistical Package for the Social Sciences), se realizó el análisis de las propiedades psicométricas de los instrumentos, mediante la confiabilidad de los instrumentos con el método de consistencia interna (α de Cronbach). Asimismo, se realizó el análisis de normalidad de los datos mediante el Test Kolmogorov-Smirnov, identificando que los datos no presentaban una distribución normal, por lo que se tomaron pruebas no paramétricas de análisis estadístico. En tal sentido, se analizaron las relaciones entre variables a través de la correlación de Spearman y se compararon resultados usando la U de Mann-Whitney y Kruskal-Wallis, cuando la variable de agrupamiento tenía dos o más de dos grupos, respectivamente.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para poder estudiar las relaciones entre las variables que se han utilizado en la investigación, se hizo la prueba Kolmogorov – Smirnov para observar la distribución de las variables. En este caso, todas las variables demostraron tener una distribución no paramétrica. A continuación, se detallan los resultados.

Tabla 1

Índice de normalidad

| Pruebas de normalidad | | | |
|-----------------------|---------------------------------|-----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Agotamiento Emocional | .172 | 100 | .000 |
| Eficacia Profesional | .169 | 100 | .000 |
| Indiferencia | .292 | 100 | .000 |
| Carga de Trabajo | .137 | 100 | .000 |
| Control | .142 | 100 | .000 |
| Demanda Laboral | .068 | 100 | ,200* |
| Motivación Intrínseca | .089 | 100 | .048 |
| Apoyo Directivo | .063 | 100 | ,200* |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con respecto a los niveles de correlación entre las variables estudiadas podemos observar en la tabla 2 que control, muestra una relación inversa ($r_s = -.504$, $p = .002$) con agotamiento emocional, ($r_s = -.446$, $p = .006$), e indiferencia, y una relación positiva ($r_s = .398$, $p = .019$) con eficacia

profesional. En lo concerniente a carga laboral y las tres dimensiones del burnout no se aprecian correlaciones significativas.

Igualmente se observa que carga laboral correlaciona positivamente ($r_s = .522$, $p = .000$), con demanda laboral ($r_s = .482$, $p = .000$), motivación intrínseca y apoyo directivo ($r_s = .430$, $p = .000$). El factor control muestra una correlación positiva ($r_s = .709$, $p = .000$) con apoyo directivo, ($r_s = .436$, $p = .007$) demanda laboral y con motivación intrínseca ($r_s = .400$, $p = .015$).

Con respecto a las relaciones entre las dimensiones del burnout y las dimensiones de calidad de vida profesional encontramos que agotamiento emocional muestra una correlación inversa ($r_s = -.366$, $p = .000$) con motivación intrínseca, apoyo directivo ($r_s = -.309$, $p = .002$) y ($r_s = -.233$, $p = .024$) demanda laboral. Eficacia profesional más bien correlaciona positivamente ($r_s = .395$, $p = .000$) con motivación intrínseca, apoyo directivo ($r_s = .329$, $p = .001$) y ($r_s = .215$, $p = .036$) demanda laboral. Finalmente indiferencia muestra una correlación negativa ($r_s = -.402$, $p = .000$) con motivación intrínseca y apoyo directivo ($r_s = -.291$, $p = .004$).

A continuación, se muestran las correlaciones entre las tres variables; áreas de vida laboral (carga de trabajo y control), el síndrome de burnout (agotamiento emocional, indiferencia y eficacia profesional) y calidad de vida profesional (demanda de trabajo, motivación intrínseca y apoyo directivo).

Tabla 2

Correlaciones entre las tres variables: áreas de vida laboral, el síndrome de burnout y calidad de vida profesional de las variables estudiadas

| | Eficacia Profesional | Indiferencia | Carga Laboral | Control (a) | Demanda Laboral | Apoyo Directivo | Motivación Intrínseca |
|-----------------------|----------------------|--------------|---------------|-------------|-----------------|-----------------|-----------------------|
| Agotamiento Emocional | -,412** | ,501** | -.127 | -,504** | -,233* | -,309** | -,366** |
| Sig. | .000 | .000 | .315 | .002 | .024 | .002 | .000 |
| Eficacia Profesional | | -,333** | .183 | ,398* | ,215* | ,329** | ,395** |
| Sig. | | .001 | .141 | .019 | .036 | .001 | .000 |
| Indiferencia | | | -.120 | -,446** | -.098 | -,291** | -,402** |
| Sig. | | | .344 | .006 | .348 | .004 | .000 |
| Carga Laboral | | | | .314 | ,522** | ,430** | ,482** |
| Sig. | | | | .140 | .000 | .000 | .000 |
| Control (a) | | | | | ,436** | ,709** | ,400* |
| Sig. | | | | | .007 | .000 | .015 |
| Demanda Laboral | | | | | | ,332** | ,365** |
| Sig. | | | | | | .001 | .000 |
| Apoyo Directivo | | | | | | | ,634** |
| Sig. | | | | | | | .000 |
| | | | | | | | .000 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

(a) Corrección por baja confiabilidad

Con respecto a la diferencia en los niveles (medias) de carga laboral, control, burnout y calidad de vida profesional teniendo en cuenta las variables sociodemográficas sexo, ubicación laboral y actividad física, se aprecia lo siguiente considerando la tabla 3:

Existen diferencias significativas en carga de trabajo considerando la actividad física (0.003), siendo el grupo que realiza actividad física quienes perciben mayor carga laboral. De la variable burnout, se encuentra diferencia significativa en la dimensión Eficacia profesional considerando la ubicación o área de trabajo (.012), siendo los que laboran en la red de agencias los que se perciben más eficaces. No se encontró diferencias por variable sexo.

Tabla 3

Diferencias en las variables sociodemográficas ubicación y actividad física

| Variable Sociodemográfica | n | Carga de Trabajo | | | Eficacia | | |
|---------------------------|----|------------------|-------------------|-------|----------------|-------------------|-------|
| | | Rango Promedio | U de Mann Whitney | P | Rango Promedio | U de Mann Whitney | P |
| Ubicación | | | | | | | |
| Oficina Administrativas | 62 | 49.11 | 1,264,000 | 0.54 | 44,89 | 1.526,000 | 0.012 |
| Red de Oficinas | 38 | 52.76 | | | 59,66 | | |
| Actividad Física | | | | | | | |
| No | 42 | 40,48 | 1.639,000 | 0.003 | 47,13 | 1.359,500 | 0.317 |
| Si | 58 | 57,76 | | | 52,94 | | |

Con respecto a la diferencia en los niveles (medias) de carga laboral, control, burnout y calidad de vida profesional teniendo en cuenta las variables sociodemográficas edad, estado civil, nivel de estudios, tiempo de servicios y tiempo en el puesto, se aprecia lo siguiente considerando la tabla 4:

Existe diferencias significativas en carga de trabajo considerando la edad (0.029), siendo el grupo de 51 a 60 años, seguido de los mayores a 60 años los que perciben mayor carga laboral. Asimismo, respecto a control considerando el nivel de estudios (0.027), se encuentra diferencia significativa siendo los trabajadores que tienen doctorado, seguidos de los que tiene maestría quienes perciben mayor control.

Respecto a la variable Calidad de Vida Profesional se encuentra diferencia significativa en apoyo directivo considerando el estado civil de los trabajadores (.035), siendo el grupo de convivientes, seguido de los casados los que perciben mayor apoyo directivo. Asimismo, se encuentra diferencia significativa en motivación intrínseca considerando el nivel de estudios (0.045), siendo los trabajadores que tiene doctorado, seguido de los de maestría los que se sienten más motivados. No se encontró diferencias por variables tiempo de servicios y tiempo en el puesto.

Tabla 4

Diferencias en las variables sociodemográficas estado civil, nivel de estudios y edad

| Variable Sociodemográfica | n | Carga de Trabajo | | | Control | | | Motivación Intrínseca | | | Apoyo Directivo | | |
|---------------------------|----|------------------|----------------|-------|----------------|----------------|-------|-----------------------|----------------|-------|-----------------|----------------|-------|
| | | Rango Promedio | Kruskal-Wallis | p | Rango Promedio | Kruskal-Wallis | p | Rango Promedio | Kruskal-Wallis | p | Rango Promedio | Kruskal-Wallis | p |
| Estado Civil | | | | | | | | | | | | | |
| Soltero | 21 | 56,05 | 6,138 | 0.189 | 51,71 | 1,864 | 0.761 | 48,83 | 1,707 | ,789 | 56,38 | 10347 | ,035 |
| Casado | 68 | 47,76 | | | 51,51 | | | 50,85 | | | 51,18 | | |
| Viudo | 1 | 2,50 | | | 18,50 | | | 73,50 | | | 1,00 | | |
| Divorciado | 7 | 58,71 | | | 44,64 | | | 43,36 | | | 25,29 | | |
| Conviviente | 3 | 70,50 | | | 43,50 | | | 63,17 | | | 69,17 | | |
| Nivel de Estudios | | | | | | | | | | | | | |
| Egresado | 29 | 56,38 | 3,86 | 0.379 | 40,10 | 9168 | 0.027 | 39,02 | 8055 | 0.045 | 40,93 | 7,074 | 0.07 |
| Licenciatura | 22 | 50,93 | | | 48,27 | | | 51,18 | | | 54,23 | | |
| Maestría | 44 | 44,80 | | | 54,74 | | | 54,51 | | | 51,23 | | |
| Doctorado | 4 | 55,88 | | | 79,12 | | | 73,50 | | | 77,25 | | |
| Edad | | | | | | | | | | | | | |
| Menor a 41 años | 25 | 48,27 | 9008 | 0.029 | 49,96 | 1,168 | 0.761 | 52,23 | 1,851 | 0.604 | 55,02 | 6,834 | 0.077 |
| De 41 a 50 años | 25 | 36,06 | | | 45,10 | | | 44,81 | | | 39,69 | | |
| De 51 a 60 años | 35 | 58,34 | | | 52,17 | | | 51,71 | | | 54,51 | | |
| Mayor a 60 años | 12 | 49,21 | | | 45,46 | | | 42,46 | | | 38,50 | | |

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

El propósito de la investigación fue la de identificar la relación entre carga de trabajo, control, las dimensiones que componen el burnout y las dimensiones de calidad de vida profesional, en funcionarios de una entidad financiera estatal de Lima. Asimismo, se planteó describir los niveles de carga de trabajo, de control, los niveles de burnout y conocer la calidad de vida profesional, según las siguientes variables sociodemográficas: edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, tiempo de servicios, tiempo en el puesto, ubicación laboral y actividad física.

Con respecto al primer objetivo, relación entre carga laboral, control, burnout y calidad de vida profesional, se ha encontrado que control (áreas de la vida laboral) y las dimensiones del burnout agotamiento emocional e indiferencia, se relacionan de manera negativa y significativa y positivamente con eficacia profesional, lo que podría estar significando que, los funcionarios de la entidad financiera estatal, a menor ejercicio de control serán más propensos al desgaste emocional, al incremento de los sentimientos de indiferencia y de ser menos competentes o capaces para lograr los objetivos, o viceversa.

La necesidad de experimentar autonomía para tomar decisiones vinculadas a sus tareas en la organización parece estar asociada a la falta de energía, vitalidad y a la fatiga de los funcionarios. Estos resultados difieren de los obtenidos en un estudio realizado con una muestra de 478 participantes que son personal directivo mandos intermedios y trabajadores de diversas empresas de la provincia de Alicante (España), en donde encontraron un

mayor riesgo psicosocial por falta de autonomía en los trabajadores y mayor agotamiento emocional por ejercer mayor supervisión o control, en el personal directivo, seguido del grupo de mandos intermedios (Solanes, Martín del Río, Rodríguez, Benavides, Martínez, (2013). Sobre el particular, podríamos señalar que los resultados obtenidos obedecen a que en una entidad estatal, las normas y procedimientos están rígidamente establecidos, donde brindar soluciones creativas se encuentra limitadas y la capacidad de decisión puede estar condicionada a la opinión del jefe inmediato superior; por tanto, la supervisión inadecuada, la falta de control de todos los recursos, podría generar sanciones administrativas que podrían llegar al despido. En tal sentido, la falta de control sobre las tareas genera en los funcionarios de la entidad financiera un sentimiento de debilitamiento, de agotamiento emocional para el desempeño de sus funciones y el logro de objetivos planteados. Estos resultados coinciden con lo señalado por Giménez (2010) y Rodríguez & Rivas (2011), en la cual la falta de control hace vulnerables a los trabajadores al desgaste profesional.

La relación con indiferencia podría explicar la relevancia que otorgan los funcionarios a considerar que tienen un mayor control sobre el desarrollo de sus tareas y desempeño de sus funciones, lo cual generará un mayor involucramiento e identificación con los logros organizacionales y una mayor atención hacia sus superiores y colaboradores debido a que los resultados de sus labores depende fundamentalmente del trabajador por la autonomía que experimenta. Lo contrario implica más bien un paulatino alejamiento y desinvolucramiento de su actividad laboral (indiferencia). De otro lado, la relación con eficacia profesional, podría estar indicando que la mayor

sensación de tener control sobre el desarrollo de sus tareas le genera un sentimiento de ser competente, de ser capaz de lograr los objetivos organizacionales, así como la valoración de sí mismo y del trabajo realizado. Hakanen y sus colegas en el 2006, sobre el engagement como característica de alto nivel de los recursos personales (especialmente la autoeficacia), encontraron que los empleados que tienen altos niveles de desempeño son más propensos a sentirse seguros, competentes y a creer que tienen el control de su entorno (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2009) y Bakker, Demerouti & Xanthopoulou (2013). Debe ahondarse más en la investigación sobre estos componentes, más aún si los resultados obtenidos podrían estar señalando la relevancia del control para los funcionarios de entidades estatales.

Con relación al área carga de trabajo (áreas de la vida laboral) y las dimensiones del burnout, los resultados no muestran una relación significativa, lo cual podría indicar que la carga de trabajo que experimentas en la institución los funcionarios que participaron en la investigación, la carga de trabajo no es factor que genere en ellos agotamiento emocional, indiferencia e ineficacia, lo que podría llevarnos a inferir que la carga de trabajo es considerada como factor subyacente a las funciones del puesto. Estos resultados difieren con lo señalado por Albesa et al. (2012), quienes, encontraron una relación significativa entre sobrecarga laboral y agotamiento, que a su vez predice la indiferencia y la reducción de eficacia. Igualmente, un estudio realizado por Mendiola (2016) en enfermeras de 7 hospitales de Tamaulipas, reporta que encontró una relación significativa de la sobrecarga con el burnout.

Asimismo, resulta interesante mencionar los resultados de la investigación realizada por Caro (2015) en docentes pertenecientes a dos instituciones educativas mixtas, una privada y una pública ubicada en los distritos de La Molina y Miraflores respectivamente, en Lima Metropolitana, referente a carga de trabajo y las dimensiones del burnout, encontrando, además de una relación positiva significativa entre carga de trabajo y agotamiento emocional, una relación igualmente positiva y significativa con la dimensión de cinismo, con lo cual observó que a mayor carga de trabajo, se incrementan en los profesores actitudes negativas con los compañeros de trabajo del centro educativo.

Los resultados de nuestra investigación, estarían relacionados a que el sentido de responsabilidad por ejercer funciones en puestos jefaturales marca una tendencia a sobrepasar las horas de trabajo (Díaz & Pignataro, 2004; Leiter, 1992; Letelier, Navarrete & Farfán, 2014), por lo tanto, para el funcionario de la entidad financiera el exceso de trabajo o la carga de trabajo percibida es inherente a la responsabilidad de ejercer un puesto de nivel jefatural. Un dato interesante, que acompaña nuestros resultados está referido a la investigación realizada a nivel mundial por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) publicado en el año 2007, acerca de trabajadores con más de 48 horas trabajadas a la semana, que colocó al Perú en el primer lugar con un 50.9%, seguido de países como Corea (49.5%), Tailandia (46.7%) y Etiopía (40%), con lo cual se podría señalar que la carga de trabajo para la población peruana trabajadora, formaría parte del estilo de vida laboral o señalaría que los peruanos cuentan con un mayor margen de tolerancia; temas que podrían ser motivo de mayor investigación. Así también

en el Informe sobre las condiciones de trabajo, seguridad y salud de los asalariados privados de Lima Metropolitana, Encuesta de Hogares Especializada en Niveles de Empleo en Lima Metropolitana (MTPE, 2007), señala en el caso de Perú, que las horas efectivamente trabajadas se incrementaron de 48 horas en 1990 a 51 horas en 1999.

Relacionado al área control (áreas de la vida laboral) y las dimensiones de calidad de vida profesional se encontró una asociación positiva significativa con apoyo directivo, demanda laboral y motivación intrínseca, lo que indicaría que para el funcionario de la entidad financiera al percibir mayor autonomía y control para realizar su trabajo, siente mayor apoyo directivo para tomar más decisiones, resolver problemas y asumir mayores responsabilidades, lo que a su vez le genera motivación, a pesar de percibir mayor demanda en el cumplimiento de sus funciones.

Los resultados entre control y apoyo directivo podrían estar relacionados con la estructura de tipo burocrática de toda entidad estatal, en la que el trabajador al sentir el apoyo de sus jefes, genera seguridad, respaldo, reconocimiento, la posibilidad de aportar ideas, libertad para expresar lo que piensa y siente, de ser escuchado, aspectos que lo llevan a percibir que tiene calidad de vida profesional (Grimaldo, 2015). Los resultados con demanda podrían estar relacionados con los cambios que ha venido sufriendo la organización, a fin de atender las demandas del gobierno de incrementar los servicios al sector público, esto ha conllevado a mejorar los procedimientos y actualizar las normativas, con lo cual el funcionario siente una mayor demanda laboral pero al mismo tiempo se podría estar incrementando, aunque levemente, el control y la autonomía de sus labores.

Asimismo, los resultados de la investigación con motivación podrían estar relacionados al sentido de eficacia que experimentan los funcionarios al sentirse competentes, por generar sus propias decisiones, por asumir responsabilidades, proponer cambios o mejoras en los procedimientos, lo que a su vez los estimula a desarrollar su trabajo.

Sobre la relación de control con las dimensiones de calidad de vida laboral no se ha encontrado investigaciones al respecto, por lo que se haría interesante mayores investigaciones sobre el tema.

En el área carga de trabajo y calidad de vida profesional, se aprecia una relación positiva significativa con las tres dimensiones, lo cual podría estar significando que los funcionarios de la entidad financiera a mayor carga de trabajo mayor será la sensación de recibir apoyo directivo, experimentar motivación intrínseca y percibir al mismo tiempo una mayor demanda laboral. Estos resultados podrían estar relacionados a que el factor carga de trabajo es considerado como componente subyacente a la vida laboral peruana y al sentido de responsabilidad que conlleva ejercer una posición jefatural. Igualmente, consideramos importante ahondar más en esta investigación por cuanto no hemos encontrado investigaciones que estudien la relación de estas variables.

Con respecto a la relación de burnout y calidad de vida profesional, se encontró relación negativa entre agotamiento emocional y motivación intrínseca, apoyo directivo y demanda laboral, con lo cual, para los funcionarios evaluados, a mayor sensación de agotamiento emocional, menor será su motivación personal, la percepción de apoyo directivo y sensación de demanda laboral. Los resultados de la investigación estarían indicando que

la baja motivación personal y la menor sensación de apoyo directivo, así como la demanda laboral podrían ser consecuencia del nivel de agotamiento emocional que experimenta el trabajador. Estos resultados coinciden con los obtenidos en la investigación realizada por López (2013), quien en un estudio con sanitarios de Atención Primaria, del área 11 de la comunidad de Madrid, encontró que al aumentar el cansancio emocional de los profesionales sanitarios, disminuye la percepción del apoyo directivo y la motivación. Igualmente, se corroboran con los resultados obtenidos en un estudio transversal descriptivo, con profesionales de drogodependencias realizado por García, Gálvez & Rodríguez (2009), quienes encontraron en el grupo de evaluados que a mayor agotamiento emocional, menor la percepción de apoyo directivo y motivación.

Sin embargo, los resultados de la relación que se produce entre agotamiento emocional y demanda laboral, aunque sea leve, no coinciden con los obtenidos por López (2013) ni con la obtenida por García, Gálvez & Rodríguez (2009), quienes encontraron una relación positiva entre agotamiento y demanda, con lo cual la percepción de cansancio emocional aumentará la cantidad de trabajo percibida. Consideramos, que los resultados de nuestra investigación podrían estar relacionados a hechos históricos de la organización, para lo cual se debe tener presente que la población evaluada, tiene un promedio de 21 años de antigüedad en la organización que vivió ceses, retiros de confianza, cambios en la designación de puestos jefaturales, con lo cual la falta de demanda desafiante, intensa y compleja, podría generar mayor agotamiento. También se podría señalar que la falta de demanda laboral podría ser un indicador para el trabajador de que

la institución no requiere de sus servicios y prefiere mantenerlo realizando labores elementales, lo cual afecta su sentido de competencia y eficacia profesional y por ende, una disminución de su autoestima, todos ellos asociados a agotamiento emocional.

En lo que se refiere a eficacia profesional (burnout) se encuentra una relación positiva con las tres dimensiones de calidad de vida profesional, lo cual indicaría que los funcionarios perciben ser más eficaces al sentirse más motivados, percibir mayor apoyo directivo y mayor demanda laboral o viceversa. Los resultados de la relación de eficacia con motivación y apoyo directivo, se corroboran también con los obtenidos por López (2013) y García, Gálvez & Rodríguez (2009), quienes encontraron esa misma relación en los profesionales sanitarios de Atención Primaria y en los profesionales de drogodependencias. Sin embargo, los resultados de la relación de eficacia con demanda laboral difieren de la investigación realizada por López (2013), quien no encontró relación significativa con estas dimensiones. Es importante señalar que los resultados obtenidos podrían estar relacionados con el hecho de que la organización se encuentra promoviendo la especialización de sus funcionarios, quienes reciben un conjunto de capacitaciones, tanto de nivel técnico como personales, a fin de brindarles el apoyo para cumplir con las metas y mejorar su liderazgo. En ese sentido, los trabajadores podrían estar experimentando una mayor demanda laboral porque deben cumplir con más responsabilidades, más tareas, más carga, lo cual los hace sentirse más requeridos por la institución y a la vez de sentirse también más eficaces al percibir mayor oportunidad de desarrollo personal-profesional.

Con relación al factor indiferencia (burnout) se encontró relación negativa con apoyo directivo y motivación (calidad de vida), lo que indicaría que los funcionarios tendrán una mayor respuesta negativa, insensible o apática hacia el trabajo y estarán menos motivados cuando menor sea la percepción de apoyo directivo recibido. Los resultados de la relación de indiferencia con apoyo directivo, se corroboran con las de García, Gálvez & Rodríguez (2009), aunque no de manera significativa, sin embargo comparada con los resultados de la investigación de López (2013), no encontró relación significativa con estas dimensiones. Asimismo, los resultados de la relación de indiferencia con motivación, se corroboran con los obtenidos por López (2013) y García, Gálvez & Rodríguez (2009), donde se encuentra una asociación negativa entre ambas dimensiones. Los resultados de la investigación, podrían explicarse si se considera que los funcionarios ejercen un poder legítimo, otorgado por la misma organización y que son evaluados periódicamente por sus jefes directos y que ésta evaluación está vinculada a un bono o pago económico según el desempeño mostrado. En tal sentido, se sentirán más motivados y con apoyo directivo si sus bonos son satisfactorios, de lo contrario mostrarán una respuesta negativa, insensible y apáticos hacia el trabajo.

A continuación se discutirá los resultados de nuestro segundo objetivo, es decir, el comportamiento de las variables asociadas investigadas en relación a las variables sociodemográficas, cuya comparación con respecto a la edad, actividad física realizada, grados académicos obtenidos, lugar de trabajo y estado civil, podrían enriquecer los resultados del estudio reportado hasta hora.

Al comparar carga de trabajo, factor psicosocial considerado de riesgo organizacional para el burnout (Maslach, 2009) con edad, se observó que son los funcionarios mayores a 50 años los que perciben mayor carga de trabajo, que aquellos menores a 41 años. Sobre el particular, podemos mencionar que los resultados podrían tener alguna coincidencia con los resultados obtenidos en la investigación de Albanesi (2013) quienes en una muestra de trabajadores de la salud, pertenecientes a las Provincia de Cuyo, San Juan, San Luis y Mendoza, detectó relación significativa de la variable carga de trabajo en los sujetos con más edad.

Si bien es cierto estos resultados difieren de lo señalado por Maslach (2009), quien refiere una mayor presencia del burnout en los trabajadores más jóvenes (menores de 30 y 40 años), sin embargo, también señala que debe considerarse el “sesgo de sobrevivencia”, aquellos trabajadores que no se van pero se mantienen en la empresa con niveles inferiores de burnout, aspecto muy importante para el grupo de estudio, considerando que el promedio de años de servicio es de 21 años. La naturaleza de la entidad financiera en donde los trabajadores, a pesar de sus limitaciones y deficiencias, pueden seguir realizando labores ajenas a su especialidad pero manteniendo el status laboral alcanzado, podría explicar mejor este resultado.

Asimismo, se observa que los funcionarios que realizan actividad física después de las horas de trabajo, perciben mayor carga de trabajo que los que no realizan actividad física recreativa. Estos resultados podrían indicar que los funcionarios que realizan actividad física después del horario de trabajo consideran a ésta como incremento o recarga en sus actividades o tal vez pueden ellos estar considerando que dada la carga de trabajo percibida,

requieren realizar actividad física para paliar la sobrecarga laboral. Este resultado difiere de la investigación realizada por Suárez, Vidales & Cardona-Arias (2014) en empleados de una universidad privada de Medellín, quien encontró una asociación estadística entre actividad física y agotamiento emocional, siendo mayor en las personas físicamente inactivas. Este hecho, evidenció que la inactividad física y el estrés laboral suponen que los trabajadores evaluados presentan elevada carga de trabajo, compromiso, estrés, dificultades para invertir el tiempo libre en otras actividades.

En relación a control y los grados académicos obtenidos, se encuentra que son los funcionarios con doctorado los que perciben mayor control, seguido de los que tienen maestría, licenciatura y finalmente los egresados, por tanto a medida que aumenta el nivel o grado obtenido mayor es la percepción de control. Esta misma relación se observa con la motivación intrínseca y el grado de estudios, con lo cual, el nivel de motivación intrínseca se intensifica en tanto el funcionario obtiene mayor nivel de estudio. Los funcionarios con grados académicos de maestría y doctorado, por los estudios realizados y la especialización alcanzada estarían sintiéndose más preparados, más motivados, con mayor capacidad para realizar sus funciones, de ser creativos, con mayor autonomía para tomar decisiones, resolver problemas y cumplir con sus responsabilidades.

Con respecto a los funcionarios que trabajan en de la red de agencias o en oficinas administrativas se encontró que los primeros se consideran más eficaces que los segundos, lo cual difiere con las investigaciones de Amigo, Asencio, Menéndez Redondo & Ledesma (2013) que plantean mayor nivel de agotamiento emocional, cinismo y menor eficacia profesional en trabajadores

que laboran en las sucursales o agencias, que en los trabajadores de servicios centrales. Estos resultados podrían estar relacionados a la relevancia que viene otorgando en los últimos años, la administración, al personal que labora en la red de oficinas, que representa la imagen de la institución en donde diariamente deben atender al público y tomar decisiones con respecto a las distintas dificultades que pueden presentarse.

En relación al estado civil se ha encontrado que los funcionarios que son convivientes sienten más apoyo directivo que los viudos y divorciados. Este resultado difiere de lo obtenido por Contreras, Espinoza, Hernández & Acosta (2013) quienes en una investigación realizada con trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia), no encontraron diferencia significativa con el estado civil.

De lo mencionado, se puede señalar que se confirma parcialmente la hipótesis planteada respecto a las diferencia en las variables sociodemográficas según edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, tiempo de servicios, tiempo en el puesto, ubicación laboral y actividad física

En lo que respecta a las limitaciones de la investigación, en primer lugar, podría señalarse el factor de deseabilidad social, debido a quien administró los cuestionarios labora en el área de Recursos Humanos, área encargada de la evaluación del desempeño, identificación de trabajadores potenciales, procesos de ascensos, entre otros. Asimismo, el tamaño de la muestra no es el suficiente como para poder generalizar los resultados y obtener información más detallada; sin embargo, se trata de un equipo consistente de la entidad financiera. Igualmente la confiabilidad no elevada encontrada en control podría sesgar algunos de los resultados del estudio. De

otro lado, realizar esta misma investigación en otras regiones del Perú y no solamente en Lima, así como ampliarlo a los trabajadores que laboran en posiciones de atención directa al público, podrían vislumbrar resultados diferentes que ayuden a tener una visión más completa sobre la carga de trabajo, el control, el burnout y la calidad de vida percibida a fin de diseñar programas de intervención orientados a desarrollar un estilo de vida más saludable en los trabajadores de la entidad financiera estatal.

CONCLUSIONES

Se confirma parcialmente la primera hipótesis, por cuanto se encontró relación entre carga laboral, control, burnout y calidad de vida profesional, según lo siguiente:

- Respecto a control con las dimensiones del burnout, se observó relación negativa significativa con agotamiento emocional e indiferencia y positiva con eficacia profesional y en lo que respecta a calidad de vida profesional la correlación es positiva en las tres dimensiones.
- En lo referente a carga de trabajo se encontró correlación significativa positiva con las tres dimensiones de calidad de vida profesional, pero no con las dimensiones del burnout.
- La correlación de burnout con calidad de vida profesional mostró en agotamiento emocional una correlación negativa con las tres dimensiones de calidad de vida profesional, respecto a eficacia profesional se encontró una correlación positiva con las tres dimensiones de calidad de vida profesional e indiferencia mostró correlación negativa con motivación intrínseca y apoyo directivo, pero ninguna relación significativa con demanda laboral.

Respecto a la segunda hipótesis, se confirma parcialmente, por cuanto se encontraron diferencias significativas en los niveles (medias) de carga laboral, control, eficacia del síndrome de burnout, apoyo directivo y motivación intrínseca de calidad de vida profesional, según lo siguiente:

- Los funcionarios de mayor edad y los que realizan actividad física después de la jornada laboral, son los que perciben mayor carga de trabajo.

- Los funcionarios con mayor grado de instrucción (doctorado y maestría) son los que perciben mayor control en el desempeño de sus funciones y sienten mayor motivación.
- Se encontró que los funcionarios de la red de agencias se perciben más eficaces que los de oficina administrativa.
- Los funcionarios convivientes son los que sienten mayor apoyo directivo.

Finalmente, se podría concluir que los estudios realizados confirman parcialmente los resultados respecto a la relación entre las variables carga de trabajo, control, burnout y calidad de vida profesional, al haber encontrado algunos resultados similares con otros estudios anteriores, aunque no necesariamente en el mismo ámbito laboral, debido a que las investigaciones en el sector financiero, así como público, son muy pocas en el país. También podemos señalar, que si bien no hay una presencia de burnout en los funcionarios evaluados, el factor carga de trabajo y demanda laboral podría ser un factor que no sea percibido como tal, producto de considerar el exceso de horas de trabajo como factor cultural “normal”.

RECOMENDACIONES

Se propone lo siguiente:

- Implementar programas de capacitación para que los funcionarios deleguen funciones, planifiquen sus recursos y tiempo, entre otros, para reducir el exceso de horas laboradas y gozar de un entorno de vida más saludable.
- En cuanto a la organización se recomienda brindar mayor empoderamiento a sus funcionarios a fin de contar con mayor autonomía y toma de decisión en el desarrollo de sus funciones.

REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo (2014). *Riesgos psicosociales en Europa: Prevalencia y estrategias de prevención*. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Summary%20Psychosocial%20risks%20in%20Europe-es.p>
- Albanesi, S. (2012). Calidad de vida percibida en el personal de enfermería de un hospital general. *Alcmeon*, 18(1), 52-59.
- Albanesi, S. (2013). Percepción de calidad de vida profesional en trabajadores de la salud. *Alternativas en Psicología*, 17(28), 8-19.
- Albesa, A., Montero, J., Gascón, S., García-Campayo, J., Alda, M., Moreno, S., & López Del Hoyo, (2012). *Conflicto de valores como predictor del burnout: un estudio en profesorado de enseñanza secundaria obligatoria*.
- Aliaga, D. (2013). *Burnout y bienestar psicológico en técnicas de enfermería de un hospital nacional de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú) Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4430>
- Álvarez, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- Álvarez, N., Cortez, M. & Salinas, A. (2012). *Calidad de Vida Profesional de las Enfermeras*
- Amigo, I., Asensio, E., Menéndez, I., Redondo, S., & Ledesma, J. (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*, 26 (2), 222-226.

- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4(2), 25-36.
- Badillo, G. & Jumbo, L. (2015). Valoración de la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de agentes de seguridad de entidades financieras del sector La Villaflora en el Sur del Distrito Metropolitano de Quito año 2014.
- Bakker, A., Demerouti, E. & Xanthopoulou, D., (2013). ¿Cómo los Empleados Mantienen el Engagement en el Trabajo? *Ciencia y Trabajo*, 13(41), 135-142. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Volumen%2041%20\(10\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Volumen%2041%20(10).pdf)
- Baltodano, A., & Mori, F. (2014). Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del hospital regional docente de Trujillo. 2009. *In Crescendo*, 4(1), 121-131.
- Bambula, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre el 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1). Recuperado de: DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- Bambula, F. & Gómez, I. (2012). *La Investigación Sobre el Síndrome de Burnout en Países Latinoamericanos*. 1º Congreso Internacional y 4º Foro de las Américas en Investigación Sobre Factores, Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://factorespsicosociales.com/primercongreso/pdfs/Posters/Poster17.pdf>

- Barrios, S., Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y su entorno laboral saludable. *Rev Latino-am Enfermagem*, 14(1), 136-41.
- Bautista, O., Tombé, P. & Victoria, M. L. (2015). Síndrome de Burnout y su relación con el Estado de Salud Mental en un Grupo de Trabajadores de Seguridad Privada. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 3(4), 20-24.
- Berrio, N. & Mazo, R. (2012). Estrés académico. *Revista de psicología Universidad de Antioquia*, 3(2), 55-82.
- Cáceres, C. (2014). *Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales*. Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5099/CACERES_PAREDES_CRISTINA_BURNOUT_CONDICIONES.pdf?sequence=1
- Calderón, J., Borracci, R., Angel, A., Sokn, F., Agüero, R., Manrique, J. & Hansen, M. (2008). Características Métricas de un Cuestionario para Evaluar la Calidad de Vida Profesional de los Médicos Cardiólogos. *Revista argentina de cardiología, Argentina*, 76(5). 359-367.
- Cañadas, G., San Luis, C., Lozano, L., Vargas, C., García, I., & de la Fuente, E. (2014). Evidencia de validez factorial del Maslach Burnout Inventory y estudio de los niveles de burnout en profesionales sanitarios. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 46(1), 44-52.
- Caro, P. (2015). Síndrome de Burnout y satisfacción de necesidades psicológicas básicas en docentes.

- Castro, N., Cruz, M., Sadaya, M. S., & Ravina, E. (2015) Constructing and Validating Behavioral Components Scale of Motivational Goals in Mathematics.
- Chero, L & Día, M. (2015). El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta, Chiclayo 2014. Tesis de licenciatura, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo) Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/168>
- Chiang, M., Gómez & Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud trab.(Maracay)*, 21(2), 111-128.
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la administración de personal*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*.
- Colino, N. & Pérez de León, P. (2015). El síndrome de burnout en un grupo de profesores de enseñanza secundaria en Montevideo. *Ciencias Psicológicas*, 9(1), 27-41.
- Comité Mixto OIT-OMS (1984). Factores Psicosociales En El Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención novena reunión Ginebra, 18-24. Recuperado de: http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- Contreras-Palacios. S., Avalos-García M., Priego, H., Morales-García, M. & Córdova, J. (2014). Síndrome de Burnout, funcionalidad familiar y factores relacionados en personal médico y de enfermería de un hospital de Villahermosa, Tabasco, México. *Horizonte sanitario*, 12(2), 45-57.

- Contreras, F., Espinosa, J., Hernández, F., & Acosta, N. (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de bogotá (colombia). *Psicología desde el Caribe*, 30(3), 569-590.)
- Cordero, A. (2015). Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores de centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura.
- Cullen, J., Silverstein, B. & Foley, M. P. (2008). Linking biomechanical workload and organizational practices to burnout and satisfaction. *Journal of Business and Psychology*, 23(1-2), 63-71.
- Díaz, A. & Pignataro, R. (2004). Diagnóstico De Los Niveles De Desgaste Profesional (Burnout) En Una Muestra De Profesores De La Ucab Caracas. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1301.pdf>
- Duarte, J. & Dessens, L. (2007). La conducta humana en ambientes laborales y la productividad. *Epistemus*, 1 (2), 30-37. Recuperado de: <http://www.epistemus.uson.mx/revistas/pdf/numero2.pdf>
- Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/farfan_mm.pdf

- Fernández A. & Merino, C. (2014). Error de medición alrededor de los puntos de corte en el MBI-GS. *Liberabit*, 20(2), 209-218.
- Fernández, A, Santa, E., Casado M. (2007). Calidad de vida profesional de los profesionales de enfermería en atención primaria de Soria. *Biblioteca Lascasas*, 3(1), 1-31.
- Fernández, J., Gascón, T., García-Olalla, C., del Cura González, M., Peña, M. & Sánchez, S. (2008). Medición de la capacidad evaluadora del cuestionario CVP-35 para la percepción de la calidad de vida profesional. *Atención primaria*, 40(7), 327-334.
- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana. *Persona*, (5).
- Fernández, M. (2008). Burnout, autoeficacia y estrés en maestros peruanos: tres estudios fácticos. *Ciencia y Trabajo*, 30, 120-125.
- Fernández, M. (2010). El estrés laboral en los peruanos: hallazgos recientes. *Teoría e investigación en Psicología*, 19, 37-59.
- Fernández, M., Juárez, A., & Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit*, 21(1), 9-20.
- Folkman, S., Lazarus, R., Gruen, R. & DeLongis, A. (1986). Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Journal of personality and social psychology*, 50(3), 571. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Anita_Delongis2/publication/19459529_Appraisal_Coping_Health_Status_and_Psychological_Symptoms/links/09e415089b23fd5e93000000.pdf

- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- García, I., Gálvez, M. & Rodríguez, A. (2009). Calidad de Vida Profesional y Burnout en Técnicos de Drogodependencias: Análisis Comparativo con otros Grupos Profesionales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 55(217), 12-26.
- García S. & González, J. (1995). *Factores de motivación de los profesionales de la salud en atención primaria*. Fmc,. Recuperado por http://www.salvadorgarcia.eu/img/secciones_pdfs/Factores%20de%20Motivacion%20de%20los%20profesionales%20de%20la%20salud.pdf
- Gascón, S., Leiter, M. P., Stright, N., Santed, M. A., Montero-Marín, J., Andrés, E. & García-Campayo, J. (2013). A factor confirmation and convergent validity of the “areas of worklife scale”(AWS) to Spanish translation. *Health and quality of life outcomes*, 11(1), 63.
- Gil-Monte, P. (2003). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*,1(1), 19-33.
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de salud pública*, 83(2), 169-173.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29(2), 237-241.
- Gil-Monte, P., García-Juesas, J. (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout).

Un estudio longitudinal en enfermería. *Revista Mexicana de Psicología*, 25(2), 329-337.

Gil-Monte, P., García-Juesas, J. & Hernández, M. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería: a study in nursing professionals. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(1), 113-118.

Giménez, V. (2010). *Las organizaciones de servicios sociales de atención primaria: estática, dinámica y propuestas de futuro*. Diputación de Alicante. Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/22160/1/LIBRO%20Las%20organizaciones%20de%20SSAP_2010.pdf

Gliem, J. & Gliem, R. (2003). Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales. Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education.

Gómez, E. (2015). Turnicidad y accidentabilidad como factores predictores del Burnout. Recuperado de: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2167/1/TFM%20G%C3%B3mez%20Nadal,%20Elisa.pdf>

Gómez, I. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas psychologica*, 6(1), 105-114. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/up/v6n1/v6n1a11.pdf>

Gomez, M. (2010). Calidad de Vida Laboral en los Empleados Temporales del Valle de Aburrá, Colômbia. *Revista Ciências Estratégicas*, 18(24), 225-236.

- Gomez, V. & Moreno, L (2009). Factores psicosociales del trabajo (demandacontrol y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia, 9(2), 393-407.
- González, M. (2010). *Análisis sobre manifestaciones de burnout e identificación de fuentes de estrés en ejecutivos de recursos humanos* (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León). Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/2145/1/1080175101.pdf>
- Gonzales, N. (2012). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería del departamento de emergencia de adultos del hospital general san juan de dios de Guatemala*. (Tesis de licenciatura, Universidad San Marcos de Guatemala). Recuperado de: <http://www.eneg.edu.gt/sites/default/files/tesis/Nancy%20Raquel%20Sagastume%20Gonzalez.pdf>
- González R. (2014). Conocer el estrés: repercusión del estrés en la infancia. Recuperado de: <file:///D:/FINAL%20TESIS%20MAESTRIA/estres/GonzalezAparicioRM%202014%20lazurus%20folkman%20estres.pdf>
- González, P., Peiró, J., & Bravo, M. (1996). Calidad de vida laboral. Tratado de psicología del trabajo, 2, 161-186.
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M., & Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de Burnout en personal sanitario hispanoamericano y español (2007). *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 215-230.

- Grau A, Gil Monte, P., García-Juegas, J., Figueiredo H. (2009). Efectos de los Conflictos Interpersonales Sobre el Desarrollo del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) y su Influencia Sobre la Salud. Un Estudio Longitudinal en Enfermería. *Revista Ciencia y Trabajo*, 11 (32), 73-74.
- Greco, P., Laschinger, H., & Wong, C. (2006). Leader empowering behaviours, staff nurse empowerment and work engagement/burnout. *Nursing Leadership*, 19(4), 41-56.
- Greenglass, E., Burke, R., & Moore, K. (2003). Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Applied psychology*, 52(4), 580-597.
- Grimaldo, M. (2010) Calidad de Vida Profesional en Estudiantes de Ciencias de la Salud. *Revista Psicológica* 12(1), 51-80. Recuperado de: http://ojs.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/329
- Grimaldo, M. (2015). Calidad de vida profesional en estudiantes de ciencias de la salud. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 12 (1).
- Grimaldo, M. & Reyes, M. (2015). Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 47(1), 50-57. Recuperado de: doi:10.1016/S0120-0534(15)30006-6
- Gutierrez, F. & Valadez, R. (2011). Una descripción general del burnout y sus efectos en profesores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(3).
- Hanzeliková, A., García, M., Pomares, M., Pardo, M. & Monte, J. (2011). La calidad de vida profesional de las enfermeras en geriatría. *Enfermería Global*, 10(24), 145-157.

- Herrera, R. & Cassals, M. (2005). Algunos Factores Influyentes en la Calidad de Vida Laboral de Enfermería. *Rev Cubana Enfermería (online)*. 21(1), 1. Recuperado por: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000100003&lng=es
- Juárez, A. (2004). Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de servicios humanos en México. *Cienc. Trab*, 6(14), 189-196.
- Juárez, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud pública de México*, 49(2), 109-117.
- Juárez, A. (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. *Investigación en Salud*, Abril, 57-64.
- Juárez, A., García, J., Gómez, V., Vera, A., Fernández, M., & García, I. (2011). Traducción y adaptación del MBI-GS en Población Latina. Manuscrito no publicado.
- Laca F., Mejía, C. & Gondra, J. (2014). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y salud*, 16(1), 87-92.
- Lazarus, R. (2000). Toward better research on stress and coping.
- Leiter, M. (1992). Burn-out as a crisis in self-efficacy: Conceptual and practical implications. *Work & Stress*, 6(2), 107-115. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1080/02678379208260345>

- Leiter, M. & Maslach, C. (2000). Burnout and health. *Handbook of health psychology*, 415-426.
- Leiter, M. & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. En P. Perrewé & D. C. Ganster, (Eds.), *Research in Occupational Stress and Well Being (Vol. 3): emotional and physiological processes and positive intervention strategies*. Oxford, UK: JAI Press/Elsevier, pp. 91-134.
- Leiter, M., Gascón, S., & Martínez-Jarreta, B. (2007). Modelo de doble proceso sobre el “síndrome de quemarse por el trabajo” (burnout): su relevancia en profesionales de enfermería de España y Canada. *Informació psicológica*, (91-92), 95-109.
- Leiter, M., Nicholson, R., Patterson, A., & Laschinger, H. (2011). Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo como demandas y recursos laborales: un modelo de Burnout y engagement. *Ciencia y Trabajo*, 13(41), 143-151. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Volumen%2041%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Volumen%2041%20(5).pdf)
- Letelier, G., Navarrete, E. & Farfán, C. (2014). Síndromes organizacionales: mobbing y burnout. *Retraído noviembre*. Recuperado de <http://oaji.net/articles/2014/1015-1404298680.pdf>
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. In *Protección de la salud de los trabajadores (Vol. 3)*. OMS.
- López, A., López, J., Jareño, P. & Moya E. (2009). Influencia de los modelos de gestión en la calidad de vida profesional del personal cuidador en

- residencias de mayores de Albacete. *Enfermería clínica*, 19(5), 258-266.
- López, V. (2013). Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout.
- Marrau, M. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en humanidades*, (19), 167-177.
- Mariños, A., Otero, M., Málaga, G. & Tomateo, J. (2011). Coexistencia de síndrome de Burnout y síntomas depresivos en médicos residentes: Estudio descriptivo transversal en un hospital nacional de Lima. *Revista Médica Herediana*, 22(4), 159-160.
- Martín, J., Cortés, J., Morente, M., Caboblanco, M., Garijo, J. & Rodríguez, A. (2004). Características métricas del Cuestionario de Calidad de Vida profesional (CVP-35). *Gaceta Sanitaria*, 18(2), 129-136.
- Martínez, J. (2012). *Factores organizacionales generadores de estrés laboral en el personal administrativo de la Dirección de Educación Secundaria y Servicios de Apoyo (SEIEM)* (Doctoral dissertation).
- Martínez, E. & Díaz, D. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar. *Educación y educadores*, 10(2), 11-22.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach C., Jackson S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*, 3a ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C., & Leiter, M. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied psychology, 93*(3), 498.
- Maslach, C., Leiter, M. & Jackson, S. (2012). Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration. *Journal of Organizational Behavior, 33*(2), 296-300.
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology, 52*(1), 397-422.
- Mazuecos, F. (2015). Revisión documental de calidad de vida profesional de sanitarios de enfermería. *Opción, 31*(1).
- Mendiola S. (2016). Percepción de la calidad de vida profesional, síndrome de Burnout y autocuidado de las enfermeras del sector salud de Tamaulipas, que cuidan a enfermos crónicos y terminales en Cd. Victoria Tamaulipas, México.
- Montalvo F. (2014). Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la en la satisfacción del personal asistencial en Novaclínica SA de la ciudad Quito.
- Moreno, B. (2016). Significado del trabajo y estrés percibido en cuidados paliativos: factores Asociados.
- Moreno, L., García, J., Díaz., & Ramiro, E. (2005). De Factores Psicosociales En El Entorno Laboral. *Edupsykhé, 4*(1), 19-42.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - Programa de Estadísticas y Estudios Laborales (2007). Informe sobre las condiciones de trabajo, seguridad y salud de los asalariados privados de Lima Metropolitana. Recuperado de:

http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/publicacion/inf_trab_seg_sal_lima_2007.pdf

Noyola, V. & Padilla, L. (2010). El desgaste psíquico y los factores organizacionales en profesores de educación primaria de Aguascalientes. Burnout and organizational factors in primary education teachers from Aguascalientes state.

OIT (2014). La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf

OIT-OMS, C. M. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Medicina del Trabajo. 9ª. Reunión. Recuperado de: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008592/lang-es/index.htm

Oramas, A., Gonzáles, A. & Vergara, A. (2007). El desgaste profesional y factorialización del MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*; 8 (1), 37-45

Ortega, C., Revilla, M., Jiménez, A. & Aguirre, C. (2008). *Cultura trabajo-familia, calidad de vida profesional y satisfacción laboral en una muestra de tripulantes de cabina de Lan Chile SA* (Tesis de Maestría, Universidad de Talca). Recuperado de: <http://dspace.otalca.cl/handle/1950/6502>

Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M., Salinas, F. & Pozos, E. (Diciembre de 2006). Factores Psicosociales y Burnout en Docentes del Centro Universitario de Ciencias de Salud. Recuperado el 27 de Octubre de

- 2012, de Media Graphic: <http://www.medigraphic.com/pdfs/invsal/isg-2006/isg063f.pdf>
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo1
- Peiró, J. & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 68-82.
- Peña, A. (2013). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Actualidad Contable FACES*, 16(26). Recuperado por <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/37553/1/articulo2.pdf>
- Peña, L. & Valerio, R. (2007). Prevalencia del síndrome de " Quemarse por el trabajo" Burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano. *Ciencia y sociedad*. Recuperado por <https://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1139/CISO20073204-645-667.pdf?sequence=1>
- Phyllis G. & Marjo-Riitta L. (2000). Mental health in the workplace: Introduction (sólo en inglés) Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra. Recuperado de: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm
- Quezada, M., & Mondaca, B. (2013). Calidad de vida profesional de trabajadoras de una escuela de estudiantes con discapacidades múltiples. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 151-162.
- Reatto, D., da Silva, D., Isidoro, M. & Rodrigues, N. (2014). Prevalencia da Síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba (SP). *Archives of Health Investigation*, 3(2), 1-8.

- Riera, D., Montilla, L. & González, R. (2007). Aplicación del Maslach Burnout Inventory en profesionales y no profesionales de empresas públicas y privadas. Recuperado por:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/3-2007/art%2017.pdf>
- Rodríguez, R. & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 72-88.
- Sánchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. *Universidad Abierta Interamericana-Sede Rosario-Campus Lagos. Argentina*.
- Sánchez, R., Álvarez, R. & Lorenzo Borda, S. (2003). Calidad de vida profesional de los trabajadores de atención primaria del área 10 de Madrid. *Medifam*, 13(4), 55-60.
- Schaufeli, W. & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: A critical analysis. Recuperado por:
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cL88XbNVv8QC&oi=fnd&pg=PR9&dq=schaufeli+y+Enzmann+1998&ots=keKkrPJzvM&sig=pViPTXg-ZDAefJxHLVkkGCI7c8k#v=onepage&q=schaufeli%20y%20Enzmann%201998&f=false>
- Schaufeli, W. & Maslach, C. (1993). Historical and conceptual development of burnout. Professional burnout: *Recent developments in theory and research*, 1-16.
- Schaufeli, W. & Salanova, M. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo. *Prevención, trabajo y Salud*, 20, 4-9.

- Selye, H. (1976). Stress and physical activity. *McGill Journal of Education/Revue des sciences de l'éducation de McGill*, 11(001).
Recuperado de: file:///C:/Users/USER/Downloads/7066-24315-1-PB.pdf
- Solanes A, Martín del Río B, Rodríguez, K, Benavides G, Martínez F. (2013). Factores de riesgo psicosocial laboral y burnout en función de la categoría profesional. *Revista de Psicología de la Salud*, 1(1), 74-93.
- Sosa, O., Cheverría, S., & Rodríguez, M. (2010). Calidad de vida profesional del personal de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 18(3), 153-58.
- Soto, R. & Valdivia, N. (2012). *Niveles del síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao* (Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola). Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_SotoValdivia_Niveles-del-s%C3%ADndrome-de-burnout-en-profesoras-de-educaci%C3%B3n-inicial-sector-Callao.pdf
- Suárez, G., Vidales, S. & Cardona, J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Diversitas*, 10(1), 131-141.
- Tello, J. (2010). *Nivel de Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los servicios críticos del Hospital Daniel Alcides Carrión*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/547/1/Tello_bj.pdf
- Tifner, S., Martín, P., de Nasetta, S. & de Bortoli, M. (2006). Burnout en el colectivo docente. *Studium: Revista de humanidades*, (12), 279-291.

- Vega, S. (2003). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). *Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Año.*
- Vergara, J., Abello, I., Salgado, S. & Becerra, P. (2015). Percepción de la calidad de vida de los médicos residentes de neurología y neuropediatría en Colombia. *Acta Neurol Colomb*, 31(3), 350-355.
Recuperado de:
http://www.researchgate.net/profile/Sergio_Salgado5/publication/282294424_Perception_of_quality_of_life_in_neurology_and_neuropediatrics_residents_in_Colombia/links/560b25e308ae1396914cfe40.pdf
- Vieco, G. & Abello, R. (2014). Factores Psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad alrededor del mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. Recuperado de:
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5544/6503>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational behavior*, 74(3), 235-244. Recuperado de:
<https://lirias.kuleuven.be/bitstream/123456789/486772/1/22.pdf>
- Yafang, T. (2011). Relationship between organizational culture, leadership behavior and job satisfaction. *BMC health services research*, 11(1), 98.
- Yslado, R., Atoche, R., Cermeño, B., Rodriguez, D. & Sánchez, J. (2013). Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos-organizativos en

profesionales de salud. Hospitales del callejón de Conchucos, Ancash, Perú-2012. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 191-209.

Zaldúa, G., Bottinelli, M., Pawlowicz, M. & Nabergoi, M. (2005). El trabajo bancario en contextos críticos: un estudio de caso. Recuperado de: <http://www.aacademica.com/000-051/324.pdf>

Zamorano, D. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 9(25), 3.

ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento Informado

AUTORIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN

Yo, _____
acepto voluntariamente participar en el presente trabajo de investigación, conducido por Milagros Roca Sara para la obtención del grado de Maestría en Psicología del Trabajo y las Organizaciones de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y de Psicología de la Universidad San Martín de Porres. Mi participación consiste en responder a las preguntas de cuestionarios, vinculados a aspectos de la vida laboral.

Es de mi conocimiento que esta información es recabada anónimamente y los resultados serán tratados de manera colectiva y no serán usados para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Fecha _____

Firma

Anexo 2: Coeficientes de confiabilidad, medias, desviación estándar de las variables estudiadas

| | Alfa de Cronbach | Media | Desviación estándar |
|-----------------------------|------------------|-------|---------------------|
| Burnout | | | |
| Desgaste emocional | 0.85 | 6.72 | 5.11 |
| Indiferencia | 0.84 | 1.86 | 3.33 |
| Eficacia Profesional | 0.77 | 32.87 | 3.26 |
| Áreas de la Vida Laboral | | | |
| Carga de trabajo | 0.75 | 3.63 | 0.72 |
| Control | 0.45 | 3.85 | 0.59 |
| Calidad de Vida Profesional | | | |
| Demanda Laboral | 0.88 | 63.56 | 17.71 |
| Motivación Intrínseca | 0.85 | 82.34 | 10.57 |
| Apoyo Directivo | 0.93 | 85.35 | 19.03 |

Anexo 3: Resultados variables sociodemográficas ubicación y actividad física

| Variable Sociodemográfica | n | Carga de Trabajo | | | Control | | | Agotamiento Emocional | | | Eficacia | | | Indiferencia | | | Demanda Laboral | | | Motivación Intrínseca | | | Apoyo Directivo | | | |
|---------------------------|-------------------------|------------------|-------------------|-----------|----------------|-------------------|-----------|-----------------------|-------------------|-----------|----------------|-------------------|-----------|----------------|-------------------|-----------|-----------------|-------------------|-----------|-----------------------|-------------------|-----------|-----------------|-------------------|-----------|-------|
| | | Rango Promedio | U de Mann Whitney | P | Rango Promedio | U de Mann Whitney | P | Rango Promedio | U de Mann Whitney | P | Rango Promedio | U de Mann Whitney | P | Rango Promedio | U de Mann Whitney | P | Rango Promedio | U de Mann Whitney | P | Rango Promedio | U de Mann Whitney | P | Rango Promedio | U de Mann Whitney | P | |
| Sexo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Hombre | 48 | 46,36 | 1.049,500 | 0,22 | 49,92 | 1.220,000 | 0,977 | 50,52 | 1.249,000 | 0,861 | 51,28 | 1.285,500 | 0,633 | 48,40 | 1.147,000 | 0,555 | 49,79 | 1.210,000 | 0,922 | 48,19 | 1.137,000 | 0,542 | 47,76 | 1.116,500 | 0,452 |
| | Mujer | 51 | 53,42 | | 50,08 | | 49,51 | | 48,79 | | 51,51 | | 50,27 | | 51,71 | | 52,11 | | | | | | | | | |
| Ubicación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Oficina Administrativas | 62 | 49,11 | 1264000 | 0,54 | 49,42 | 1.245,00 | 0,628 | 46,93 | 1.399,00 | 0,114 | 44,89 | 1.526,000 | 0,012 | 49,56 | 1.236,500 | 0,648 | 48,81 | 1.283,000 | 0,456 | 50,63 | 1.170,000 | 0,955 | 49,44 | 1.244,000 | 0,639 |
| | Red de Oficinas | 38 | 52,76 | | 52,26 | | 56,33 | | 59,66 | | 52,04 | | 53,26 | | 50,29 | | | | | | | | | | | |
| Actividad Física | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | No | 42 | 40,48 | 1.639,000 | 0,003 | 50,33 | 1.225,000 | 0,96 | 54,29 | 1.059,000 | 0,265 | 47,13 | 1.359,500 | 0,317 | 52,11 | 1.150,500 | 0,605 | 46,14 | 1.401,000 | 0,201 | 49,51 | 1.259,500 | 0,772 | 45,07 | 1.446,000 | 0,111 |
| | Si | 58 | 57,76 | | 50,62 | | 47,76 | | 52,94 | | 49,34 | | 53,66 | | 51,22 | | 54,43 | | | | | | | | | |

Anexo 4: Resultados variables sociodemográficas estado civil, nivel de estudios y edad

| Variable Sociodemográfica | n | Carga de Trabajo | | | Control | | | Agotamiento Emocional | | | Eficacia | | | Indiferencia | | | Demanda Laboral | | | Motivación Intrínseca | | | Apoyo Directivo | | |
|---------------------------|----|------------------|----------------|-------|----------------|----------------|-------|-----------------------|----------------|-------|----------------|----------------|-------|----------------|----------------|-------|-----------------|----------------|-------|-----------------------|----------------|-------|-----------------|----------------|-------|
| | | Rango Promedio | Kruskal-Wallis | p | Rango Promedio | Kruskal-Wallis | p | Rango Promedio | Kruskal-Wallis | p | Rango Promedio | Kruskal-Wallis | p | Rango Promedio | Kruskal-Wallis | p | Rango Promedio | Kruskal-Wallis | p | Rango Promedio | Kruskal-Wallis | p | Rango Promedio | Kruskal-Wallis | p |
| Lugar de Nacimiento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lima | 69 | 48,88 | 4416 | 0.22 | 50,32 | 1824 | 0.61 | 51,84 | 4423 | 0.219 | 46,46 | 7665 | 0.053 | 51,22 | 1536 | 0.674 | 51,03 | 5344 | 0.148 | 48,22 | 3583 | 0.31 | 48,59 | 3642 | 0.303 |
| Norte | 23 | 50,70 | | | 50,93 | | | 51,70 | | | 55,33 | | | 48,04 | | | 43,46 | | | 54,35 | | | 51,28 | | |
| Centro | 4 | 47,88 | | | 37,25 | | | 50,25 | | | 59,75 | | | 61,88 | | | 53,12 | | | 44,38 | | | 52,50 | | |
| Sur | 4 | 80,00 | | | 64,38 | | | 20,75 | | | 83,25 | | | 40,75 | | | 79,25 | | | 73,75 | | | 76,88 | | |
| Estado Civil | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Soltero | 21 | 56,05 | 6138 | 0.189 | 51,71 | 1864 | 0.761 | 45,29 | 5094 | 0.278 | 53,79 | 5175 | 0.27 | 48,14 | 1518 | 0.823 | 54,90 | 3025 | .554 | 48,83 | 1707 | .789 | 56,38 | 10347 | .035 |
| Casado | 68 | 47,76 | | | 51,51 | | | 50,63 | | | 49,82 | | | 51,10 | | | 50,82 | | | 50,85 | | | 51,18 | | |
| Viudo | 1 | 2,50 | | | 18,50 | | | 91,00 | | | 7,00 | | | 28,00 | | | 16,50 | | | 73,50 | | | 1,00 | | |
| Divorciado | 7 | 58,71 | | | 44,64 | | | 65,00 | | | 43,21 | | | 57,29 | | | 38,71 | | | 43,36 | | | 25,29 | | |
| Conviviente | 3 | 70,50 | | | 43,50 | | | 36,67 | | | 74,50 | | | 45,00 | | | 51,17 | | | 63,17 | | | 69,17 | | |
| Institución Educativa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Universidad Nacional | 39 | 47,05 | 1066 | 0.785 | 47,95 | .928 | 0.819 | 48,22 | 1263 | 0.738 | 54,97 | 2649 | 0.449 | 47,77 | 1525 | 0.677 | 49,05 | .797 | 0.85 | 50,47 | .784 | 0.853 | 47,97 | 1777 | 0.62 |
| Universidad Privada | 54 | 51,63 | | | 52,02 | | | 49,94 | | | 45,98 | | | 51,05 | | | 51,67 | | | 50,72 | | | 52,63 | | |
| Institución Nacional | 1 | 69,50 | | | 58,50 | | | 66,50 | | | 67,00 | | | 78,00 | | | 43,00 | | | 33,50 | | | 54,50 | | |
| Institución Privada | 5 | 51,50 | | | 42,59 | | | 61,30 | | | 51,20 | | | 50,50 | | | 40,80 | | | 41,80 | | | 36,50 | | |
| Nivel de Estudios | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Egresado | 29 | 56,38 | 3,86 | 0.379 | 40,10 | 9168 | 0.027 | 50,19 | 1284 | 0.733 | 58,66 | 7325 | 0.62 | 50,19 | .109 | 0.991 | 51,57 | 1027 | 0.795 | 39,02 | 8055 | 0.045 | 40,93 | 7074 | 0.07 |
| Licenciatura | 22 | 50,93 | | | 48,27 | | | 53,55 | | | 47,89 | | | 48,84 | | | 50,82 | | | 51,18 | | | 54,23 | | |
| Maestría | 44 | 44,80 | | | 54,74 | | | 49,35 | | | 43,45 | | | 50,16 | | | 47,55 | | | 54,51 | | | 51,23 | | |
| Doctorado | 4 | 55,88 | | | 79,12 | | | 36,25 | | | 70,88 | | | 53,25 | | | 61,12 | | | 73,50 | | | 77,25 | | |
| No. De hijos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ninguno | 27 | 50,50 | .257 | 0.879 | 50,93 | .264 | 0.876 | 46,11 | .874 | 0.646 | 46,33 | 2712 | 0.258 | 45,30 | 1756 | 0.416 | 47,24 | .585 | 0.747 | 47,76 | 1394 | 0.498 | 51,43 | .038 | 0.981 |
| De uno a dos | 51 | 49,37 | | | 49,24 | | | 52,45 | | | 48,98 | | | 53,58 | H | | 50,94 | | | 49,22 | | | 50,17 | | |
| De tres a más | 22 | 53,11 | | | 52,91 | | | 51,36 | | | 59,14 | | | 49,75 | | | 53,48 | | | 56,84 | | | 50,14 | | |
| Edad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Menor a 41 años | 25 | 48,27 | 9008 | 0.029 | 49,96 | 1168 | 0.761 | 9,69 | 3397 | 0.334 | 43,46 | 6596 | 0.086 | 50,31 | 4425 | 0.279 | 48,67 | 3412 | 0.332 | 52,23 | 1851 | 0.604 | 55,02 | 6834 | 0.077 |
| De 41 a 50 años | 25 | 36,06 | | | 45,10 | | | 56,92 | | | 40,67 | | | 53,77 | | | 40,52 | | | 44,81 | | | 39,69 | | |
| De 51 a 60 años | 35 | 58,34 | | | 52,17 | | | 45,89 | | | 57,27 | | | 42,16 | | | 53,86 | | | 51,71 | | | 54,51 | | |
| Mayor a 60 años | 12 | 49,21 | | | 45,46 | | | 40,75 | | | 53,54 | | | 56,58 | | | 52,46 | | | 42,46 | | | 38,50 | | |
| Antigüedad en Empresa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| De 1 a 2 años | 3 | 52,17 | 9192 | 0.056 | 44,83 | .245 | 0.993 | 30,33 | 5352 | 0.253 | 40,17 | 4838 | 0.304 | 39,33 | 5462 | 0.243 | 51,50 | 3826 | 0.068 | 51,50 | 3826 | 0.43 | 65,00 | 2791 | 0.593 |
| De 3 a 10 años | 23 | 46,74 | | | 51,21 | | | 54,21 | | | 45,69 | | | 58,17 | | | 52,62 | | | 50,45 | | | 52,26 | | |
| De 11 a 20 años | 29 | 39,16 | | | 49,59 | | | 57,33 | | | 43,76 | | | 51,16 | | | 37,28 | | | 47,53 | | | 47,24 | | |
| De 21 a 30 años | 17 | 52,97 | | | 48,42 | | | 43,89 | | | 58,50 | | | 39,64 | | | 54,06 | | | 61,14 | | | 43,11 | | |
| De 31 años a más | 27 | 61,54 | | | 51,09 | | | 45,29 | | | 55,29 | | | 50,48 | | | 44,89 | | | 44,89 | | | 53,98 | | |
| Años en el Puesto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| De 1 a 2 años | 41 | 50,52 | 2075 | 0.354 | 48,51 | .311 | 0.856 | 52,85 | .989 | 0.61 | 47,37 | 2110 | 0.348 | 54,76 | 4541 | 0.103 | 51,52 | 5075 | 0.079 | 51,88 | 1139 | 0.566 | 51,37 | 1411 | 0.814 |
| De 3 a 10 años | 44 | 51,64 | | | 47,16 | | | 47,16 | | | 48,40 | | | 41,10 | | | 52,49 | | | 49,43 | | | 48,83 | | |
| Mas de 11 años | 13 | 39,04 | | | 46,85 | | | 46,85 | | | 59,96 | | | 37,65 | | | 33,00 | | | 42,23 | | | 45,88 | | |

Estamos realizando una investigación con la finalidad de conocer las características psicológicas de trabajadores de una entidad financiera. Solicitamos su colaboración completando el siguiente cuestionario. La información que nos brinde será totalmente **CONFIDENCIAL**. Muchas gracias por su colaboración.

INFORMACIÓN GENERAL

| | | |
|--|---|--|
| D1. Edad | _____ años | |
| D2. Género | Hombre <input type="checkbox"/> _1 Mujer <input type="checkbox"/> _2 | |
| D3. Lugar de Nacimiento | Lima <input type="checkbox"/> _1 Provincia: _____(especificar) <input type="checkbox"/> _2 | |
| D4. Estado Civil | Soltero(a) <input type="checkbox"/> _1 Casado (a) <input type="checkbox"/> _2 Conviviente <input type="checkbox"/> _3 Divorciado (a) <input type="checkbox"/> _4 Viudo (a) <input type="checkbox"/> _5 | |
| D5. Hijos | Si _____(indicar cuantos) <input type="checkbox"/> _1 No <input type="checkbox"/> _2 | |
| D6. Institución en la que realizó su formación académica | Universidad Nacional <input type="checkbox"/> _1 Universidad Privada <input type="checkbox"/> _2 Instituto Nacional <input type="checkbox"/> _3 Instituto Privado <input type="checkbox"/> _4 Otros: _____(especificar) <input type="checkbox"/> _5 | |
| D7. Últimos estudios | Licenciatura <input type="checkbox"/> _1 Maestría <input type="checkbox"/> _2 Doctorado <input type="checkbox"/> _3 | |
| D8. Condición laboral | Nombrado <input type="checkbox"/> _1 Contratado a Plazo Determinado <input type="checkbox"/> _2 | |
| D9. Años de servicio en la empresa | Indíquese por favor: _____ | |
| D10. Años en el puesto actual | Indíquese por favor: _____ | |
| D11. Ubicación | Oficinas Administrativas <input type="checkbox"/> _1 Red de Agencias <input type="checkbox"/> _2 | |
| D12. Realiza alguna actividad física | Si _____(especificar) <input type="checkbox"/> _1 No <input type="checkbox"/> _2 | |

CUESTIONARIO 1

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

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

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Me siento desgastado al final de la jornada laboral. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. Me siento acabado por mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que esta organización hace. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. En mi opinión, soy bueno en mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. Sólo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16. En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

CUESTIONARIO 2

Por favor, utilice la siguiente escala para indicar en qué medida está de acuerdo con los siguientes enunciados:

| | | | | |
|-------------------|---------------|--------------------|------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Complicado decidir | De acuerdo | Muy de acuerdo |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. No tengo tiempo para hacer el trabajo que se requiere. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Trabajo intensamente por periodos prolongados de tiempo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Después del trabajo, llego a casa demasiado cansado para hacer las cosas que me gustan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Tengo tanto trabajo que hacer, que ello me aleja de mis intereses personales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Tengo suficiente tiempo para hacer lo que es importante en mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Dejo de pensar en mi trabajo cuando llego a casa al final de mi jornada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Tengo control sobre cómo hacer mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Puedo influir en la gerencia/jefatura para obtener el equipo y espacio que necesito para mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Tengo autonomía/independencia profesional en mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

CUESTIONARIO 3

A continuación marque con una X al costado de cada una de las preguntas, de acuerdo al grado de satisfacción laboral:

| Que tan Satisfecho está con: | Nada satisfecho | | Algo satisfecho | | | Bastante satisfecho | | | Muy satisfecho | |
|---|-----------------|---|-----------------|---|---|---------------------|---|---|----------------|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. La cantidad de trabajo que tengo | | | | | | | | | | |
| 2. Las prisas y agobios por la falta de tiempo para realizar mi trabajo | | | | | | | | | | |
| 3. La presión que recibo para realizar la cantidad de trabajo que tengo | | | | | | | | | | |
| 4. La presión que recibo para mantener la calidad de mi trabajo | | | | | | | | | | |
| 5. Los conflictos que tengo con otras personas de mi trabajo | | | | | | | | | | |
| 6. La falta de tiempo para mi vida personal | | | | | | | | | | |
| 7. La incomodidad física en el trabajo | | | | | | | | | | |
| 8. La carga de responsabilidad | | | | | | | | | | |
| 9. Las interrupciones molestas | | | | | | | | | | |
| 10. El estrés que tengo (esfuerzo o cansancio emocional) | | | | | | | | | | |
| 11. Mi trabajo, ya que tiene consecuencias negativas para mi salud | | | | | | | | | | |
| 12. El tipo de trabajo | | | | | | | | | | |
| 13. La motivación que experimento (ganas de esforzarme) | | | | | | | | | | |
| 14. La exigencia de capacitación para realizar mi trabajo | | | | | | | | | | |
| 15. El apoyo de mi familia | | | | | | | | | | |
| 16. Mis ganas de ser creativo(a) | | | | | | | | | | |
| 17. La capacitación que tengo para hacer mi trabajo actual | | | | | | | | | | |
| 18. Mi trabajo, porque es importante para la vida de otras personas | | | | | | | | | | |
| 19. Mi trabajo, ya que me siento orgulloso(a) de él. | | | | | | | | | | |
| 20. Lo que tengo que hacer, ya que ello está claro | | | | | | | | | | |
| 21. El apoyo que recibo de mi equipo | | | | | | | | | | |
| 22. La posibilidad de expresar lo que siento y necesito | | | | | | | | | | |
| 23. Mi satisfacción con el sueldo | | | | | | | | | | |
| 24. El reconocimiento de mi esfuerzo | | | | | | | | | | |
| 25. La posibilidad de ser promocionado(a) | | | | | | | | | | |
| 26. El apoyo de mis jefes o adjuntos | | | | | | | | | | |
| 27. El apoyo de mis compañeros (as) | | | | | | | | | | |
| 28. La recepción de la información de los resultados de mi trabajo | | | | | | | | | | |
| 29. La institución donde trabajo, ya que trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto | | | | | | | | | | |
| 30. La autonomía o libertad de decisión que tengo | | | | | | | | | | |
| 31. La variedad en mi trabajo | | | | | | | | | | |
| 32. La posibilidad de ser creativo | | | | | | | | | | |
| 33. La posibilidad de ser escuchado(a), cuando realizo alguna propuesta | | | | | | | | | | |
| 34. La calidad de mi vida laboral | | | | | | | | | | |
| 35. El hecho de desconectarme al acabar de trabajar | | | | | | | | | | |

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN