



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE CIENCIAS DE --- LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

CALIDAD DE VIDA Y DESGASTE OCUPACIONAL EN  
LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
TRANSPORTES, TRUJILLO 2016.

Tesis para optar el título profesional de:

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**Autora:**

Pajares Vargas, Linda Inés

**Asesor:**

Dr. Carlos Borrego Rosas

Trujillo – Perú

2016

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller Linda Inés, Pajares Vargas, denominada:

# **CALIDAD DE VIDA Y DESGASTE OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TRANSPORTES, TRUJILLO 2016.**

---

**DR. CARLOS BORREGO ROSAS**

**ASESOR**

---

**GIPSY TACURE ORTIZ**

**JURADO**

**PRESIDENTE**

---

**TANIA VALDIVIA MORALES**

**JURADO**

---

**PAULO FLORIAN ARANA**

**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Justificación.....	11
1.4. Limitaciones.....	12
1.5. Objetivos .....	12
1.5.1. Objetivo General.....	12
1.5.2. Objetivos Específicos .....	12
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>14</b>
2.1. Antecedentes.....	14
Los estudios acerca del Síndrome de Burnout y Calidad de vida que se encontraron fueron los siguientes:.....	14
2.1.1. Calidad de vida.....	18
2.1.1.1. Definiciones de calidad de vida.....	18
2.1.1.2. Características de la calidad de vida.....	19
2.1.1.3. Indicadores de calidad de vida.....	20
2.1.1.4. Componentes de la Calidad de Vida.....	22
2.1.1.5. Factores determinantes de la Calidad de Vida.....	23
2.1.2. Desgaste Ocupacional o Burnout.....	24
2.1.2.1. Modelo teóricos.....	26
2.2.1.1.2. Modelo Biopsicosocial.....	26
2.2.1.1.3. Modelo Integrador.....	28
2.2.1.1.4. Modelo de Maslach, Schaufeli y Leiter.....	30
2.2. Definición de términos básicos.....	33
<b>CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....</b>	<b>34</b>
3.1. Formulación de la hipótesis .....	34
3.2. Operacionalización de variables .....	34
<b>CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>35</b>
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	36
4.2. Material.....	37
4.2.1. Unidad de estudio.....	37
4.2.2. Muestra.....	37
4.3. Métodos.....	38
4.3.1. Para recolectar datos.....	38
4.3.2. Procedimientos .....	39
<b>CAPÍTULO 5. DESARROLLO .....</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO 6. RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN.....</b>	<b>54</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Distribución del nivel de calidad de vida.....	41
Tabla 02 Distribución del nivel de los factores de calidad de vida .....	42
Tabla 03 Distribución del Síndrome de Burnout según la fase de Leiter .....	43
Tabla 04 Distribución de los niveles en los factores del Desgaste Ocupacional .....	44
Tabla 05 Distribución de los niveles en las subescalas psicossomáticas del Desgaste Ocupacional .....	45
Tabla 06 Correlación entre la calidad de vida con el desgaste ocupacional y sus factores.....	46
Tabla 07 Correlación entre el factor Hogar y Bienestar Económico de la calidad de vida con el desgaste ocupacional y sus factores .....	47
Tabla 08 Correlación entre el factor Hogar y Bienestar Económico de la calidad de vida con el desgaste ocupacional y sus factores .....	48
Tabla 09 Correlación entre el factor Vida familiar y Familia Extensa de la calidad de vida con el desgaste ocupacional y sus factores .....	49
Tabla 10 Correlación entre el factor Vida familiar y Familia Extensa de la calidad de vida con el desgaste ocupacional y sus factores .....	50
Tabla 11 Correlación entre el factor Vida familiar y Familia Extensa de la calidad de vida con el desgaste ocupacional y sus factores .....	51
Tabla 12 Correlación entre el factor Vida familiar y Familia Extensa de la calidad de vida con el desgaste ocupacional y sus factores .....	52
Tabla 13 Correlación entre el factor Vida familiar y Familia Extensa de la calidad de vida con el desgaste ocupacional y sus factores .....	53

## RESUMEN

La presente investigación buscó determinar la relación entre la Calidad de Vida y el Desgaste Ocupacional en los trabajadores de una empresa de transportes, por medio de un estudio correlacional, con una muestra de 150 trabajadores. Se utilizó el Cuestionario de Calidad de Vida y el Cuestionario de Desgaste Ocupacional. La investigación busca contribuir con los responsables de la salud ocupacional. Permitirá tener información sobre la realidad de la empresa en dos aspectos claves para el trabajador y la empresa, Calidad de vida y Desgaste ocupacional, para así implementar programas preventivos y de intervención para contribuir con la mejora de los aspectos encontrados.

Los Resultados determinan que la hipótesis general se acepta parcialmente; se aprecia que los trabajadores presentan un deterioro en su Calidad de Vida, una mala tendencia en los factores (Hogar y Bienestar Económico; Amigos, Vecindario y Comunidad; Vida familiar y Familia Extensa; Educación y Ocio; Medios de Comunicación; Religión y Salud) y niveles altos de desgaste ocupacional. Así mismo se logró encontrar la correlación de todas las hipótesis planteadas.

**Palabras Clave:** Calidad de vida, desgaste ocupacional, **síndrome de Burnout.**

## ABSTRACT

The present investigation search establish the relationship between the quality of life and the Occupational Wear in workers of a transport company, through a correlational study, with a sample of 150 workers. Questionnaire Quality of Life Questionnaire was used Occupational Wear. The results determine the general hypothesis is partially accepted; shows that workers have a deterioration in their quality of life a bad trend factors (Home and Economic Welfare, friends, neighborhood and community, family and Extended Family Life, Education and Leisure, Media, Religion and Health) and high levels of occupational wear. The research seeks to contribute to those responsible for occupational health. It will have information about the reality of the company in two key aspects for the worker and the company, Quality of life and occupational wear, thus implementing preventive and intervention programs to contribute to improving aspects found.

The results determine that the general hypothesis is partially accepted; It shows that workers have a deterioration in their quality of life, a bad trend factors (Home & Economic Welfare, Friends, Neighborhood and Community, Family Life and Extended Family, Education and Leisure, Media, Religion and Health) and high levels of occupational wear. In the research it was possible to check the general hypothesis. Also managed to find the correlation of all the hypotheses.

**Keywords:** Quality of life, occupational wear, burnout syndrome.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Arce, D. (2015, 16 de Abril). *¿Están las empresas preparadas para el Burnout?* Recuperado de: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/estan-las-empresas-preparadas-para-el-burnout>
- Ardila, R. (2003). Calidad de Vida: Una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35 (02), 161-164. Recuperado de [www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf)
- Arias, W. (2015, 27 de mayo). *Conductores de transporte público sufren alto estrés laboral.* Recuperado de <http://elcomercio.pe/peru/arequipa/conductores-transporte-publico-sufren-alto-estres-laboral-noticia-1732327>
- Arón, A. & Llanos, M. (2004). Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos con violencia. *Revista Sistemas Familiares*, 20 (2), 5-15. Recuperado de [http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia\\_escolar/doc/201103041246460.Buen%20Trato%20UC\\_Cuidar\\_a\\_los\\_que\\_cuidan\\_desgaste\\_profesional\\_y\\_cuidado\\_de\\_los Equipos\\_que\\_trabajan\\_con\\_violencia.pdf](http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201103041246460.Buen%20Trato%20UC_Cuidar_a_los_que_cuidan_desgaste_profesional_y_cuidado_de_los Equipos_que_trabajan_con_violencia.pdf)
- Ayala, A.; Antezana, P.; & Yllatopa E. (2011). Síndrome de Burnout en asistentes y residentes de anestesiología del hospital nacional Daniel A. Carrión, setiembre 2011. *Revista Actas Perú Anestesiol.* 20 (2), 13-20. Recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/actas\\_anestesiologia/v20n1/pdf/a03v20n1.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/actas_anestesiologia/v20n1/pdf/a03v20n1.pdf)
- Beltrán, A. & León, A. (2009). *Sobrecarga del Cuidador y Calidad de Vida en pacientes de Parkinson del Hospital Base Víctor Lazarte Echeagaray - Essalud, Trujillo.* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo Trujillo, Perú.
- Blas, M. (2013). Síndrome de burnout y calidad de vida profesional percibida en matronas de Vizcaya. *Revista Evidentia*, 43 (10), 169-173. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4589273>

Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?*  
Barcelona: Paidós Ibérica S. A.

Cabanillas, A. (2012, 25 de octubre). *Claves para enfrentar la insatisfacción laboral*.  
Recuperado de: <http://peru21.pe/mis-finanzas/claves-enfrentar-insatisfaccion-laboral-2100456>

Cabezas, M., Silva, C. y Ramos, N. (2006). *Apoyo social, burnout y calidad de vida en personal de enfermería del Hospital regional de Talca*. (Tesis de Maestría).  
Universidad de Talca, Talca, Chile.

Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas sobre la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. (Tesis Doctoral, Universidad de Barcelona).  
Recuperado de:  
[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/42743/1/MDS\\_TESIS.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/42743/1/MDS_TESIS.pdf)

Díaz, F. & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica. *Revista Psicología del Caribe*. 33 (1), 113-131. Recuperado de  
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/6442/8065>

Díaz, M. (2013, 26 de julio). *Estrés laboral: lo padece el 80% de los argentinos y se dispara a partir de los 25 años*. Recuperado de <http://www.iprofesional.com/notas/166131-Estrs-laboral-lo-padece-el-80-de-los-argentinos-y-se-dispara-a-partir-de-los-25-aos>

Flores, N.; Jenaro, C.; Cruz, M.; Vega, V. & Pérez, M. (2013). Síndrome de burnout y la calidad de vida laboral en profesionales de servicios sanitarios. *Pensando Psicología*, 9 (16), 7-21. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/273472589\\_Sindrome\\_de\\_burnout\\_y\\_calidad\\_de\\_vida\\_laboral\\_en\\_profesionales\\_de\\_servicios\\_sanitarios](https://www.researchgate.net/publication/273472589_Sindrome_de_burnout_y_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_de_servicios_sanitarios)

Franco, C. (2014). *Diagnóstico del síndrome de burnout en los trabajadores de una pedrinera ubicada en el municipio de Teculután, Zacapa*. (Tesis de Maestría,

Universidad Rafael Landívar). Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Franco-Carmen.pdf>

García, J. (2005). *Evaluación de la calidad de vida en los pacientes con diabetes mellitus tipo 1: El caso del hospital universitario nuestra Sra. de candelaria de Tenerife*. (Tesis Doctoral, Universidad de la Laguna). Recuperado de:  
<ftp://tesis.bbtck.ull.es/ccssyhum/cs213.pdf>

Gil-Monte, P. (2011). *Manual del cuestionario del Síndrome del quemarse por el trabajo*. España: Tea Ediciones.

Gil-Monte, P. (2001, 25 de julio). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. Recuperado de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/lecturas/psicologia-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\)-aproximaciones-teor.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/lecturas/psicologia-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout)-aproximaciones-teor.pdf)

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. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/170/17083203.pdf>

Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Rev. Anales de Psicología*, 15 (2), 261-268. Recuperado de:  
[http://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)

Gómez, M., & Verdugo, M. (2009). *Cuestionario de evaluación de la calidad de vida de los alumnos adolescentes*. Madrid: CEPE.S.L.

Grimaldo, M. P. (2003). *Manual de la Escala de Calidad de Vida de Olson & Barnes*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

Instituto de Integración. (2015, 30 de enero). *El 58% de los peruanos sufre de estrés*. Recuperado de <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777?ref=rpp>

Maslach, C.; Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Rev. Psychol*, 52 (3), 397-422. Recuperado de [www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf](http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf)

Mera, D. & More, E. (2014). Dimensiones del síndrome de burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital Minsa y Essalud de Chiclayo-2013. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/283/1/TL\\_MeraOlivaresDiego\\_MoreDuranErika.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/283/1/TL_MeraOlivaresDiego_MoreDuranErika.pdf)

Musitu, G., Herrero, J., Cantera, L. y Montenegro, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria*. Barcelona: Ed. UCO.

Novoa, M.; Nieto, C.; Forero, C.; Caycedo, C.; Palma, M.; Montealegre, M.; Bayona, M. & Sánchez, C. (2005). Relación entre perfil psicológico, calidad de vida y estrés asistencial en personal de enfermería. *Universitas Psychologica*, 4(1), 63-76. Recuperado de [www.redalyc.org/articulo.oa?id=64740108](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64740108)

Olivares, V. y Gil-Monte, P. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del "Maslach burnout inventory". *Rev. Ciencia & Trabajo*. 33 (9), 160-167. Recuperado de [http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2009\\_Olivares\\_y\\_Gil-Monte.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2009_Olivares_y_Gil-Monte.pdf)

Organización mundial de la salud [OMS] (1994). *Evaluación de la Calidad de Vida. ¿Por qué Calidad de vida? Foro Mundial de la Salud*. Ginebra. Recuperado de: <http://www.ua-cc.org/educacion2.jsp>

Ortega, C. y López, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *Rev. Internacional de Salud Psicológica Clínica*, 4 (1), 137-160. Recuperado de [www.aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-100.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf)

Ortiz, J. & Arias, F. (2008). *El desgaste profesional (burnout) y calidad de vida laboral como predictores de la búsqueda de otro trabajo en profesionales de la salud y de la educación en el occidente de México. Mem. II Foro de las Américas en investigación sobre factores psicosociales: estrés y salud mental en el trabajo*. Universidad Autónoma del estado de Morelos, Cuernavaca, México.

Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Science Direct*, 29 (10), 445-455. Recuperado de [www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813)

Pérez, D. & Zurita, R. (2014). Calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública en Chile. *Salud y Sociedad*, 5 (2), 172-180. Recuperado de [www.saludysociedad.cl/index.php/main/article/viewFile/179/179](http://www.saludysociedad.cl/index.php/main/article/viewFile/179/179)

Prieto-Miranda, S., Rodriguez, G., Jiménez-Bernardino, C. & Guerreo-Quintero, L. (2013). Calidad de vida y burnout en médicos. *Rev. Med Inst Mex Seguro Soc*, 51 (5), 574-579. Recuperado de <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumen.cgi?IDARTICULO=45306>

Roig, E. (2014, 15 de abril). *El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas*. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-2094572>

Salas, J. (2010). *Bienestar psicológico y síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N° 7*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Sánchez, H. & Reyes, C. (2006). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. (4ta Edición). Lima – Perú: Editorial Visión Universitaria.

Serrano, B. (2012, 10 de octubre). *Cuarenta millones de europeos padecen estrés laboral, la nueva epidemia del siglo XXI*. Recuperado de:

<http://www.20minutos.es/noticia/1622042/0/trabajadores-europeos/estres-epidemia/siglo-xxi/>

Somarriba, N. (2008, 9 de agosto). *Aproximación a la medición de la calidad de vida social e individual en la Europa comunitaria*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/mnsa/mnsa.zip>

Uribe, F. (2010, 7 de septiembre). *Con posible síndrome de desgaste ocupacional, 40% de mexicanos*. Recuperado de:

<http://www.jornada.unam.mx/2010/09/07/sociedad/036n1soc>

Verdugo, M. (2009). El cambio educativo desde una perspectiva de calidad de vida. *Revista de Educación*, 34 (9), 21-43. Recuperado de:

[www.revistaeducacion.mec.es/re349/re349\\_02.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re349/re349_02.pdf)