

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



**Síndrome de Burnout y Calidad de Vida laboral en los  
trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional  
de Ayacucho, 2023**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y  
Negocios Internacionales

**Autores:**

Melissa Magaly Sihuairo Pereyra  
Synthia Quispe Solier

**Asesor:**

Mg. Santos Víctor Burgos Chávez

Lima, Junio

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Santos Víctor Burgos Chávez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA GENERAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO, 2023”** de los autores Melissa Magaly Sihuairo Pereyra, Synthia Quispe Solier, tiene un índice de similitud de 15% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

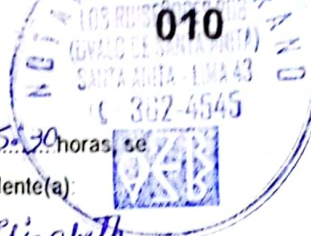
En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 18 días del mes de junio del año 2024.



---

Santos Víctor Burgos Chávez

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 18 día(s) del mes de junio del año 2024 siendo las 15:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Sede Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Danny Lita Alomía Lozano, el (la) secretario(a): Dra. Karina Elizabeth

Paredes Abanto y los demás miembros: Mg. Yessica del Peño

Craza Ordoñez y el (la) asesor(a): Mg. Santos Víctor

Burgos Echeverez

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Síndrome de Burnet y Calidad de Vida Laboral en los Trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho, 2023"

del(los) bachiller/es:

a) Melissa Magaly Situaño Pereyra

b) Synthia Quispe Solís

c) .....

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Melissa Magaly Situaño Pereyra

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>17</u>	<u>B+</u>	<u>Muy bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

Bachiller (b): Synthia Quispe Solís

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>17</u>	<u>B+</u>	<u>Muy bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

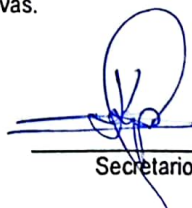
Bachiller (c): .....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente/a

  
\_\_\_\_\_  
Secretario/a

\_\_\_\_\_  
Asesor/a

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Bachiller (a)

\_\_\_\_\_  
Bachiller (b)

\_\_\_\_\_  
Bachiller (c)

# Síndrome de Burnout y Calidad de Vida laboral en los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho, 2023

Burnout Syndrome and Quality of Work Life in the workers of the General Management of the Regional Government of Ayacucho, 2023

Synthia Quispe Solier<sup>1</sup>

Universidad Peruana Unión – Lima

synthiaqs.96@gmail.com

Melissa M. Sihuairo Pereyra<sup>2</sup>

Universidad Peruana Unión- Lima

melissasihuairo@gmail.com

## Resumen

El objetivo de la presente investigación es analizar la relación entre la calidad de vida laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, transaccional, y correlacional. Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta como instrumento, a una muestra no probabilística y por conveniencia. La investigación se realizó en las diferentes áreas con dependencia a la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho. El total de participantes encuestados fueron 291 trabajadores, donde el 55% fueron del género femenino y el 45% del género masculino. Los resultados de la investigación respaldaron la hipótesis planteada, dado que el nivel de significancia fue menor a 0.05 (Sig.=.000) lo que indica que la correlación entre la variable de calidad de vida laboral y síndrome de Burnout es altamente significativa. Se pudo observar que la relación entre ambas variables es negativa y débil, según el estadístico de correlación Rho de Spearman ( $\rho = -.204^{**}$ ). En cuanto a los resultados sobre la calidad de vida laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout se evidencia que hay una relación significativa e inversa con respecto a la calidad de vida laboral y el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Siendo la dimensión despersonalización aquella que posee una correlación mayor y realización personal la que cuenta con el nivel de correlación menor.

**Palabras clave:** síndrome de Burnout, calidad de vida laboral, despersonalización organización, estrés, vida familiar.

---

<sup>1</sup> Universidad Peruana Unión, Lima. Bachiller en Administración de Negocios Internacionales ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-8208-5514>

<sup>2</sup> Universidad Peruana Unión, Lima. Bachiller en Administración de Negocios Internacionales ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-1721-6290>

## **Abstract**

The objective of this research is to analyze the relationship between the quality of work life and Burnout syndrome in workers of the General Management of the Regional Government of Ayacucho. The research methodology was quantitative, non-experimental, transactional and correlational in design. For data collection, the survey was used as an instrument, with a non-probabilistic and convenience sample. The research was carried out in the different areas under the General Management of the Regional Government of Ayacucho, the total number of participants surveyed were 291 public servants, where 55% were female and 45% were male. The results of the research supported the proposed hypothesis, given that the level of significance was less than 0.05 (Sig.=.000), which indicates that the tension between the variable of quality of work life and Burnout syndrome is highly significant, which However, it could be observed that the relationship between both variables is negative and weak, according to Spearman's Rho classification statistic ( $\rho = -.204^{**}$ ). Regarding the results on the quality of work life and the dimensions of Burnout syndrome, it is evident that there is a significant and inverse relationship with respect to the quality of work life and emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. The depersonalization dimension being that which has a greater elevation and personal fulfillment which has the lowest level of elevation.

**Key words:** Burnout syndrome, quality of work life, depersonalization, organization, stress, family life.

## 1. Introducción

La calidad de vida es un concepto que las organizaciones han venido desarrollando con mucho ímpetu en los últimos tiempos a nivel mundial, desde el punto de vista de la productividad y competitividad económica, que implica para las empresas tener al personal en óptimas condiciones laborales (L. Martínez et al., 2013). Según Castro et al., (2018), la calidad de vida laboral está estrictamente relacionada con las condiciones laborales que permiten el bienestar y satisfacción del colaborador; entre tales condiciones se encuentra: tener un salario justo, flexibilidad en las horas de trabajo (tiempo trabajado, periodos de descanso y horarios de trabajo), condiciones físicas y el equilibrio entre la vida familiar y la vida laboral, que cada vez parece ser más un desafío (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), 2023).

Según el informe de Prioridades de Gestión de Personas para el 2023, de BUK y Page Group Perú, realizado a 10,000 personas en Perú, Colombia, Chile y México, el 71% de los colaboradores consideran el balance de la vida laboral - personal como uno de los principales factores que determina la elección de un puesto de trabajo, seguido de un ambiente laboral con un 73.8% y crecimiento Profesional con un 66.5%; por otra parte, el exceso de trabajo es uno de los factores que desmotiva a los colaboradores a continuar en una organización (BUK & Page Group, 2023).

En tal sentido, las organizaciones deben generar entornos laborales intencionados a satisfacer estas necesidades básicas primordiales que requieren los colaboradores, dado que son el eje fundamental de toda organización. En efecto, se puede afirmar que el capital humano es un pilar fundamental en el éxito de las empresas, quienes buscan mantener al colaborador, satisfecho y feliz (C. Garcés et al., 2020) y mientras no se le dé el valor que corresponde al principal capital de la empresa, no se puede garantizar el éxito de la misma (Granados, 2011). Es por eso que las organizaciones cada día muestran mayor interés en conocer a profundidad la calidad de vida laboral.

Por otra parte, tener una buena calidad de vida laboral, conlleva al trabajador sentirse satisfecho y motivado (Team Insights, 2022), trayendo consigo beneficios a la organización como: incremento en la productividad, reducción de costos operativos,

fortalecimiento de la confianza y lealtad de los trabajadores (Granados P., 2011), así como la disminución del ausentismo y rotación del personal (Quiroz-Campas & Espinoza-Morales, 2021) y evitar el Burnout (BUK & Page Group, 2023).

Uno de los problemas que está acechando a los colaboradores es el estrés laboral crónico o síndrome de Burnout , considerado como: “Un inadecuado y desadaptativo afrontamiento del estrés crónico, que conduce a la extenuación y al distanciamiento emocional en el trabajo” (Salgado Roa & Leria Dulčić, 2018); reflejado en el desánimo, cansancio, ansiedad, inseguridad e incomprensión, acentuados con mayor fuerza durante la pandemia del Covid-19; punto crítico para las organizaciones, porque tienen que hacer frente a los bajos niveles de productividad, constante rotación de personal, altos costos de selección y capacitación del nuevo personal. Este Síndrome fue declarado por la Organización Mundial de la salud en el año 2000 como un factor de riesgo laboral por su capacidad de afectar la calidad de vida, salud mental e incluso poner en riesgo la vida (Saborío & Hidalgo, 2015) y, en el año 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció oficialmente que el Burnout o “síndrome de estar quemado” o de “desgaste profesional” como una enfermedad, considerado dentro de los principales problemas de salud mental (Organización Médica Colegial de España , 2019).

El Diario Médico -Perú (2018) señaló que el 60% de los trabajadores en Perú sufren de estrés, con una alta probabilidad de desarrollar el Síndrome de Burnout , debido a un progresivo agotamiento físico, mental y psíquico. Otra investigación, más reciente, realizada por la compañía Jobint, en la que participaron 4820 personas, en su Informe Burnout 2022 demostró que Perú se encuentra en el quinto puesto en el ranking de estrés laboral crónico, afirmando que un 66% de los peruanos padecen de este síndrome denominado Burnout (LA NACIÓN, 2022). A todo ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han hecho un llamado a los gobiernos, empleadores, organizaciones sean del sector público y privado a tomar medidas necesarias y plantear soluciones con respecto a los problemas de salud mental en el entorno laboral (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Por lo expuesto anteriormente, se destaca la pertinencia del desarrollo del presente trabajo, y tiene como objetivo general, analizar la relación entre el síndrome de Burnout

y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho, 2023. Los objetivos específicos planteados se muestran a continuación:

- O1: Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho, 2023.
- O2: Determinar la relación que existe entre la despersonalización y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho, 2023.
- O3: Determinar la relación que existe entre la realización personal y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho, 2023.

La hipótesis general y específicas se planteó de la siguiente manera:

- Ha: El Síndrome de Burnout tiene relación significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho, 2023.
- Ha<sub>1</sub>: El agotamiento emocional tiene relación significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho, 2023.
- Ha<sub>2</sub>: La Despersonalización tiene relación significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho, 2023.
- Ha<sub>3</sub>: La Realización Personal tiene relación significativa con la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho, 2023.

El aporte de esta investigación será aplicado a un sector escasamente estudiado, dado que existen pocos estudios realizados en el sector público en el área administrativa. Sin embargo, por lo general se encuentran estudios realizados en el sector salud. Los resultados permitirán a la entidad contar con una herramienta que ayudará en la toma de

decisiones, consecuentemente los colaboradores se beneficiarán con los cambios y políticas que se implementarán, en busca de su bienestar laboral.

## **2. Marco teórico**

### **2.1. Calidad de Vida Laboral**

Según Castro et al., (2018), la calidad de vida laboral (CVL) está estrictamente relacionada con las condiciones de trabajo como las condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, salud y seguridad laboral, etc. (Segurado & Agulló, 2002). Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo – OIT señala que un trabajo decente incluye cuatro componentes necesarios: el empleo, la seguridad social, los derechos laborales y el diálogo social, de modo que el trabajador cuente con oportunidades de acceder a un trabajo bien remunerado, seguridad laboral y protección social, desarrollo social, libertad de expresión y participación en la toma de decisiones que afectan sus vidas, igual de oportunidades y trato para hombre y mujeres (Organización Internacional del Trabajo, 2023).

En la opinión de Salgado & Lería (J. Salgado & Lería, 2019), mencionan que la calidad de vida laboral es “un estado emocional positivo en respuesta a la percepción subjetiva y el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables que el trabajador tenga respecto del trabajo”. Finalmente, Vásquez y Guzmán (2021) señalan que la calidad de vida laboral incluye también aspectos físicos, mentales y sociales de la vida y es un aspecto importante para comprender el bienestar de las personas (Murayari & Amasifúen, 2022).

La calidad de vida laboral cuenta con 7 dimensiones: Soporte institucional para el trabajo, Seguridad en el trabajo, Integración al puesto de trabajo, Satisfacción por el trabajo, Bienestar logrado a través del trabajo, Desarrollo personal y Administración del tiempo libre, las cuáles conceptualizaremos a continuación:

#### **2.1.1.1. Soporte institucional para el trabajo.**

Según, Trejo et al. (2016) es aportada por la institución, el cual da forma y soporte al empleo. Así mismo, las sub-dimensiones que la conforman son: procesos de trabajo, supervisión laboral, el apoyo de los superiores para las actividades del trabajo, la

valoración del trabajo y la oportunidad de promoción en el trabajo, según Gómez Vélez, (2010).

#### 2.1.1.2. Seguridad en el trabajo.

Condiciones laborales del trabajador respecto a su empleo, el cual le ofrece firmeza y confianza con su ente económico, según Argüelles et al. (2017). Lizárraga et al. (2022) infieren que incluye la satisfacción por el diseño de los procedimientos del trabajo, el salario, los insumos para poder realizar el trabajo, los derechos contractuales y su crecimiento profesional mediante el continuo aprendizaje mediante capacitaciones.

#### 2.1.1.3. Integración al puesto de trabajo.

La integración al puesto de trabajo se basa en la inserción del empleado al trabajo con total correspondencia que incluyen aspectos de pertinencia, motivación y ambiente de trabajo, según Ríos & Castaño (2020). Así mismo, según Trejo et al. (2016), a mayor cohesión entre los colaboradores de la institución, mayor será la motivación y menor el absentismo.

#### 2.1.1.4. Satisfacción por el trabajo.

Es la percepción positiva que tiene el trabajador respecto a su puesto de trabajo y actividades que desempeña en su centro de labores, dado que realiza un trabajo agradable con buenas condiciones laborales como el ambiente y compensaciones que cumple con sus expectativas (Castro et al., 2018).

#### 2.1.1.5. Bienestar logrado a través del trabajo.

Es el estado positivo que se encuentra el trabajador en su entorno laboral, la cual le genera un grado de placer por la experiencia en sus labores que realiza (Castro et al., 2018). Por su parte, Huamán & Ríos (2021) señalan que esta dimensión hace referencia al estado mental o psicológico en cuanto al grado de satisfacción alcanzada, respecto a las necesidades cubiertas en la forma de vivir, bienes y riquezas logrados gracias a su trabajo.

#### 2.1.1.6. Desarrollo personal.

Son las oportunidades que se les brinda a los trabajadores, como promociones y ascenso dando las facilidades de formación a través de tareas más interesantes y significativas que permiten al trabajador sentirse satisfecho (Granados P., 2011). Además de darle valor y mejorar su desempeño a través de experiencias organizadas de aprendizaje, capacitación y educación (Murayari & Amasifúen, 2022).

#### 2.1.1.7. Administración del tiempo libre.

Es el tiempo libre que tiene el trabajador para disfrutar de la vida y tener el dominio de equilibrar el trabajo y la vida familiar (Huamán & Ríos, 2021).

## 2.2. Síndrome de Burnout

Es el cansancio excesivo debido a un aguante continuo de estrés crónico, presentando agotamiento y síntomas de ansiedad y depresión en los colaboradores.

Según Saborío & Hidalgo (2015), en 1961 se registró el primer caso de Burnout por Graham Greens; y en ese mismo contexto, el estudio “a Burnout case” nos indica cómo 1 arquitecto es atormentado por el trabajo repetitivo que conlleva sus labores y para llevar una vida pacífica decide irse a la selva africana (Lovo J., 2021).

En 1974, el psiquiatra Herbert J. Freudenberger, define al Burnout como el desgaste o sentir cansancio excesivo debido al alto uso de energía o fuerza por la demanda de actividades laborales, generando agotamiento y síntomas de ansiedad o depresión, según Gutiérrez et al. (2006). Así mismo, Carmo et al. (2023) infieren en el estudio como un proceso de deterioro de las empresa u organizaciones a sus colaboradores.

Según Hernández et al. (2008), el síndrome de Burnout empieza cuando el personal siente carga emocional, por consecuencia, siente tensión y agotamiento. Así mismo, Salgado & Lería (2019) indican que el síndrome de Burnout corresponde a un aguante continuo del estrés crónico, generando distanciamiento emocional en el centro de trabajo.

El síndrome de Burnout presenta 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, las cuáles detallaremos a continuación:

#### 2.2.1. Agotamiento emocional.

En esta situación el colaborador se siente exhausto emocionalmente y abrumado con sus labores según, Carrasco (2018). Así mismo, Martínez et al. (2014), aporta que el agotamiento emocional se puede describir como la sensación de cansancio mental dado a una situación de continuo estrés en la organización.

#### 2.2.2. Despersonalización.

En esta dimensión, el colaborador empieza a perder la empatía con las personas que se rodea en su ambiente laboral, muestra distanciamiento, no muestra contacto visual, y tampoco relación interpersonal, según Domínguez Fernández et al. (2012). Por otro lado, Linares & Guedez (2021) indican que es un cambio negativo, reflejándose con la irritabilidad con las personas que lo rodean laboralmente y además muestran desinterés en el trabajo.

#### 2.2.3. Realización personal.

Según A. Martínez (2010), se genera el cuestionamiento y desconfianza de las habilidades del colaborador, teniendo sentimientos negativos hacia sí mismo. De manera que, Gómez et al. (2009) aporta que la continua evaluación negativa que se genera el personal afecta la realización de su trabajo y la relación que maneja con las personas con las que se relaciona en el trabajo.

### **2.3. Relación entre ambas variables**

Villasano et al. (2020) plantearon como objetivo identificar la trascendencia entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida de los trabajadores en las organizaciones de la Región Ciénega, en una muestra de 133 colaboradores de dos empresas de Jalisco, México, de las áreas de producción y administración. El diseño de estudio es cuantitativo, no experimental, descriptivo. Los resultados indicaron que, debido a la sobrecarga laboral, realizan horas extras y ello demanda esfuerzo emocional, físico y psicológico, lo

cual afecta a la vida personal de los colaboradores. Por su parte, el estudio realizado por Gonzales & Sandoval (2016), aplicado a 161 enfermeras del Hospital María Auxiliadora, Perú. Demostró que existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre calidad de vida profesional y síndrome de Burnout con una correlación de -0,769 y un valor  $p < 0,01$ . En consecuencia, se puede afirmar que las enfermeras con mejor calidad de vida profesional tienen menor nivel de estrés o síndrome de Burnout.

Finalmente, Garcés et al. (2020), en su investigación desarrollada a 129 colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana, puso como evidencia que existe una asociación estadísticamente significativa e inversa entre la calidad de vida laboral y el síndrome de Burnout con un coeficiente ( $r = -0.369$ ;  $p = 0.000$ ); del mismo modo realizaron las correlaciones entre la variable calidad de vida laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout, como resultado de ello se encontró una relación inversa con la dimensión de agotamiento emocional ( $r = -0.221$ ;  $p = 0.012$ ) y la dimensión despersonalización ( $r = -0.291$ ;  $p = 0.001$ ). Por otro lado, la relación entre la calidad de vida laboral y la dimensión realización personal resultó significativa y positiva ( $r = 0.406$ ;  $p = 0.000$ ).

### **3. Metodología de Investigación**

#### **3.1. Diseño, muestra y recolección de la información**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, dado que se utilizó la recolección y el análisis de la información, para responder preguntas de investigación y comprobar una hipótesis previamente planteada, a partir de la medición numérica, conteo e interpretación de los resultados, haciendo uso de la estadística (Hernández et al., 2004). Así mismo, es de diseño no experimental – transaccional, puesto que no se altera ninguna situación ni se manipulan las variables de estudio, y la recolección de la información será en un solo momento y en un tiempo determinado. Es correlacional, ya que se pretende medir la relación entre ambas variables: síndrome de Burnout y calidad de vida laboral, y describirlas en su condición natural (Hernández et al., 2010).

La población estuvo conformada por 1200 trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho. Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula para poblaciones finitas:

$$n_0 = \frac{N pqz^2}{(N-1) d^2 + z^2 pq}$$

Donde:

N = Total de la población

Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (porque la confianza es de 95%)

p = Proporción esperada (en este caso 50%=0.5)

q = 1 - p (en este caso 1 - 0.5 = 0.5)

d = precisión (en el presente estudio se usará el 5%)

$$n_0 = \frac{1200 (0.5) (0.5) (1.96)^2}{(1200 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 291$$

La unidad muestral quedó definida por un muestreo no probabilístico y por conveniencia, compuesta por 291 participantes. En cuanto a los resultados obtenidos sobre los datos sociodemográficos que permite conocer una mejor caracterización de la muestra, se puede identificar que el 55% son del sexo femenino y el 45% del sexo masculino, también se identifica que el 37.8% de la unidad de análisis se encuentra en el grupo etario de 31 a 40 años y el 18.6% tiene de 51 años a más. La menor cantidad de varones tiene entre 18 a 30 años (8.2%) y la menor cantidad de mujeres tiene de 51 años a más (8.6%). Respecto al grado de instrucción, la mayoría de los trabajadores de la gerencia general del Gobierno Regional de Ayacucho son titulados (44.0%), el 19.6% son bachilleres, el 18.6% tienen una educación técnica, menos del 20% tienen estudios de postgrado. El 36.8% de los colaboradores tienen una modalidad de contrato por terceros, seguidos de la modalidad 276 que representan el 30.2%, solo el 10.3% son nombrados y el 21.6% están en modalidad de CAS. También se observó los ingresos entre los encuestados, la mayoría ganan entre 1501 y 2500 soles (39.9%) al mes. Sin embargo, una proporción significativa de encuestados también gana más de 3500 soles (21%) al mes.

### 3.2. Instrumentos de medición

#### *Síndrome de Burnout*

Para medir la variable Síndrome de Burnout, se utilizó el cuestionario creado por Maslach y Jackson en 1981, adaptado al castellano por Seisdedos en 1997 que consta de 3 dimensiones y presenta una escala Likert de 7 puntos. La prueba de confiabilidad en la versión española (Seisdedos, 1997) se realizó a través del análisis del coeficiente de Cronbach, aplicada a una muestra de 1,316 casos cuyos valores obtenidos son: 0.90 en cansancio emocional, 0.79 en despersonalización y 0.71 en realización personal.

#### a. Confiabilidad del instrumento

El instrumento para medir el Síndrome de Burnout fue sometido a 4 juicios de expertos conocedores del tema, en los aspectos de pertinencia, relevancia y claridad. Para corroborar la confiabilidad del instrumento, se aplicó a una muestra de 60 trabajadores de la gerencia general del gobierno regional de Ayacucho. En la tabla N° 1, se presenta un coeficiente de Alfa de Cronbach 0.852. Respecto a las dimensiones, se obtuvo para la dimensión de Agotamiento se obtuvo 0.941, para la dimensión de Despersonalización se obtuvo 0.867 y, finalmente, para la dimensión Realización personal se obtuvo 0.881, demostrando un nivel de consistencia internamente aceptable.

**Tabla 1** Confiabilidad del instrumento Síndrome de Burnout y sus dimensiones

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Síndrome de Burnout	0.852	0.852	22
Agotamiento	0.941	0.941	9
Despersonalización	0.867	0.867	5
Realización personal	0.881	0.881	8

**Fuente:** Elaboración Propia

b. Validez del instrumento

En la tabla N° 2, se presenta la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para el instrumento de Síndrome de Burnout, cuyo valor fue de 0.0772 mayor a 0.50, indicando la alta relación que existe entre las variables, demostrando que el instrumento es válido. Así mismo, se realizó la prueba de esfericidad de Barlett, para este caso presentó un valor en el Sig. de (0.00) inferior al límite ( $p < 0.05$ ), siendo estadísticamente significativo.

**Tabla 2**

*Prueba de KMO y Bartlett - Síndrome de Burnout*

Medida de adecuación de muestreo	Kaiser-Meyer-Olkin	de	0.772
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado		1185.868
	GI		231
	Sig.		0.000

**Fuente:** Elaboración propia

*Calidad de Vida Laboral*

Para la variable de calidad de vida laboral, se utilizó el cuestionario “CVT-Gohisalo” (Versión breve), creado por González et al. (2010), basado en las teorías de motivación de Maslow. Este cuestionario consta de 31 ítems dividida en siete dimensiones con una escala de Likert de cinco (5) alternativas de respuesta. Para su validación se aplicó a 400 trabajadores de diversos tipos de ocupación del sector de la economía formal en la ciudad de Quito - Ecuador, obteniendo una validez global de 0.68 y una confiabilidad de acuerdo al índice Alpha de Cronbach de 0.911, demostrando su consistencia y solidez para su aplicación (Pando et al., 2018).

a. Confiabilidad del instrumento

De igual forma, el instrumento de calidad de vida laboral fue validado por 4 juicios de expertos, y para confirmar la confiabilidad del instrumento fue sometida a una prueba piloto por 60 trabajadores pertenecientes a la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho. En la tabla N°3 se puede visualizar el coeficiente del Alfa de Cronbach, teniendo como resultado global para la variable Calidad de

Vida Laboral de 0.941. Por otro lado, con respecto a las dimensiones los resultados más altos según el coeficiente de Alfa de Cronbach fueron de 0.818 y 0.814 para las dimensiones Bienestar logrado a través del trabajo y Soporte Institucional para el trabajo respectivamente, el cual nos indica una alta consistencia y seguridad en el instrumento.

**Tabla 3**

*Confiabilidad del instrumento de Calidad de Vida Laboral y dimensiones*

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	
		basada en elementos estandarizados	N de elementos
Calidad de Vida Laboral	0.941	0.941	31
Soporte Institucional para el trabajo	0.814	0.814	6
Seguridad en el Trabajo	0.794	0.794	5
Integración al puesto de trabajo	0.751	0.751	3
Satisfacción por el trabajo	0.784	0.784	6
Bienestar logrado a través del trabajo	0.818	0.818	6
Desarrollo Personal del trabajador	0.664	0.664	3
Administración del tiempo libre	0.522	0.522	2

**Fuente:** Elaboración Propia

b. Validez del instrumento

Para determinar la validez del instrumento de Calidad de Vida Laboral (GOHISALO), se realizó la prueba de Kaiser – Meyer - Olkin (KMO), tal como como se puede visualizar en la tabla N°4. Se obtuvo un valor de 0.772 mayor a 0.50, lo cual indica que existe una alta relación entre las variables, dado que está más ceca al valor 1 y, a su vez, demuestra que el instrumento es válido. Así mismo, la prueba de esfericidad de Barlett evalúa si es factible realizar el análisis factorial de las variables estudiadas, lo cual en este caso dicho análisis presentó un valor en el Sig. de (0.00) inferior al límite ( $p < 0.05$ ), siendo estadísticamente significativo.

**Tabla 4**  
*Prueba de KMO y Bartlett - Calidad de Vida Laboral*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.772
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1249.255
	gl	465
	Sig.	0.000

**Fuente:** Elaboración Propia

#### 4. Resultados

Siendo que la muestra es  $n > 50$ , se desarrolla la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. De acuerdo a la tabla N° 5, la variable calidad de vida presenta una distribución paramétrica, puesto que el nivel de significancia es mayor a 0.05. Por otro lado, la variable síndrome de Burnout y sus dimensiones cuentan con una distribución no paramétrica ya que el nivel de significancia es menor a 0.05; por tanto, para la presente investigación se utilizó el estadístico de correlación de Rho de Spearman para pruebas no paramétricas.

**Tabla 5**  
 Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de vida laboral	0.045	291	,200*
Despersonalización	0.179	291	0.000
Agotamiento emocional	0.071	291	0.001
Realización personal	0.100	291	0.000
Síndrome de Burnout	0.067	291	0.003

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Elaboración Propia

#### 4.1. Resultados descriptivos

La tabla N°6 muestra que la mayoría de los encuestados tienen un nivel moderado tanto en calidad de vida laboral como en síndrome de Burnout, con un 51.9% y 52.2% respectivamente. Los porcentajes para los niveles bajo y alto son casi idénticos en ambas categorías, lo que indica una distribución similar entre estas dos variables.

**Tabla 6**

Nivel de calidad de vida y síndrome de Burnout

	Calidad de vida laboral		Síndrome de Burnout	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nivel bajo	70	24.1%	69	23.7%
Nivel moderado	151	51.9%	152	52.2%
Nivel alto	70	24.1%	70	24.1%

**Fuente:** Elaboración Propia

En la tabla 7, se muestran los resultados con respecto a las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, la mayoría de los colaboradores tienen un nivel moderado. Los porcentajes para los niveles bajo y alto son similares, destacando la dimensión despersonalización con mayor porcentaje en nivel bajo (35.4%) frente a las demás dimensiones y la dimensión agotamiento emocional con mayor porcentaje en el nivel alto (24.7%).

**Tabla 7**

Nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal

	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nivel bajo	67	23.0%	103	35.4%	68	18.8%
Nivel moderado	152	52.2%	127	43.6%	155	47.5%
Nivel alto	72	24.7%	61	21.0%	68	18.8%

**Fuente:** Elaboración Propia

## 4.2. Resultados inferenciales

Como se muestra en la tabla 8, la relación entre las variables síndrome de Burnout y calidad de vida es negativa y débil de acuerdo al estadístico de correlación Rho se Spearman ( $\rho = -.204^{**}$ ) con una significancia  $\text{Sig.} = .000$ , lo que indica que la correlación es significativa; por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, la relación entre la variable calidad de vida y las dimensiones agotamiento emocional ( $\rho = -.273^{**}$ ), a mayor calidad de vida, menor agotamiento emocional. Respecto a la Despersonalización ( $\rho = -.299^{**}$ ) mayor despersonalización, menor calidad de vida laboral y finalmente en la realización personal es también negativa, y débil ( $\rho = -.189^{**}$ ); es decir, a mayor responsabilidad, tendrá un mayor agotamiento por ende una menor calidad de vida laboral. Cabe mencionar que la dimensión realización personal es la que cuenta con el nivel de correlación menor ( $\rho = -.189^{**}$ ) y la dimensión despersonalización es aquella que posee una correlación mayor ( $-.299^{**}$ ); el nivel de significancia es menor a 0.05 en la correlación de la variable calidad de vida laboral y las dimensiones de síndrome de Burnout ( $\text{Sig.} = .000$ ). De esta manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 8**

Matriz de correlaciones

		Calidad de vida laboral	Sig.
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	-,204**	0.000
	Agotamiento emocional	-,273**	0.000
	Despersonalización	-,299**	0.000
	Realización personal	-,189**	0.000
	N	291	

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

**Fuente:** Elaboración propia

## 5. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho. La calidad de vida laboral, como variable dependiente del síndrome de Burnout, se operacionalizó a través de sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

En este contexto, los resultados de la investigación reportan una relación inversa, débil y significativa entre las variables de estudio con  $\rho = -0.204^{**}$   $p = 0.00$ , concordando con Garcés et al. (2020) quienes en su trabajo también reportaron una relación inversa y débil con  $r = -0.369$  y  $p = 0.00$ , interpretándose que los cambios en el síndrome de Burnout están débilmente asociados a los cambios opuestos en la calidad de vida. Sin embargo, cuando confrontamos con Gonzales & Sandoval (2016) quien, a diferencia del estudio, encontró también una relación inversa, pero, fuerte,  $r = -0.769$   $p = 0.015$ , implicando que los niveles de Burnout y calidad de vida son muy asentados y notorios. Los cambios en Burnout arrastran cambios contrarios en la calidad de vida.

Con respecto a las correlaciones sobre la calidad de vida laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout, se encontró una relación negativa e inversa con las dimensiones Agotamiento Emocional ( $r = -0,273$ ), Despersonalización ( $r = -0,299$ ) y Realización Personal ( $r = -0,189$ ), lo cual se puede interpretar que mientras mayor sea la calidad de vida laboral hecho que implica tener mejores condiciones laborales con un buen salario, seguridad laboral, tiempo de equilibrar la vida laboral y las exigencias familiares, etc. (OIT, 2016), habrá menor agotamiento emocional, menor despersonalización y menor realización personal.

En cuanto a la realización personal, como dimensión del síndrome de Burnout, Garcés et al. (2020), en su trabajo, reportan una relación significativa y positiva entre la realización personal y la calidad de vida,  $r = 0.406$   $p = 0.00$ , entendiéndose que mientras experimenta una tranquilidad, un bienestar en nuevas responsabilidades su calidad de vida mejora, en esta misma línea se encuentra Jorge et al. (2005). Sin embargo, y de manera contraria se muestran los resultados de esta investigación, en donde se encontró una relación

inversa, débil y significativa  $\rho = -0.189$   $p = 0.00$  interpretándose, que a mayores responsabilidades, mayor carga laboral; a ello se suma las horas extras lo cual demandan mayor esfuerzo físico y emocional, haciendo que el trabajador aumente el síndrome de Burnout y consecuentemente genere un baja calidad de vida laboral, alineándose a lo expuesto por Vidotti et al. (2019).

En ese contexto, se pudo ver los resultados en cuanto a los niveles de percepción de la dimensión realización personal, para lo cual se encontró que el 47.5% de los trabajadores de la gerencia general del Gobierno Regional de Ayacucho, se encuentran en un nivel media o moderado; es decir, casi el 50% de los trabajadores encuestados se sienten confiados de las habilidades que tienen hacia uno mismo y consideran haber alcanzado algunos logros personales en su trabajo (Salgado & Lería, 2019), en cuanto a los niveles bajos y altos, estos resultados porcentuales son similares.

Por otro lado, la dimensión agotamiento emocional se encontró una relación negativa e inversa con la calidad de vida laboral, este dato coincide con los resultado obtenidos en la investigación realizada por Garcés et al. (2020) y Leonardo & Chocó (2018). El nivel de percepción que se obtuvo para esta dimensión fue moderado (52,2%) a alto (24.7%), lo cual podemos inferir que una parte del personal estudiado se encuentran emocionalmente exhaustos en el trabajo. Estos resultados se ven reflejados mayormente en el género femenino comprendida entre las edades (31 a 40 años), datos similares a estudios previos realizado por Vasquez (2019).

Dichos resultados puede deberse a una gran carga laboral y burocracia en la gestión de los procesos que tienen las entidades públicas; así mismo, al trabajo directo con la población y funcionarios durante todo el día, que a la larga pueden provocar un bajo desempeño en sus funciones, tomando actitudes negativas con los compañeros del trabajo y en la atención a la población (Salgado & Lería, 2019). Con relación a la dimensión Despersonalización tenemos resultados similares, dado que el 43.6% y 21% de los trabajadores, se encuentran en un nivel moderado y alto, respectivamente.

## **6. Conclusiones**

La relación entre calidad de vida laboral y el síndrome de Burnout reportan una relación significativa, débil e inversa; implicando que el síndrome de Burnout afecta negativamente la calidad de vida laboral, cuyas consecuencias se ven reflejadas en la satisfacción laboral, bienestar emocional y el desarrollo personal en los trabajadores.

Que, la relación entre calidad de vida laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout son significativas, débiles e inversas, remarcando la relación con realización personal; indicando que un acenso o la asignación de mayores responsabilidades conlleva al trabajador a evidenciar síntomas de estrés, esto se remarca, ya que en otras investigaciones esta relación fue directa.

### **Limitaciones**

Finalmente, es preciso mencionar que se recomienda realizar mayores investigaciones en este sector administrativo, ya que no existen muchas investigaciones que no sean en el sector salud, lo que limita al investigador realizar las discusiones correspondientes y debatir en la misma línea de investigación.

### **Agradecimientos**

A la Directora de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ayacucho por brindarnos la autorización para la realización de encuestas en esta investigación, lo cual nos permitió acceder a los trabajadores que forman parte de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho.

## Referencias

- BUK, & Page Group. (2023). *Prioridades de Gestión de Personas para el 2023 Contenidos*.
- Cárdenas, P., & Fernández, I. (2020). Síndrome de Burnout y su incidencia en el ámbito laboral. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, 2(1), 78–86.  
<http://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/217/284><http://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/217>
- Carmo, D., Conceicao, M., Da Silva, A., Pinto, A., Vieira, C., & Oliveira, J. (2023). *Burnout y niveles de proteína c reactiva: revisión integrativa de la literatura*. 1–7.
- Carrasco, E. (2018). *Síndrome de Burnout y calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara La Victoria-2018*.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30385>
- Castaño, J., & Páez, M. (2020). Calidad de vida laboral percibida y competencias emocionales asociadas en profesionales jóvenes. *Informes Psicológicos*, 20(2), 139–153. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v20n2a10>
- Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., & Tepal, I. (2018). Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(5), 118–128.
- Domínguez Fernández, J. M., Herrera Clavero, F., Villaverde Gutiérrez, M. D. C., Padilla Segura, I., Martínez Bagur, M. L., & Domínguez Fernández, J. (2012). Síndrome de desgaste profesional en trabajadores de atención a la salud en el área sanitaria de Ceuta. *Atencion Primaria*, 44(1), 30–35. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2011.01.004>
- Garcés, C., Loli, A., & Navarro, V. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de Burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación En Psicología*, 23(2), 67–82.  
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>
- Garcés, Claudia, Loli, A., & Navarro, V. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de Burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación En Psicología*, 23(2), 67–82.  
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>
- Gómez, M., Álamo, M., Amador, M., Ceacero, F., Mayor, A., Muñoz, A., & Izquierdo, M. (2009). Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 55(215), 52–62. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2009000200005>
- Gonzales, M., & Sandoval, M. (2016). Calidad de vida profesional y síndrome de

- Burnout en enfermeras del hospital María Auxiliadora. *Revista Ciencia y Arte de Enfermería.*, 1(2), 15–21. <https://doi.org/10.24314/rcae.2016.v1n2.05>
- Granados, I. (2011). Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 271–276.
- Granados P., I. (2011). Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 271–276.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de Burnout . *Arch Neurocién (Mex)*, 11(4), 305–309.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Hernández, C., Dickinson, M., & Fernández, M. (2008). El síndrome de desgaste profesional Burnout en médicos mexicanos. *Revista de La Facultad de Medicina, UNAM*, 51(1), 11–14. [www.medigraphic.com](http://www.medigraphic.com)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 5). [www.FreeLibros.com](http://www.FreeLibros.com)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2004). *Metodología de la investigación*
- Huamán, R., & Ríos, J. (2021). *Calidad de vida en el trabajo y desempeño laboral en los colaboradores de la constructora inmobiliaria río Huallaga S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, año 2019.*  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4375/Rosita\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4375/Rosita_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jorge, F., Blanco, M. ., Issa, S., Romero, L., & Gayoso, P. (2005). Relación de la calidad de vida profesional y el Burnout en médicos de atención primaria. *Atencion Primaria*, 36(8), 442–447. <https://doi.org/10.1157/13081058>
- Leonardo, M., & Chocó, A. (2018). Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Departamento de Medicina Interna del Hospital Roosevelt. *Revista Científica*, 28(1), 10–19.  
<https://doi.org/10.54495/rev.cientifica.v28i1.58>
- Linares, G., & Guedez, Y. (2021). Síndrome de Burnout enfermedad invisible entre profesionales de la salud. In *Atencion Primaria* (Vol. 53, Issue 5). Elsevier Doyma.  
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102017>
- Lotito, F. (2023). Las empresas y la adecuada gestión, manejo y control del estrés. *RAN. Revistas Academia y Negocios*, 9(2), 181–196. <https://doi.org/10.29393/ran9-15eaf110015>
- Lovo J. (2021). Síndrome de Burnout : Un problema moderno. *Revista Entorno*, 110–120. <https://www.lamjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>

- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout . Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 112, 42–80.  
<https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Martínez, J., Méndez, I., Secanilla, E., Benavente, A., & Sevilla, G. (2014). Burnout en cuidadores profesionales y calidad de vida en residentes de centros institucionalizados. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 4, 41–53.
- Martínez, L., Oviedo, O., & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que inyectan en la calidad de vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542–560.
- Miño, A. (2016). Calidad de vida laboral en docentes chilenos. *Summa Psicológica UST*, 13, 45–55. <https://doi.org/10.18774/summa-vol13.num2-256>
- Murayari, C., & Amasifúen, E. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una institución Pública - Peruana 2022. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 241–253.  
<https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1064>
- Pando, M., González, R., Aranda, C., & Elizalde, F. (2018). Fiabilidad y validez factorial del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-Gohisalo” (versión breve). *Salud Uninorte*, 34(1), 68–75. <https://orcid.org/0000-0001-6232-0163>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. In *Decreto Supremo N°103-2022-PCM*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943>
- Quiroz-Campas, C., & Espinoza-Morales, F. (2021). Análisis de la Calidad de Vida Laboral de las pequeñas y medianas empresas del Sur Sonora, a través de redes neuronales artificiales. *Revista de Investigaciones Universidad Del Quindío*, 33(2), 127–137. <https://doi.org/10.33975/riurq.vol33n2.746>
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Revisión Bibliográfica: Síndrome de Burnout . *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*, 32(1).
- Salgado, J., & Lería, F. (2019). Burnout , satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*, 22(1), 06–16.  
<https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>
- Salgado, Jorge, & Lería, F. (2019). Burnout , satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*, 22(1), 06–16.  
<https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>
- Salgado Roa, J. A., & Lería Dulčić, F. J. (2018). Síndrome de Burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación

primaria. *Revista CES Psicología*, 11(1), 69–89.  
<https://doi.org/10.21615/cesp.11.1.6>

Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828–836.

Vasquez, J. (2019). *Síndrome de Burnout y su incidencia en la calidad de vida laboral de los docentes de la I.E.E Juan Manuel Iturregui-Lambayeque - 2019* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://orcid.org/0000-0002-7030-7345>

Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R., & Cruz, M. (2019). Síndrome de Burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 55, 344–354. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/1695-6141-eg-18-55-344.pdf>

Villasano, M., Gonzalez, M., Ochoa, M., & Colin, M. (2020). El síndrome de Burnout y su repercusión con la calidad de vida de los trabajadores en organizaciones de la región Ciénega de Jalisco. *Revista Relayn*, 4, 62–68.

# **ANEXOS**

[EAN] Acuse de recibo de envío Recibidos x



soporteajs@universidadean.edu.co

para mí ▾

mié, 8 may, 10:37 p.m.



Melissa Magaly melissa:

Gracias por enviar el manuscrito, "EL Síndrome de Burnout y Calidad de Vida laboral en los servidores públicos de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho, 2023" a Revista Escuela de Administración de Negocios. Con nuestro sistema de gestión de revistas en línea, podrá iniciar sesión en el sitio web de la revista y hacer un seguimiento de su progreso a través del proceso editorial:

URL del manuscrito: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/authorDashboard/submission/3641>

Nombre de usuario/a: melissa-sp-22

En caso de dudas, contacte conmigo. Gracias por elegir esta revista para publicar su trabajo.

Omar Alonso Patiño Castro

← Responder

→ Reenviar



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

**RESOLUCIÓN N° 0683A-2023/UPeU-FCE-CF**

Ñaña, Lima, 15 de noviembre del 2023

**VISTO:**

El expediente, de (del) la (las, los) bachiller(es): **Melissa Magaly Sihuairo Pereyra** identificado(a) con código Universitario N° 201510338 y **Synthia Quispe Solier** identificado(a) con código Universitario N° 201510039, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

**CONSIDERANDO:**

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **Melissa Magaly Sihuairo Pereyra y Synthia Quispe Solier**, ha(n) solicitado la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado “*Síndrome de Burnout y Calidad de Vida laboral en los colaboradores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho, 2023*” y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 15 de noviembre del 2023, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

**SE RESUELVE:**

Aprobar la inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo (Art. 52.4), DESIGNAR el ASESOR (Art. 53), docente experimentado en investigación, con conocimiento en la temática de estudio, metodología de investigación, el cual es NOMBRADO PARA MONITOREAR, GUIAR, ORIENTAR Y SUPERVISAR la ejecución del perfil de proyecto de tesis, asimismo, se les dispone un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución (Art. 54).

Tesistas	Código	CP	Título	Asesor	Dictaminadores
Melissa Magaly Sihuairo Pereyra	201510338	Administración y Negocios Internacionales	“Síndrome de Burnout y Calidad de Vida laboral en los colaboradores de la Gerencia General del Gobierno Regional de Ayacucho, 2023”	Mtro. Santos Víctor Burgos Chávez	Dictaminador 1: Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
Synthia Quispe Solier	201510039				Dictaminador 2: Mtra. Yessica Del Rocío Erazo Ordoñez

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez**  
DECANA



**Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto**  
SECRETARIA ACADÉMICA

# CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO - 2023

Estimado (a) colaborador (a):

Buenos días/tardes, el presente instrumento tiene como objetivo recabar información sobre el Síndrome de Burnout y Calidad de Vida Laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho para determinar la relación que existe entre ambas variables. Los resultados nos permitirán obtener datos reales de la situación actual en la Institución que motiven a aplicar estrategias de mejora.

No se trata de un examen de respuestas buenas o malas, correctas o erróneas, sino de una herramienta de investigación. Todos los puntos de vista expresados serán válidos e interesantes. La información recogida será procesada informáticamente y analizada globalmente, respetándose la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de las personas.

Te agradecemos de antemano tu disposición de responder el cuestionario, el tiempo y la valiosa información que vas a proporcionar.

## I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Marque con una "X", según sea su respuesta:

### SEXO:

Femenino   
Masculino

### EDAD:

18 a 30 años   
31 a 40 años   
41 a 50 años   
51 a más

### ESTO CIVIL

Soltero (a)   
Casado (a)   
Conviviente   
Divorciado (a)   
Viudo (a)   
Separado (a)

### GRADO DE INSTRUCCIÓN

Técnica   
Bachiller   
Titulado   
Maestría   
Doctorado

### MODALIDAD DE CONTRATO

276   
CAS   
Por terceros   
Nombrado

### TIEMPO DE SERVICIO

De 0 a 2 años   
De 3 a 5 años   
De 6 a 8 años   
De 9 a más años

### REMUNERACIÓN

Menor a S/1,500 mensuales   
De S/ 1,501 a S/ 2,500   
De S/ 2,501 a S/ 3,500   
Mayor a S/ 3,501 mensuales

### NÚMERO DE HIJOS

Ninguno   
1 hijo(a)   
2 hijos (as)   
3 hijos (as)   
Más de 3 hijos (as)

**GERENCIA / SUB GERENCIA A LA QUE PERTENECE:**

---

**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO “CVT-Gohisalo”  
(González et al., 2010)**

**INSTRUCCIONES:** Marque con una “X” la respuesta que considere adecuada. Lea con atención y proceda a calificar con la mayor sinceridad posible y de acuerdo a sus propias experiencias. Este cuestionario es anónimo.

<b>0: Nada satisfecho, 1: Poco satisfecho, 2: Moderadamente satisfecho, 3: Satisfecho o y 4: Muy satisfecho</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. Con respecto a la modalidad de contratación con que cuento en este momento, me encuentro:					
2. El grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo.					
3. Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo.					
4. El grado de satisfacción con respecto al salario que tengo.					
5. El grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas en mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)					
6. El grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa es:					
7. El grado de satisfacción por trabajar en la empresa (comparando con otras instituciones que conozco), es:					
8. Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es:					
9. El grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es:					
10. El grado de satisfacción que siento con mis compañeros de trabajo es.					
11. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores.					
12. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento:					
13. El grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es:					
14. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro:					
<b>0: nunca, 1: casi nunca, 2: algunas veces, 3: casi siempre y 4: siempre.</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
15. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo.					
16. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales.					
17. Corresponde a la frecuencia en que en mi empresa se respetan mis derechos laborales.					
18. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?					
19. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo.					
20. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo.					
21. En mi empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción.					
22. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes.					
23. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo.					
24. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos, y/u otros).					
25. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarme, alimentarme, etc.).					
26. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos.					
<b>0: nada de acuerdo, 1: poco de acuerdo, 2: moderadamente de acuerdo, 3: de acuerdo y 4: muy de acuerdo.</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
27. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la empresa ante sus usuarios.					
28. Considero que los logros personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa.					

29. Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo.					
30. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales.					
<b>0: compromiso nulo, 1: poco compromiso, 2: moderadamente compromiso, 3: mucho compromiso y 4: total compromiso.</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
31. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo.					

**CUESTIONARIO DE SINDROME DE BURNOUT “Maslach Burnout Inventory (MBI)”  
(Maslach y Jackson, 1981)**

**INSTRUCCIONES:** Marque con una “X” la respuesta que considere adecuada. Lea con atención y proceda a calificar con la mayor sinceridad posible y de acuerdo a sus propias experiencias. Este cuestionario es anónimo.

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Nunca	Alguna vez al año	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días

<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Trabajar todo el día con muchas personas genera tensión en mí.							
5	Me siento agotado por el trabajo.							
6	Me siento frustrado por mi trabajo.							
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
8	Trabajar en contacto directo con personas me produce bastante estrés.							
9	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
10	Creo que trato a algunas personas con diferencia.							
11	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunas de las personas con las que trabajo en mi empresa.							
14	Siento que las personas me culpan de algunos de sus problemas							
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas.							
16	Me enfrento muy bien con los problemas que enfrentan las personas.							
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
18	Me encuentro con mucha vitalidad.							
19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a las personas a las que doy servicio.							
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con otras personas.							
21	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
22	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							