



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

“ENGAGEMENT Y BURNOUT EN EL PERSONAL DE
DOS EMPRESAS AGENTES DE ADUANAS DE LIMA
METROPOLITANA.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:

Claudia Elena Caballero Palomino

Asesor:

Mg. Johnny Erick Enciso Rios

Lima – Perú
2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Nombres y Apellidos**, denominada:

Mg. Johnny Erick Enciso Ríos
ASESOR

Mg. Ángel Wilder Mejía Saldarriaga
JURADO
PRESIDENTE

Mg. Raúl Armando Cruzado Casanova
JURADO

Lic. Carlos Eduardo Visurraga Noya
JURADO

DEDICATORIA

Llena de alegría, amor y perseverancia, dedico mi investigación de tesis, al esfuerzo personal y profesional obtenido y a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles este trabajo arduo que con mucho esfuerzo y esmero lo he logrado.

A mis padres Juan Caballero y Elena Palomino, porque ellos son la motivación de mi día a día y mi orgullo de ser una profesional exitosa.

A mi hermano JuanCarlos, por su paciencia, estima y porque es la persona que alcanzo sus pasos de culminar mi meta, gracias por confiar siempre en mí.

Y sin dejar de lado a mi familia y en especial a mí adorado Papito Julio que a pesar que hoy no cuento con tu presencia física sé que siempre me observas y acompañas en todos mis nuevas metas y objetivos que cumplo.

.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, por brindarme un nuevo día vida lo cual refleja nuevos aprendizajes y experiencias. Así mismo a mis padres y hermano por siempre apoyarme y brindarme el soporte emocional que a veces perdía en momentos difícil.

A mi asesor, por su importancia y seguimiento en mi investigación de tesis.

A mis compañeros y amigos quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos años estuvieron a mi lado apoyándome y logrando que este sueño se haga realidad.

Gracias totales.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Síndrome de Burnout	20
2.1.1. <i>Aproximación conceptual:</i>	21
2.1.2. <i>Modelos teóricos:</i>	23
2.1.3. <i>Etiología del síndrome de burnout.</i>	27
2.1.4. <i>Factores sociodemográficos</i>	28
2.2. Engagement.....	34
2.2.1. <i>Aproximación conceptual</i>	34
2.2.2. <i>Modelos teóricos de engagement</i>	37
2.2.3. <i>Modelo de engagement basado en la teoría de demanda y recursos laborales de Demerouti et al. (2001) y Bakker y Demerouti (2006)</i>	40
2.2.4. <i>Factores que influyen sobre el engagement laboral</i>	42
DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS	46
2.3. Burnout.....	46
2.4. Engagement.....	46
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	49
3.1. Operacionalización de variables.....	49
3.2. Diseño de investigación.....	54
3.3. Unidad de estudio	54
3.4. Población.....	54
3.5. Muestra (muestreo o selección).....	54
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	55
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	58
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	60
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	66
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS	72
ANEXOS	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de demandas y recursos laborales	41
Figura 2. Factores determinantes del engagement.....	42

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que entre engagement y burnout en el personal de dos empresas de agente de aduanas de Lima Metropolitana. La investigación fue de tipo correlacional, diseño no experimental. Los participantes fueron 110 trabajadores de ambos sexos, 58 varones y 52 mujeres, con edades que oscilan entre 19 y 61 años (D.E.= 11.78). Se le aplicó el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) validada en el contexto peruano por Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet (2015). Los resultados mostraron que el burnout se relaciona de manera inversa y significativa con el engagement. Asimismo, se halló que los trabajadores presentan un nivel bajo de burnout y en relación al engagement un nivel promedio. Se proponen algunas líneas de investigación futura, para ampliar la información en relación a estas dos variables en trabajadores de agente de aduanas.

Palabras clave: Burnout, engagement, trabajadores, aduanas, Lima.

ABSTRACT

The present research has as purpose determine the relationship that exist between engagement and burnout in the personal of two customs broker enterprises in Metropolitan Lima. the research was a correlational type and a non-experimental design. the participants were 110 workers from both genders, 58 males and 52 females, whose ages oscillate between 19 to 61 years old (D. E. = 11.78). we applied the Maslach Burnout Inventtory - General Survey (MBI - GS) and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) validaded in the peruvian context by Flores, Fernandez, Juarez, Merino and Guimet (2015). The results show us that the burnout is related in a significant and inverse way with the engagement. Likewise, It was found that the workers presents a low level of burnout and a average level of engagement. It is proposed some future researchs lines to amplify the information in relation to this two variables in customs brokers's workers.

Keywords: Burnout, engagement, workers, customs, Lima.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En años recientes, se ha ido desarrollando un progresivo interés por la investigación sobre el burnout, conocido como Síndrome del Trabajador Quemado (STQ), el estrés y también la investigación correspondiente a los aspectos psicosociales en relación al desempeño dentro del trabajo; ello responde a las repercusiones que pueden ocasionar sobre los componentes emocionales y psicológicos de los trabajadores (Vásquez-Manrique, Maruy-Saito y Verne-Martin, 2014). Una de las consideraciones negativas que el burnout ejerce en la salud de las personas afectadas, son consecuencias en aspectos psíquicos, conductuales y/o físicos, las cuales pueden originar dificultad a nivel colectivo como el desgano, disminución en la producción y calidad del ambiente laboral, siendo una variable cada vez más frecuente en las organizaciones y el contexto laboral (García-Moran y Gil-Lacruz, 2016).

En casi todas las profesiones, la prevalencia de este síndrome es elevado y la casuística continúa aumentando. Por ejemplo en España ocho millones de personas (aproximadamente) se encuentran descontentas con su trabajo, y de esa cantidad de personas, tres millones padecen las repercusiones del burnout; y en países como Estados Unidos y del norte de Europa, esta tendencia empeora cada vez más (Freire-Garabal, 2011). A nivel latinoamericano, Díaz y Gómez (2016), desarrollaron un estudio acerca del burnout en una revisión sistemática de 89 sujetos desarrollados en los diez primeros años del ciclo XXI, en donde aparecen Colombia, México y Brasil como los países con mayor fuente de pesquisa en cuanto al burnout, ubicando al Perú en el puesto siete con el 3% de producción en el avance del conocimiento científico sobre este síndrome. Ello demuestra la urgencia de estudiar este síndrome bajo un contexto nacional haciendo que tengan mayor implicancia en las consecuencias negativas que ejerce tanto en el rendimiento del trabajador y también de que manera repercute

en la calidad de vida de quienes colaboran con el grupo de profesionales afectados (Gabel-Shemueli, Peralta, Paiva y Aguirre, 2012).

La presencia y progreso del burnout es de origen multifactorial ya que dicho síndrome, surge como la consecuencia de un conjunto de elementos estresantes asociados al ámbito laboral, elementos estresantes que sobrepasan los recursos adaptativos del individuo. La necesidad de que las organizaciones busquen alternativas para prevenir el Síndrome de Burnout se debe a que un empleado quemado se traduce en un mayor nivel de rotación laboral, lo que implica costos adicionales para la empresa, disminución en la productividad y la calidad en el trabajo. (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro & Grau 2000). Por estas razones, es importante que las organizaciones trabajen en la prevención del Síndrome de Burnout en sus trabajadores.

En los últimos años se ha puesto de manifiesto la existencia del síndrome de burnout y el engagement, en diferentes profesiones, destacando las relacionadas a la sanidad. Por el contrario, existe un desinterés en la prevalencia entre los trabajadores dependientes de comercio, a pesar de que se trata de uno de los colectivos más vulnerables a dichos síndromes, debido a sus condiciones laborales (Sanchez, Loli & Sandoval, 2016).

Bajo este panorama, un constructo que cobra vital importancia en la investigación del burnout en el ámbito organizacional es engagement, al existir evidencia empírica de la relación entre el engagement en el trabajo y otras variables teóricas (actitudes y conductas). Los empleados engaged, término que hace referencia al compromiso, implicación y el entusiasmo por el trabajo, se sienten energizados, se perciben como personas autoeficaces (Salanova, Llorens & Schaufeli, 2011); son capaces de crear su propia retroinformación positiva, apreciación, reconocimiento y éxito (Bakker, 2008) y están más comprometidos con la organización (Hakanen, Bakker & Schaufeli, 2006).

A través del engagement organizacional se puede lograr prevenir el síndrome de burnout y contar con trabajadores más comprometidos y saludables (Salanova, Llorens & Schaufeli, 2011; Hakanen, Bakker & Schaufeli, 2006). Con el

fin de poder estudiar las relaciones entre engagement y burnout en un contexto nacional, se ha decidido estudiarla en una muestra de colaboradores de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana. Lo que se intenta es aclarar cómo es la relación entre las dos variables mencionadas, ya que son importantes para explicar el ajuste de dichos colaboradores a la situación de trabajo que experimentan y permite establecer un pronóstico de adaptación a su vida laboral futura.

1.2. Formulación del problema

Por lo expuesto anteriormente, el presente estudio pretende realizar un análisis correlacional entre engagement y burnout en una muestra de colaboradores de empresas agentes de aduanas. Por ello, el presente estudio plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación significativa entre engagement y burnout en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana 2016?

1.3. Justificación

La importancia del presente estudio podemos encontrarla a nivel teórico, ya que los resultados obtenidos, contribuyen a brindar conocimientos científicos acerca de dos constructos psicológicos importantes en el contexto organizacional: El engagement y el burnout, consideradas relevantes dentro de la psicología positiva aplicado en las organizaciones para explicar parte de la adaptación frente a las diversas demandas del medio laboral. Asimismo, los resultados obtenidos buscan aportar dentro del área de la psicología positiva en el contexto peruano, ya que aporta información en relación al engagement y el burnout; y de qué manera se vinculan (Salanova, Llorens & Schaufeli, 2011). En este sentido, este enfoque de la psicología industrial y organizacional, se centra en el estudio del funcionamiento óptimo de las personas en el contexto laboral, con el propósito de

buscar potenciar ambientes en general equilibrados a fin de conseguir el máximo desarrollo de las virtudes personales y por ende apoyar el éxito empresarial (Forbes, 2013).

En el sentido aplicado, los resultados pueden brindar información útil para el diseño de programas de prevención riesgos psicosociales en población trabajadora de empresa agente de aduanas, que estén más acordes a sus necesidades, frente a un entorno y contexto competitivo, requiriendo de habilidades saludables ante esta y otros problemas a lo largo de su vida. Así, el conocimiento de éstas variables permitiría un mejor conocimiento de los mecanismos más favorables, mediante la creación de talleres, programas de prevención e intervención, etc.

1.4. Limitaciones

En la presente investigación, podemos identificar algunas limitaciones: Primero, el estudio, al ser realizado bajo un muestreo no probabilístico de tipo intencional, no cuenta con los requisitos necesarios para una generalización de sus resultados a toda la población de colaboradores y trabajadores que radiquen en Lima Metropolitana, ni tampoco a todos aquellos que se encuentran laborando en empresas agente de aduanas del país.

En segundo lugar, al estudiar una población de colaboradores de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana, no permite tomar en cuenta diversas condiciones personales, económicas, sociales, organizacionales, que incidir en el comportamiento de las variables en estudio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre engagement y burnout en personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

1.5.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de engagement en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

Identificar el nivel de síndrome de burnout en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre vigor y realización personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre vigor y despersonalización en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre vigor y agotamiento en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre dedicación y realización personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre dedicación y despersonalización en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre dedicación y agotamiento en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre absorción y eficacia en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre absorción y despersonalización en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre absorción y agotamiento en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A) Internacionales

Sánchez, Gordillo, Gómez, Ruíz, Bermejo y Rabazo (2016) realizaron una investigación con el fin de determinar la relación entre síndrome de burnout y engagement en un grupo de trabajadores dependientes administrativos de la ciudad de Badajoz, España. El diseño de investigación utilizada fue el no experimental y el tipo de investigación utilizada fue el correlacional. La muestra estuvo compuesta por 139 trabajadores dependientes comerciales, tanto varones y mujeres, con edades entre los 19 y 43 años. Para la recopilación de datos se utilizó el Maslach Burnout Inventory, versión Human Services Survey - (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1981) y la Utrecht Work Engagement Scale Schaufeli y Bakker (2003) con su versión final de 17 ítems. Entre los resultados se observa que existe una relación positiva y significativa entre engagement y realización personal. Asimismo, se encontró una relación negativa y significativa entre engagement con cansancio emocional y despersonalización.

Contreras (2015) desarrolló un estudio con el objetivo de determinar del nivel de engagement laboral de los empleados de un centro procesador de la ciudad del Carmen Campeche, México. El tipo de investigación utilizado en el estudio fue el descriptivo. En el estudio participaron 124 trabajadores lo cual equivale al 66.6% del total de trabajadores adscritos al centro de trabajo. El instrumento utilizado fue el Utrecht Work Engagement Scale Schaufeli y Bakker (2003) con su versión final de 17 ítems. Entre los principales resultados se describe que en promedio general el nivel de engagement fue alto con puntaje 5 en 50,8% de la población. 23% de trabajadores presentaron completo estado de engagement (muy alto). La subescala dedicación resultó con nivel de 5,32, seguido del vigor con 4,8 y finalmente la absorción con 4,62. De acuerdo al perfil

de trabajo, aquellos con actividades técnicas y operativas mostraron alta calificación de engagement, mayor que aquellos en línea de mando.

Bravo (2013) investigó la relación entre el compromiso laboral (engagement) en un grupo de trabajadores administrativos de un medio de comunicación de la ciudad de Quito, Ecuador. El tipo de investigación fue descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 44 trabajadores administrativos de un medio de comunicación. El instrumento utilizado fue el Utrecht Work Engagement Scale Schaufeli y Bakker (2003). Los resultados permitieron indicar que no hay diferencia estadísticamente significativa en función al género. El tiempo en la empresa es un factor que afecta a las personas y su actividad en el desempeño laboral. Asimismo, a menor tiempo de permanencia en la empresa, mayor es el compromiso labora (engagement).

Fajardo, Iroz, López y Mirón (2013) desarrollaron una investigación con la finalidad de analizar la relación entre la autoeficacia y engagement organizacional en trabajadores de la provincia de Granada, España. El diseño de investigación utilizada fue el no experimental y el tipo de investigación utilizada fue el correlacional. Los participantes fueron 105 trabajadores seleccionados al azar de diferentes empresas y sectores, entre ellos hotelería, educación y funcionarios públicos. Las edades fluctúan entre los 20 y 65 años de edad. Como instrumentos se utilizaron la Escala de Work Engagement de Utrecht (Schaufeli et al., 2002), en la adaptación española de Salanova et al. (2000) y la Escala de Autoeficacia General (General Self Efficacy Scale, GSE) de Jerusalem y Schwarzer (1992). Entre los principales resultados se comprobó que existe una correlación positiva entre autoeficacia y engagement. Asimismo, existe correlación positiva entre las dimensiones de engagement (vigor, absorción y dedicación) así como una correlación también positiva entre éstas y autoeficacia. Tras realizar la comparación de datos entre hombres y mujeres observamos que las medias de las puntuaciones obtenidas en las dimensiones de vigor y absorción y dedicación del engagement para el grupo de hombres fueron mayores que las de las mujeres. Sin embargo, la comparación de medias arrojó los resultados de que en

las dimensiones de vigor y absorción las diferencias no eran significativas, con lo que no existiría diferencia; sin embargo, no ocurre así para la dimensión de dedicación en la que la diferencia de medias es significativa a favor del grupo de hombres.

Moreno y Hidalgo (2010) llevaron a cabo un estudio con el objetivo principal de describir la relación existente entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en guardias de seguridad de una empresa de Colombia. El diseño de investigación utilizada fue el no experimental y el tipo de investigación utilizada fue el correlacional transaccional. La muestra estuvo constituida por 391 guardias de seguridad de una empresa productora de carbón. Los instrumentos utilizados para el desarrollo del estudio se aplicaron el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981) y Cuestionario de Clima Organizacional (Moreno y Hidalgo, 2010). Los resultados presentan niveles bajo de síndrome de burnout y un clima organizacional bueno en los en los trabajadores de la empresa. Los resultados sugieren que un buen clima organizacional podría ser un factor protector para la aparición del síndrome de burnout en la organización, tal como lo sugieren otros estudios.

B) Nacionales

Espinosa (2018) llevó a cabo una investigación con el fin de determinar si el engagement laboral se relaciona con la productividad de los empleados de una empresa de servicio de Lima Metropolitana. El diseño de investigación utilizada fue el no experimental y el tipo de investigación utilizada fue el correlacional. La muestra estuvo constituida por 425 trabajadores de una empresa del rubro de elaboración de productos alimentarios. Para la recopilación de información se empleó la versión corta en español del Utrecht Work Engagement Scale (UWES; Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006) y para la medición del nivel de productividad de los trabajadores se utilizó una escala de 5 ítems desarrollado en un estudio llevado a cabo por Gerben Van Der Vegt, Ben Emans y Evert Van De Vliert

(2000). Entre los resultados se describe que el engagement laboral impacta positivamente en la productividad de los trabajadores de una empresa de servicio, en otras palabras, a mayor nivel de engagement en los trabajadores, mayor será su productividad, lo que se traducirá en un crecimiento económico y mejora de la rentabilidad para la empresa. De entre las tres dimensiones del engagement, se determina al vigor como el generador de una mayor relación positiva y directa.

Candia, Castro y Sánchez (2017) elaboraron una investigación con la intención de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en un grupo de trabajadores de una empresa minera ubicada al sur del Perú. La investigación realizada tiene un enfoque cuantitativo, de diseño explicativo-causal. La muestra estuvo compuesta por 107 trabajadores de una empresa minera con edades que oscilan entre los 31 y 61 años. Como instrumentos de recolección de datos se utilizaron el Cuestionario de Satisfacción S20/23 (Meliá y Peiró 1989), el Cuestionario Work Engagement Scale (Schaufeli y Bakker 2003) y para medir la intención de rotar se utilizó el Cuestionario de Daniela All (2012). La presente investigación logró validar con altos índices de confiabilidad y validez un modelo de ecuaciones estructurales a través del cual se identificó la influencia significativa y de manera inversa de las variables satisfacción laboral y engagement en la intención de rotar del personal funcionario de una empresa minera. En el caso de las subdimensiones prestaciones y supervisión (satisfacción laboral), se alcanzó un nivel de significancia de 95% y 90%, respectivamente; en tanto, la subdimensión vigor (engagement) demostró un nivel de significancia al 95%. El modelo estructural brindó evidencia empírica de la relación inversa y de manera significativa de dos subdimensiones de la satisfacción laboral, prestaciones y supervisión, con la variable dependiente intención de rotar de la muestra estudiada. Además, del engagement, solo una subdimensión, vigor, impactaba de manera inversa y significativa en la misma variable. El coeficiente de determinación fue de 0,430, cifra que supera el valor mínimo aceptado para validar las relaciones causales a nivel exploratorio.

Albán (2016) desarrolló un trabajo de investigación con el propósito de determinar la relación entre síndrome de burnout y engagement en un grupo de trabajadores administrativos de una entidad educativa de la ciudad de Trujillo. La investigación es de tipo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 182 trabajadores administrativos. Para la recolección de datos se utilizó el Maslach Burnout Inventory – General Survey y la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo para medir las variables respectivas. Se encontró una asociación altamente significativa e inversa entre el síndrome de burnout y el engagement. Se detectó que el 25% de la población presenta síndrome de burnout, mientras que el 52% manifiesta un nivel promedio de engagement. En lo que respecta a las dimensiones de cada variable, se concluyó que la correlación entre el vigor con el desgaste emocional y la dedicación con el cinismo es negativa y moderada; en cuanto a la absorción y eficacia profesional la correlación es negativa y muy débil.

Bobadilla, Callata y Caro (2015) llevaron a cabo un estudio con el propósito de investigar la relación entre engagement laboral, cultura organizacional y la orientación cultural en un grupo de trabajadores de una empresa de la ciudad de Lima. El diseño de investigación utilizado es de tipo cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional. La muestra estuvo compuesta por 219 trabajadores dependientes que pertenecen a 9 sedes de la organización a nivel global. Los instrumentos utilizados fueron el Utrecht Work Engagement Scale (UWES), de Schaufeli y Bakker (2003), la Denison Organizational Culture Survey (DOCS) de Denison y Neale (2000) y la escala de Dorfman y Howell (1988), basada en el marco cultural postulado por Hofstede (1980). Los hallazgos demuestran que existen dos tipos de cultura organizacional que predicen el engagement laboral. Las culturas organizacionales misión e involucramiento explican de manera significativa y positiva el engagement laboral de los colaboradores de la muestra. Adicionalmente, solo las personas con una orientación cultural-individualista explican las diferencias en las relaciones entre la cultura organizacional Misión y el Engagement. Además se encontró que la variable idioma es un factor importante por considerar.

2.2. Bases teóricas

2.1. Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout (SB), también llamado síndrome de agotamiento profesional o del quemado ha sido profundamente investigado desde el siglo XX. Maslach et. Al. (1976), elaboraron un trabajo de investigación sobre este síndrome, en donde incluyeron en su estudio a 200 personas profesionales, entre ellos psicólogos, psiquiatras, médicos, enfermeras, trabajadores sociales, abogados, entre otros; todos estos trabajadores tenían en común: el estrés laboral propio de su empleo, a saber, la interacción personal con sus propios clientes o pacientes teniendo como finalidad primordial buscar el bienestar y mejoría quienes atendían. Del estudio que se realizó se concluyó que el síndrome originaba diferentes tipos de signos clínicos, entre ellos, el aumento de desgano laboral y la disminución de la moral del trabajador. Asimismo, se halló que los individuos que padecían este síndrome podrían estar relacionados con alteraciones psicosociales, como lo son, las enfermedades mentales, el suicidio, los problemas familiares las alteraciones mentales y/o el alcoholismo. Finalmente Maslach pudo afirmar que esta enfermedad se desarrolla con más frecuencia en personas que laboran por largas horas con pacientes y/o clientes y que tratan de manera directa con ellos; presentándose en menor frecuencia en personas que pertenecen a áreas administrativas (Maslach y Jackson, 1981).

Con la elaboración de diferentes estudios, Maslach, Jackson y Leiter (1996) definieron el burnout como un síndrome que presentaba tres características principales: la despersonalización, el menguamiento de la realización personal y el agotamiento emocional. El primer aspecto (despersonalización) se reconoce por la presencia de actitudes y sentimientos negativos respecto a su persona en un marco de circunstancias laboral. El segundo aspecto (falta de realización personal) se hace evidente por el signo de autoevaluarse de manera negativa, sintiendo descontento e infelicidad en sentido laboral y consigo mismo. Finalmente, el agotamiento emocional se caracteriza por la alteración

(disminución o ausencia) de la fortaleza emocional, viendo sin sentido, el profesional, su entrega hacia los demás en el trato con las relaciones interpersonales.

2.1.1. Aproximación conceptual:

La palabra burnout se describió por primera vez por Freudenberger, médico psiquiatra de Norteamérica, quien hizo referencia de este como una condición de agotamiento, cansancio o fracaso que se gesta por la entrega intencionada de tiempo, esfuerzos y voluntad en el desarrollo o logro de un objetivo personal o de otros, sin la obtención de final esperado. Para él las personas más propensas a sufrir esta condición, son aquellas que se dedican y comprometen con sus laborales de trabajo a una escala mayor de lo normal, especialmente aquellos que desempeñan trabajos relacionados con la búsqueda del bienestar y/o mejoría de otras personas; de manera que dichas personas empezarían a sentir lo que llamo el autor “una presión”, que nacería desde su interior un interés desmedido por labor y ayudar de manera correcta, sin embargo se tornaría cada vez más excesiva y menos realista (Freudenberger, 1974).

Edelwich (1980) conceptualizó que el burnout es la disminución progresiva de propósito, idealismo y energía como la respuesta del ambiente laboral en el cual se desempeñan los profesionales asistenciales; describiendo cuatro diferentes fases clínicas; la primera fase: entusiasmo, en la cual el personal de trabajo presenta expectativas muy elevadas no acorde a la realidad; la segunda fase: estancamiento, en donde el profesional percibe que laboralmente no es valorado como el espera por parte de los sujetos con los que interactúa, motivo por el que se encuentra más propenso a ser afectado por la actitud pesimista o poco proactiva de sus colegas; en la tercera fase: frustración, el profesional cuestiona la valoración de su desempeño y de su persona, siendo notorios los motivos de disconformidad laboral relacionados con el trabajo del profesional, entre ellos, la baja remuneración, la excesiva carga laboral o las cuestionables

labores administrativas y por último se presenta la cuarta fase: apatía, caracterizada por una actitud de indiferencia al desempeñar las labores cotidianas por parte del profesional.

Pines, Aronson y Kafry (1981) mencionaron que el burnout es el efecto de un estado repetitivo de presión u hostigamiento emocional y lo conceptualizaron como un estado de agotamiento del hombre en diferentes aspectos (mental, emocional y físico), debiéndose a que el individuo afectado se encuentra por largos y continuos espacios de tiempos bajo circunstancias que le repercuten emocionalmente. Por su parte, Ortega (2004) definió a este síndrome como la respuesta al fracaso de adaptación personal por agotamiento y desgaste de acciones para hacer frente a las constantes demandas laborales que se requiera en el trato con personas durante un determinado tiempo, produciéndose un desequilibrio emocional continuo y persistente que generalmente no sería reconocido ni resuelto por las personas que lo padecen. Para estos autores, el burnout repercute de manera significativa en la vida del profesional que lo padece, ya que aparte de afectarlo psicológica y emocionalmente, también lo afecta físicamente.

Como se ha notado, a través del tiempo este síndrome ha sido descrito y definido de diferentes maneras, dándole connotaciones muy variadas, pero coincidiendo todas con una característica principal de los individuos que lo sufren, el cual es, la falta de capacidad de afrontamiento a las presiones laborales y al exceso de tiempo laboral por un periodo determinado, concerniente a las profesiones que se desempeña en trabajos humanitarios. Cabe mencionar que otra manera de denominar al burnout es “Síndrome de Desgaste Profesional” expresión que se emplea en las diferentes fuentes de información (Vega, Sanabria, Domínguez, Osorio y Bejarano, 2009).

2.1.2. Modelos teóricos:

En el presente apartado se mencionará los diferentes modelos teóricos que aparecieron a finales del siglo XX, dando importancia en la propuesta desarrollada por Maslach y colaboradores, quienes conciben el burnout bajo un modelo tridimensional.

1. Modelo teórico del síndrome de burnout propuesto por Maslach y Jackson (1981;1986)

Los estudios de Maslach y colaboradores hicieron que el síndrome de agotamiento profesional o de burnout tomara mayor relevancia ya que hicieron un trabajo de investigación en donde se pudo reconocer que dicho síndrome presenta tres dimensiones específicas, características únicas de los sujetos que lo padecen. Las dimensiones propuestas fueron las siguientes:

a. Cansancio emocional:

Orientado hacia la pérdida de la voluntad, el agotamiento, desgaste y fatiga emocional. Es consecuencia de la disminución de recursos emocionales para enfrentarse a los retos que su labor plantea a diario, y se concreta en una continua fatiga a nivel físico, emocional y psicológico, además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral con descontento y pesimismo sobre sus actividades.

b. Despersonalización o deshumanización:

Hace referencia a la aparición y progreso de actitudes no favorables, principalmente negativas, hacia otras personas, principalmente hacia los seres humanos con los cuales trabaja (compañeros de trabajo, clientes y/o pacientes), conjuntamente con pérdida de causa o motivación y la aparición de irritabilidad. En este sentido, el profesional crea una barrera entre él y sus usuarios como forma de autoprotgerse, pero a la vez merma su eficacia laboral. Presenta actitudes de

insensibilidad, cinismo y deshumanización: los pacientes dejan de ser personas para convertirse en objetos.

c. Falta de realización personal:

Se refiere a que la persona presenta una predisposición negativa hacia su persona y trabajo, con la característica de una autoestima baja, disminución en el rendimiento laboral, poca tolerancia hacia las presiones laborales y poca capacidad para aguantar momentos de estrés. Asimismo, es la percepción subjetiva de sentirse frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados conseguidos. Se valora el esfuerzo que se realiza como negativo, afectando la autoestima del trabajador.

Asimismo, las autoras concluyeron que la aparición de estas dimensiones se presenta en profesionales que brindan servicio de ayuda al público, definiendo el agotamiento profesional o burnout como un síndrome distinguido por las tres dimensiones mencionadas anteriormente, ocurriéndoles generalmente a personal profesional que labora brindando ayuda o soporte a otros seres humanos.

Posteriormente, Maslach y Jackson (1981) también desarrollaron un instrumento de medición del burnout llamado MBI, por sus siglas en inglés que significan Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual presentaba 22 ítems que hacía referencia a las actitudes que mostraba el trabajador hacia los individuos con los cuales brindaba su servicio y/ o trabajo, aspectos emocionales y sentimientos personales. El propósito inicial que tuvieron las autoras de este test, fue evaluar el grado de burnout laboral en personas que trabajan brindando sus servicios por el bienestar o mejoría de otros seres humanos y también que fuera incluido en estudios posteriores relacionados al burnout, alcanzando un adecuado conocimiento de distintas variables que ayudará a la disminución del burnout (Maslach y Jackson, 1986).

2. Modelo teórico propuesto por Mingote (1998).

Mingote (1998), fueron uno de los primeros en describir la semiología de esta enfermedad, pero separándolos en tres grandes grupos; el primero son los síntomas disfóricos, como por ejemplo, el agotamiento emocional, la ansiedad, el estrés y la irritabilidad; el siguiente grupo son las alteraciones de conducta, como por ejemplo, el distanciamiento en el trato profesional-paciente/cliente, evasividad laboral y finalmente la pérdida o alteración del sentido de humanidad para con otras personas y el tercer grupo es la aparición de síntomas y signos físicos como consecuencia del estrés, como por ejemplo, el cansancio físico laboral constante y aparentemente prematuro (el cual obedece a las características del segundo grupo de signos clínicos) y el malestar general de salud sin motivo aparente, entre otros. Finalmente, en este síndrome se puede apreciar la falta de adaptación al ambiente laboral percibiéndolo de manera negativa repercutiendo en su desempeño y satisfacción laboral.

3. Modelo teórico propuesto por Gil-Monte y Peiró.

Gil-Monte y Peiró (1999) propusieron una lista de aspectos psicológicos y sociales con la finalidad de profundizar más acerca del burnout, por ello lo definieron como el resultado al estrés que sufren las personas al no poder afrontar de manera adecuada las labores que demanden realizar su trabajo de manera eficaz. Estas personas son las que realizan actividades laborales para el servicio de otras, pero dada la presión excesiva laboral, no pueden desempeñarse de manera adecuada en su trabajo, produciéndose así, el estrés laboral mencionado por los autores. Estos autores concuerdan que, al igual que las definiciones de otros autores, el burnout presenta etapas o fases, produciendo en la persona dos características principales: elevado nivel de agotamiento emocional y baja satisfacción laboral, motivo que responde a la conjunción del estrés laboral y sus repercusiones, entre ellas, los diferentes tipos de respuestas de actitud y conducta.

4. Modelo teórico propuesto por Ferrer.

Por su parte el autor español Ferrer (2002) mencionó que la presencia de burnout es la respuesta equivocada frente a un inadecuado clima de trabajo, que tiene su origen en la aplicación equivocada de los métodos de afrontamiento de control por parte del trabajador, ocasionando la carencia de actitudes positivas concerniente al trato de los individuos con los que labora, principalmente hacia en ámbito profesional, ocasionando una percepción desproporcionada de agotamiento. Asimismo este síndrome se manifiesta en tres diferentes fases, la primera está caracterizada por el cansancio mental y físico que aparece sin aparente razón, la segunda fase se identifica por la aparición de sentimientos de soledad y la pérdida de identidad, por último se describe una tercera fase en las cuales se pueden apreciar actitudes y acciones relacionadas a la ansiedad e incluso logrando bordear la depresión, de modo que todo ello trae como consecuencia la falta de estima personal y profesional.

5. Otras propuestas teóricas de burnout.

También existen autores que describen el burnout de diferente manera, entre ellos se encuentra González (2003) quien menciona que es la falta de capacidad adaptativa producida por las altas presiones laborales (propias del área humana de un trabajo) que existen en trabajos donde el profesional desempeña una labor para la mejoría de otras personas por un tiempo prolongado, lo cual conllevaría al estrés laboral. De manera parecida Corrales define al Síndrome de Burnout como el impedimento de la reflexión serena y la incapacidad de organización.

Por su parte Robles (2004) proporciona una lista de signos propios de este síndrome como lo es el desgaste físico, emocional y mental (esto debido al agotamiento laboral), percepción de desesperanza y desamparo, sentimiento de

soledad, pérdida de actitud positiva, insatisfacción profesional, complejo de inferioridad, sintiéndose ineficaz e incompetente en sentido profesional. Sin embargo, algunos autores refieren que el burnout se debe a un complejo de características sociológicas con un origen biológico o psicológico, y no tanto, a la aparición de dicho síndrome por la presión laboral ejercida en quienes lo padecen; proponiendo abandonar el término síndrome, y más bien, emplear el término fenómeno de burnout.

Cebriá (2003) asevera que el burnout es la consecución de un tipo de estrés, a saber, el distrés, que se produce en ámbito laboral, agregando también otra característica principal: la multidimensionalidad relacionándose con distintos tipos de factores como son el factor personal, sociocultural y organizacional. Asimismo menciona también que la falta de vitalidad y energía, el agotamiento cognitivo y emocional, las actitudes de descaro, falta de identidad personal y humanización hacia otras personas (compañeros de trabajo, clientes y/o pacientes), son rasgos implicados en este síndrome.

Para fines de la presente investigación se utilizara la definición y conceptualización de Maslach, la cual se resume en: un síndrome que se puede reconocer por sus tres principales características, las cuales son la despersonalización, agotamiento o cansancio emocional y la falta o poca realización personal. En este sentido, el síndrome es entendido como el agotamiento emocional que provoca la ausencia de motivación que termina en un sentimiento de inadaptación y probable fracaso a futuro (Maslach, Jackson & Leiter, 1996)

2.1.3. Etiología del síndrome de burnout.

Los rasgos signos clínicos propios de los sujetos que padecen este síndrome, orientan a que los orígenes de este síndrome se separa en dos grupos distintos: los factores o causas laborales y el perfil innato de la personalidad o

también llamado factores sociodemográficos (López-León, Rodríguez-Moctezuma, López-Carmona, Peralta-Pedrero y Munguía-Miranda, 2007; Díaz y Gómez, 2016).

También se han hecho trabajos de investigación en donde se ha manejado la posibilidad de influencia en sentido genético, sin embargo estudios realizados en familia con hijos gemelos en donde uno de sus integrantes padecía este síndrome no se halló significancia estadística ante la vinculación de este síndrome con las características genéticas, concluyendo que la presencia de Burnout se debía, más bien, a un origen exógeno, es decir a causas psicosociales y ambientales y no características en común entre los familiares. Asimismo, se han manejado posibles causas como el nivel o grado socio-cultural y la formación religiosa brindada; es por eso que se han realizado estudios al respecto para poder esclarecer si estos factores son causa probable de este síndrome; dando como resultado de las investigaciones realizadas que no existe asociación significativa entre la formación religiosa y el burnout; pero sí con el nivel socio-cultural de la familia, de manera que cuanto más alto sea nivel cultural de la familia (padres), mayor también es la probabilidad a desarrollar el Burnout (Apiquian, 2007).

Por lo tanto, las causas comprobadas que pueden producir este síndrome se han dividido en tres grupos que se describen a continuación:

2.1.4. Factores sociodemográficos

a. La edad

Aunque aparentemente este factor no parece ser determinante en la presencia del burnout, en realidad se ha comprobado que existe una etapa de sensibilización en donde el profesional que labora en su centro de trabajos se

encontraría más vulnerable o propenso a las presiones laborales, esto sucede, debido a que las experiencias vividas durante los primeros años de la profesión, son totalmente diferentes de la realidad en comparación a lo que el gran colectivo de personas piensan al incursionar en su trabajo, ya que se origina un periodo de transición hasta darse cuenta que las perspectivas previas hacia el ámbito profesional, las motivaciones profesionales, personales y económicas, no resultarían ser las esperadas; por lo tanto mientras más joven es el profesional que empieza a laborar mayor es la probabilidad que existe de desarrollar el Síndrome de burnout (Apiquian, 2007; López-León et al, 2007).

b. Género

Estudios relacionados con este aspecto del factor sociodemográfico demuestra que la mujer es más predispuesta a desarrollar este síndrome debido a que no solo tiene responsabilidad laboral, si no también, responsabilidad familiar, lo que la conllevaría a tener mayor riesgo de verse afectada por el Síndrome de Desgaste Profesional, si es que no logra hallar un equilibrio entre estas dos responsabilidades (Apiquian, 2007; Díaz y Gómez, 2016).

c. Estado civil

Aunque es bien conocido que se ha vinculado la presencia del burnout con sujetos que carecen de una relación firme o estable, también es conocido que tampoco existe una misma opinión entre los autores al respecto. Por otro lado, parece ser que los sujetos en estado soltero que no tienen ningún tipo de relación sentimental perdurable con otra persona presentan mayor agotamiento emocional, mas despersonalización y menor realización personal, en comparación con personas casadas o que conviven con una pareja estable (Díaz y Gómez, 2016; López-León et al, 2007)

Siguiendo este pensamiento, la ausencia o presencia de hijos hace que los individuos pudieran demostrar mayor resistencia a desarrollar este síndrome, ello responde a que los padres presentan mayor madurez y estabilidad emocional, y la existencia de hijos hace que puedan afrontar de mejor manera los asuntos personales y emocionales en distintos ambientes, en este caso el de trabajo (Grau, Flinchtentel, Suñer, Prats y Braga, 2009).

2.1.4.1. Perfil de la personalidad.

Este factor (causa) se refiere a los rasgos psicológicos del individuo, características relacionadas a las ganas de sobresalir, ganar resultados pocos realistas, alto nivel de perfeccionismo, poca resistencia al fracaso, entre otras (Apiquian, 2007; López-León et al, 2007):

2.1.4.2. Factores laborales o de trabajo.

Este factor hace referencia al ambiente laboral en el cual se desarrolla la persona que padece Burnout (Gil-Monte y Maruco, 2008; López-León et al, 2007), que evidentemente, no es el más idóneo, entre los factores se describen los siguientes:

a. Horario y turno de trabajo

Según algunos autores la distribución del horario y turnos de trabajo de manera equivocada o poco razonable, afectan significativamente a quienes laboran en un lugar donde no se respeta lo mencionado anteriormente (horario y turno de trabajo), teniendo como principales consecuencias el cansancio físico, emocional y la poca identificación con su trabajo (lo que incluye el contexto laboral, compañeros de trabajos, pacientes y/o clientes) que equivale a la despersonalización; lo que vendría a ser la presencia de los tres factores

desencadenantes del Burnout mencionados por Maslach (Gil-Monte y Maruco, 2008; López-León et al, 2007).

b. Estabilidad y seguridad laboral

Esta característica es trascendental en un empleo para que la persona se sienta a gusto tanto física y emocionalmente, pues de ello depende su salud; sin embargo, cuando su continuidad en el empleo se ve afectada, se encuentran desequilibrados emocionalmente, lo que hace que se desarrollen actitudes, emociones y acciones relacionadas con la angustia, el desamparo y la negación a la realidad, signos clínicos que si persisten, podrían conllevar al desarrollo del burnout (Albadejo, Villanueva, Ortega, Astasio, Calle y Dominguez, 2004). Estudios han demostrado que el personal profesional más proclive a padecer la inestabilidad laboral de su empleo son los jóvenes, mujeres embarazadas y los sujetos mayores de 45 años de edad (López-León et al, 2007).

c. Jerarquía y antigüedad profesional

Aunque es cierto que muchos autores no se han puesto de acuerdo en lo que respecta a la influencia de esta variable, sí existen algunos autores que han demostrado una estrecha relación al burnout, y señalan que este síndrome se da en dos grupos diferentes de profesionales, el primero se correlaciona con los dos primeros años laborales (esto se debe, a que los individuos que ingresan por primera vez a un trabajo, no están acostumbrados a la presión laboral) y el segundo grupo se relaciona con los profesionales con más de diez años de experiencia laboral (esto obedece a que luego de haber pasado por diferentes puestos de responsabilidad y haber logrado cierta jerarquía, algunos profesionales sienten que ya no hay más por hacer y que no pueden seguir superándose ya que no hay más puestos que alcanzar) (Apiquian, 2007; Moreno-Jiménez, González y Garrosa, 2001)

d. Incorporación de nuevas tecnologías

Al incorporar una nueva tecnología, por lo general, se dan modificaciones en las labores y área de trabajo, en la inspección o supervisión y en la forma como se organiza el desempeño del trabajador y su entorno: de manera que la creciente demanda que genera la integración de nuevas tecnologías, origina un ambiente con una gran variedad de estresores y factores negativos para el desarrollo apropiado y exitoso del trabajador. Entre esos factores y estresores se encuentran la necesidad de ser capacitado constantemente (si el caso lo requiere), temor de quedar desempleado, aumento de monitoreo y control del personal, incremento de mayor seguridad debido al cuidado del ingreso de las nuevas tecnologías, probabilidad de quedar aislado en el área de trabajo y reestructuración de roles en el aspecto organizacional, entre otros (Apiquian, 2007; Moreno-Jiménez, Gonzáles y Garrosa, 2001).

e. Estructura y clima laboral:

Esta característica corresponde a que el burnout tiene mayor probabilidad a desarrollarse cuando más elevado sea la presión en el trabajador en la toma rápida y acertada de decisiones, cuando elevada sea la efectividad que se espera para la ejecución de procedimientos y operaciones y más cuando el trabajador tiene mayor jerarquía sobre el resto y se espera un mejor desempeño laboral. (Apiquian, 2007; Moreno-Jiménez, Gonnzález y Garrosa, 2001).

f. Oportunidad para el control.

Un factor que puede prevenir el burnout y ayudar al equilibrio psicológico del empleado es la posibilidad que un trabajo le faculte poder controlar los posibles eventos que puedan suceder y las actividades a realizar (Apiquian, 2007; Moreno-Jiménez, González y Garrosa, 2001).

g. Retroalimentación.

La retroalimentación o también llamada feedback de tareas, es definida como la cualidad de desarrollarse eficazmente en sus labores, obteniendo así, una mejor visión de lo que se espera de él, a este efecto también se le llama interiorización laboral; el cual hace que genere en el trabajador mayor conciencia de los resultados y consecuencias de sus acciones en un ámbito laboral. Es por eso que, generalmente, los trabajadores que realizan sus labores teniendo presente la retroalimentación presentan mayor motivación interior, menor agotamiento emocional y mayor satisfacción a diferencia de los que no interiorizan la retroalimentación (Apiquian, 2007; Moreno-Jiménez, González y Garrosa, 2001)

h. Relaciones interpersonales

Generalmente esta característica toma valor de manera positiva cuando se trabaja en un ambiente cálido y con personas que aprecien el trabajo de los demás, lo que ocasiona que el contacto con otras personas sea una motivación para ser trabajando correctamente; motivo por el cual las relaciones interpersonales en el ámbito laboral es un constructo que se encuentra estrechamente vinculada con la satisfacción. Sin embargo, ello no quita que este factor accione de manera negativa, pues no siempre el profesional se va a encontrar con un ambiente laboral agradable, agudizándose cuando las personas con las que interactúa no cooperan de la manera esperada, no confían o no se adapta al mecanismo de trabajo ya instaurado; todo ello puede contribuir a que se produzca altos niveles de tensión laboral, desencadenando así en burnout. (Apiquian, 2007; Moreno-Jiménez, González y Garrosa, 2001).

i. Salario.

Aunque no hay mucha información en la literatura registrada con respecto a este factor como desencadenante para la presencia y desarrollo de burnout, sí hay estudios que demuestran el salario es un motivo importante en la motivación interior y estabilidad emocional de los trabajadores (Apiquian, 2007; Moreno-Jiménez, González y Garrosa, 2001).

j. Estrategia organizacional.

Los centros de trabajo o empresas que tengan como estrategia organizacional la reducción de personal para generar menos gastos pero generando mayor carga laboral al resto de trabajadores, o que no invierten en capacitaciones continuas, pueden traer como consecuencia mayor probabilidad de burnout en sus empleados; ya que al generar mayor carga laboral en sus trabajadores, estos pueden sentir agotamiento emocional y desarrollar la despersonalización, variables directas en el desenvolvimiento de este síndrome. (Apiquian, 2007; Moreno-Jiménez, González y Garrosa, 2001).

2.2. Engagement

2.2.1. Aproximación conceptual

La traducción del vocablo engagement al idioma español es compleja, debido a que no existe un término que abarque la totalidad del concepto, pues este representa un estado multidimensional afecto-cognitivo. Las investigaciones sobre engagement todavía están en pleno desarrollo y manifiestan la influencia de la psicología positiva basada en los aspectos positivos y motivacionales del ser humano en el contexto laboral (Grau et al. 2000, Schaufeli et al. 2005). A diferencia del enfoque centrado en los déficits de las personas, esta tendencia

trata de encontrar las fortalezas y virtudes de las personas para lograr mayor productividad en el trabajo y una mejor calidad de vida. Dentro de este contexto, destaca el engagement como concepto clave del capital psicológico positivo (Grau et al. 2000; Bakker et al. 2006). En términos generales, podemos entender el engagement como la fuerza que motiva a los colaboradores a proveer un esfuerzo voluntario adicional a nivel psicológico, físico y emocional en su trabajo, lo cual conlleva a obtener mejores resultados (Hayday et al. 2004).

A través de las investigaciones realizadas, se ha podido identificar tres principales perspectivas de engagement laboral que pueden variar de acuerdo con el grado de valoración que se le otorgue a los aspectos individuales y organizacionales en el proceso a través del cual se genera engagement (Harter et al. 2002, Schaufeli & Bakker 2010). Las definiciones del engagement podrían ser vistas de manera independiente o a través de la combinación de las mismas (Macey & Schneider 2008). Estas perspectivas consideran al engagement, en primer lugar, como una descripción de las condiciones laborales bajo las cuales las personas trabajan (Macey & Schneider 2008); en segundo lugar, como un resultado del comportamiento o conductas relacionadas con el desempeño, lo cual incluye la expansión de roles, la proactividad y la iniciativa (Crant 2000, Fay y Frese 2001, Mackenzie, Organ & Podsakoff 2006); y, en tercer lugar, como una presencia psicológica, tal como el involucramiento, el compromiso, el apego y el estado de ánimo (Kahn 1990).

A partir de ello, los investigadores han desarrollado algunos conceptos principales. Por un lado, definen el engagement como un constructo, según el cual los empleados pueden estar emocional, cognitiva o físicamente engaged (Kahn 1990, Buckingham y Coffman 1999, Luthans y Peterson 2001). En este caso, las dos dimensiones principales del engagement son la dimensión emocional (que se relaciona con lograr establecer un vínculo personal, experimentando empatía y preocupación por los demás) y la dimensión cognitiva (que se vincula con ser consciente de la misión y rol en la organización) (Kahn 1990). Por otro lado, el engagement es entendido como un enfoque

multidimensional compuesto de energía, involucramiento y eficacia, opuesto al burnout, cuyos componentes son el agotamiento, el cinismo y la ineficacia, antítesis de los componentes del engagement (Maslach, Leiter & Schaufeli 2001).

Otros investigadores coinciden que el engagement se refiere a un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo, caracterizado por las dimensiones de absorción, vigor y dedicación. Estas deben ser analizadas de manera independiente, puesto que hacen referencia a diferentes niveles en el proceso de engagement (Bakker et al. 2002). Vigor se entiende como la inversión de altos niveles de energía y adaptabilidad mental durante la ejecución de las tareas, que está dominada por el deseo de aportar mayores esfuerzos que demuestren persistencia incluso ante situaciones difíciles. La dimensión de dedicación refleja la implicación de un empleado con su trabajo, así como sentimientos de significancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el mismo. Por último, la absorción aborda la inmersión de un empleado y la concentración plena en el trabajo, de tal manera que pierde la noción del tiempo debido a fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas (ej., Bakker y Demerouti 2002, Hakanen et al. 2006, Bakker et al. 2002).

Se ha visto conveniente abordar el engagement desde la perspectiva de Schaufeli et al. (2002), puesto que plantea la definición más conocida y aceptada por la mayoría de investigadores y porque se encuentra directamente relacionada con el trabajo (Rodríguez-Muñoz y Bakker 2013). Por otro lado, conviene a esta investigación la propuesta de Schaufeli et al. (2002), pues las dimensiones mencionadas por este autor, que se encuentran positivamente correlacionadas, permiten tener una comprensión integral del engagement como entidad propia. Debido a la suficiente consistencia interna de las dimensiones mencionadas, la propuesta de Bakker et al. (2006) le otorga mayor consistencia a nuestra investigación (Arumkumar y Renugadevi 2013).

2.2.2. Modelos teóricos de engagement

A partir de la síntesis presentada anteriormente, se evidencia una evolución del constructo engagement desde una perspectiva que estudia los factores relacionados con las condiciones laborales hasta las investigaciones más recientes, que exponen un enfoque integrador orientado al individuo (Bakker y Demerouti 2013, Hobfoll et al. 2003). En ese sentido, la siguiente tabla presenta el resumen de la evolución de los modelos relacionados con el constructo engagement (Avant y Walker 2010, Bargagliotti 2011).

Tabla 1.

Enfoque orientado al desempeño

Factores organizacionales		
Autor	Modelo	Descripción
Khan (1990)	Teoría de rol (1990)	Establece una relación entre el individuo y las características de la tarea, considerando los contextos interpersonales, grupales, intergrupales y organizacionales como factores que median los niveles de motivación y la significancia del trabajo.
Maslach y Leiter (1997)	Modelo estructural (1997)	El engagement representa un objetivo deseado para implementar intervenciones al burnout gestionando resultados positivos en la compatibilidad entre las

características propias del individuo y el trabajo específico que desempeña (job-person fit).

Sacks (2006)	Modelo del intercambio Social-SET (2006)	Sostiene que los colaboradores presentan diversos niveles de engagement como respuesta a los recursos que reciben de la organización (recursos económicos y socio emocionales); de esta manera, los colaboradores se sienten obligados a retribuir a sus organizaciones con grandes niveles de engagement.
Demerouti et al. (2001), Bakker et al. (2006)	Teoría de demanda y recursos laborales JD-R (2006)	Siguiendo el modelo JD-R, los autores consideraron que los recursos laborales tienen un rol motivacional y son más beneficiosos si se desea mantener el engagement en condiciones de altas demandas de trabajo.
Bakker y Oerlemans (2011)	Modelo circunflejo de emociones (2011)	Este modelo plantea que existe diferencia entre el constructo engagement y el constructo satisfacción laboral, debido a que engagement combina el placer por el trabajo (dedicación) con una elevada activación (vigor, absorción), de acuerdo con el

modelo de Schaufeli y Bakker (2010) explicado anteriormente; mientras, la satisfacción laboral es una forma pasiva de bienestar en el trabajo.

Factores individuales

Autor	Modelo	Descripción
Hobfoll (2001)	Teoría de la conservación de recursos (COR) (2001)	Este modelo explica la forma como los individuos afrontan el estrés, a través de los recursos. Presenta al individuo como un gestor de sus propios recursos, entendidos como aquellos objetos, características personales, condiciones o energías que son valorados por los individuos, y que pueden ser potencialmente motivadores en sí mismos mediante la creación, el mantenimiento y su acumulación (Hobfoll 2001).
Ouweneel et al. (2012)	Modelo del impacto de los recursos personales en el engagement (2012)	Este modelo plantea una relación recíproca entre las emociones positivas y los recursos personales; es decir, los empleados que experimentan emociones positivas desarrollan mejores habilidades relacionadas con el trabajo.

Fuente: *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación*

cultural en una empresa global (Bobadilla, Callata y Caro, 2015)

Con respecto al modelo JD-R, este es el modelo teórico más citado y ampliamente utilizado en la literatura. Es uno de los modelos que más se ha tomado en cuenta en relación con el desarrollo de engagement en las organizaciones. Ha sido aplicado en diferentes contextos, sectores y entornos, y ha mostrado una alta confiabilidad (Shaufeli y Bakker 2004, Bargagliotti 2013). Este modelo ha sido elegido para efecto del presente estudio. A continuación, se describirá el modelo JD-R (Demerouti et al. 2001, Bakker et al. 2006).

2.2.3. Modelo de engagement basado en la teoría de demanda y recursos laborales de Demerouti et al. (2001) y Bakker y Demerouti (2006)

Este modelo plantea la clasificación de dos categorías: recursos laborales y demandas laborales, los primeros se constituyen como motivacionales, mientras que los segundos son factores estresores. Las demandas laborales hacen referencia a aquellos aspectos físicos, psicológicos y organizacionales que requieren un esfuerzo sostenido, y conllevan costes fisiológicos y psíquicos. Por su parte, los recursos laborales aluden a los aspectos que están relacionados con los factores psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo, que pueden reducir las exigencias, y costos físicos y psíquicos asociados al trabajo. Estos pueden ser decisivos en la consecución de los objetivos de trabajo, o pueden estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo (Bakker y Demerouti, 2006; Bakker, et al. 2001).

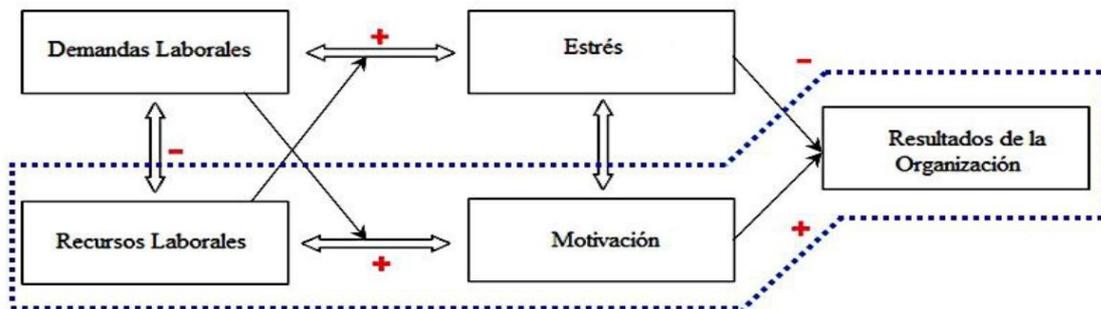


Figura 1. Modelo de demandas y recursos laborales (Demerouti et al., 2001)

De acuerdo con el modelo JD-R (Demerouti et al. 2001, Bakker y Demerouti 2006, 2013), las demandas y recursos laborales constituyen dos tipos de condiciones de trabajo en el que intervienen dos vías psicológicas distintas: los procesos motivacionales (por ejemplo, el engagement laboral) y el estrés relacionado con el trabajo (por ejemplo, el burnout) (Demerouti et al. 2001; Bakker y Demerouti 2006). A pesar de que las demandas y recursos laborales inician procesos independientes, los recursos amortiguan el impacto de las demandas y, por ello, tienen una influencia positiva, mientras que las demandas amplifican el impacto de los recursos laborales en el camino de la motivación (Albrecht 2012, Hakanen et al. 2005).

La presente investigación se centra en la motivación; por este motivo, y debido a su capacidad para conducir a altos niveles de engagement, su capacidad de satisfacer las necesidades básicas del ser humano y su capacidad de permitir el logro de objetivos a nivel laboral, los recursos laborales toman gran importancia. Es importante señalar, adicionalmente, que estos recursos generan una motivación intrínseca, porque fomentan el crecimiento, el aprendizaje y el desarrollo de los empleados, por ejemplo, a través de una retroalimentación adecuada que aumenta la competencia laboral. Por otro lado, generan una motivación extrínseca –por ejemplo, mediante un adecuado ambiente laboral–, en la medida que fomentan la voluntad de dedicar esfuerzos y habilidades al desarrollo del trabajo, y juegan un papel decisivo en la consecución de los objetivos (Bakker 2006, Schaufeli y Salanova 2007).

2.2.4. Factores que influyen sobre el engagement laboral

Los antecedentes del engagement en los trabajadores no han sido exhaustivamente identificados. Sin embargo, algunas investigaciones han demostrado que existen posibles factores a nivel individual, organizacional y contextual que impulsan el engagement en los empleados (Suharti y Sulyanto 2012).

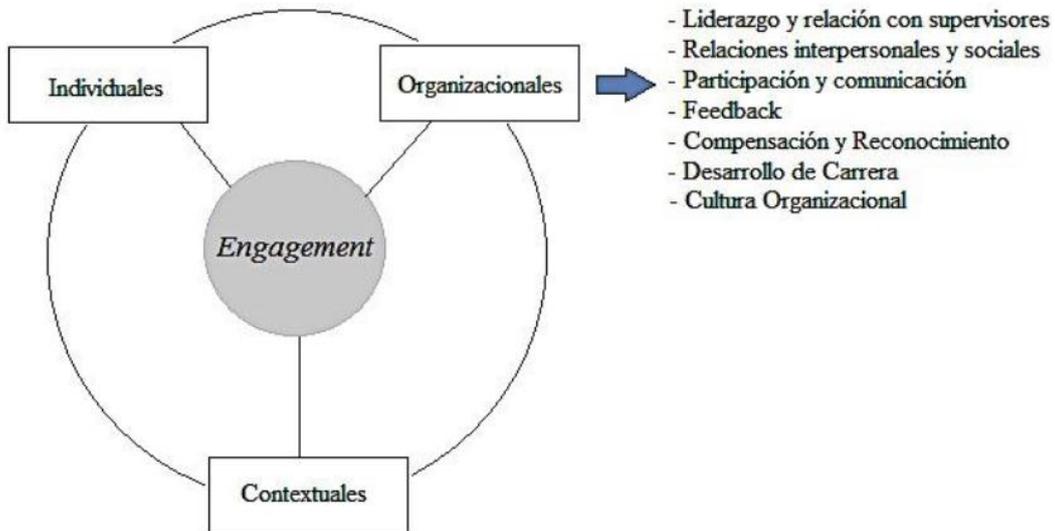


Figura 2. Factores determinantes del engagement

El presente estudio presenta un análisis que sigue el modelo de demandas y recursos laborales JD-R desde la perspectiva motivacional generada por los recursos laborales relacionados con el *engagement*. Se centrará en los factores organizacionales que influyen en las organizaciones y en los que, como responsables de la gestión humana, podemos generar cambios a partir del funcionamiento de las personas y su gestión en las organizaciones; en este marco, nos enfocaremos en mejorar el desempeño y los resultados. A continuación, presentamos un resumen de los recursos organizacionales que

generan *engagement* y que se han determinado previamente a través de varios estudios científicos.

Tabla 2.

Recursos organizacionales y engagement

Recursos organizacionales	
Recurso	Desarrollo
Cultura organizacional	Constituye uno de los factores que impulsan el engagement en los colaboradores (McBain 2007). Una cultura organizacional de apertura proporciona un impacto positivo en la creación de engagement de los colaboradores (Suharti y Suliyanto 2012).
Autonomía	La autonomía se describe como la variación del estado engagement que se produce en cada persona. La autonomía en el trabajo puede ser crucial para la salud de los empleados y el bienestar, porque una mayor autonomía se asocia con más oportunidades para hacer frente a situaciones de estrés (Jenkins 1991, Karasek 1998).
Liderazgo y relación con los supervisores	La relación de los trabajadores con sus supervisores tiene un impacto directo sobre los resultados. Estudios indican que el engagement tiende a estar basado en el tipo de relación establecida entre los trabajadores y sus supervisores o gerentes (Blizzard 2003).

- Soporte de los colaboradores, relaciones interpersonales y relaciones sociales Los compañeros juegan un rol importante en el desarrollo de las actividades laborales y en la obtención de logros comunes. Es así como aquellas personas que forman parte de equipos de trabajo altamente engaged, y que establecen relaciones interpersonales basadas en confianza y apoyo reportan altos niveles de compenetración en el trabajo y presentan un estado psicológico de seguridad, lo cual produce un ambiente generalizado «altamente engaged». La percepción de contar con apoyo por parte de los colegas genera engagement al satisfacer la necesidad de pertenencia al grupo de trabajo (Hakanen et al. 2006, Cufaude 2004 –citado en Lanphear 2004–, Kahn 1990, Maslach et al. 2001).
- Participación y divulgación de la información La comunicación efectiva a lo largo de las organizaciones determina el nivel de engagement en los colaboradores al considerar que cuentan con la información requerida para realizar bien su trabajo (Hewitt 2011).
- Retroalimentación *feedback* o La retroalimentación constructiva no solo ayuda a los empleados a hacer su trabajo con mayor eficacia, sino también mejora la comunicación entre supervisores y empleados. Proporcionar información de manera específica y constructiva genera cambios positivos en el rendimiento, aporta al proceso

de aprendizaje e incrementa el nivel de competencia (Bakker y Demerouti 2013).

Compensación, beneficios y reconocimiento Una adecuada percepción de sistemas de compensación y beneficios, equivalente al desempeño y a las contribuciones realizadas, además del reconocimiento explícito por los logros en el trabajo, es elemental para contar con personal engaged (Hewitt 2011).

Oportunidades de desarrollo de carrera o crecimiento profesional La percepción de contar con un conjunto de circunstancias favorables para contar con oportunidades de crecer y desarrollarse dentro de la organización bajo parámetros de equidad e imparcialidad

Fuente: *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global (Bobadilla, Callata & Caro, 2015)*

Varios autores han señalado que uno de los factores principales que impulsan el engagement es la cultura de la organización (McBain 2007, Krog 2014). Este es el eje principal de los recursos organizacionales y una variable cuyo propósito más importante es la fijación de criterios para establecer la disponibilidad de recursos en la organización. Por lo anterior, centraremos la atención de este estudio en la cultura organizacional como el factor específico que va a predecir el engagement.

DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3. Burnout

Es conceptualizado como el agotamiento emocional que provoca la ausencia de motivación que termina en un sentimiento de inadaptación y probable fracaso a futuro (Freudenberger, 1974). Asimismo, es entendido como un estado de la persona frente a la sobrexigencia laboral y de las demandas emocionales del trabajo; pudiendo desarrollarse en cualquier tipo de profesional, pero con más probabilidad de manifestarse en profesionales que buscan el bienestar y mejoría de otras personas, ya lo hace más susceptible al desgaste de la empatía (García, Herrero y León 2007). En cuanto a Maslach, Jackson y Leiter (1996) definieron el burnout como un síndrome que se puede reconocer por sus tres principales características, las cuales son la despersonalización, agotamiento o cansancio emocional y la falta o poca realización personal.

2.4. Engagement

El engagement es un constructo según el cual los empleados pueden estar emocional, cognitiva o físicamente engaged (Kahn 1990, Buckingham y Coffman 1999, Luthans y Peterson 2001). En este caso, las dos dimensiones principales del engagement son la dimensión emocional (que se relaciona con lograr establecer un vínculo personal, experimentando empatía y preocupación por los demás) y la dimensión cognitiva (que se vincula con ser consciente de la misión y rol en la organización) (Kahn 1990). Por otro lado, el engagement es entendido como un enfoque multidimensional compuesto de energía, involucramiento y eficacia, opuesto al burnout, cuyos componentes son el agotamiento, el cinismo y la ineficacia, antítesis de los componentes del engagement (Maslach, Leiter & Schaufeli 2001).

a) Hipótesis

H_g. Hipótesis General

H₁. Existe relación entre engagement y burnout en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

H_o. Hipótesis Nula

H₂. Existe relación estadísticamente significativa entre vigor y eficacia en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

H₃. Existe relación estadísticamente significativa entre vigor y despersonalización en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

H₄. Existe relación estadísticamente significativa entre vigor y agotamiento en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

H₅. Existe relación estadísticamente significativa entre dedicación y realización en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

H₆. Existe relación estadísticamente significativa entre dedicación y despersonalización en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

H₇. Existe relación estadísticamente significativa entre dedicación y agotamiento en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

H₈. Existe relación estadísticamente significativa entre absorción y realización en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

H₉. Existe relación estadísticamente significativa entre absorción y despersonalización en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

H₁₀. Existe relación estadísticamente significativa entre absorción y agotamiento en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

a) Burnout

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMEN- SIONES	ÍTEMS
Burnout	Es conceptualizado como el agotamiento emocional que provoca la ausencia de motivación que termina en un sentimiento de inadaptación y probable fracaso a futuro. El burnout se categoriza de la siguiente forma: <i>Agotamiento</i>	Puntuaciones obtenidas en el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) de Maslach y Jakson (1981) de 16 ítems que describen manifestaciones conductuales, cognitivas y emocionales, respecto a los cuales las personas deben	Desgaste emocional	Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo (1). Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo (3). Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo (9). Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo (11). He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo

<p><i>emocional:</i></p> <p>Hace referencia a la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.</p> <p><i>Despersonalización:</i></p> <p>Describe una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención.</p> <p><i>Realización personal:</i></p> <p>Describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.</p>	<p>indicar la frecuencia con la que reaccionan, en un rango que va desde 1 Nunca hasta 6 todos los días. Siendo los puntajes altos índice de más burnout.</p>		(12). Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo (15).
		Cinismo	<p>Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí (4).</p> <p>Me siento acabado por mi trabajo (6).</p> <p>Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo (8).</p> <p>Solo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado (13).</p>
		Eficacia profesional	<p>Me siento desgastado al final de la jornada laboral (2*).</p> <p>Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi</p>

				<p>trabajo (5*).</p> <p>Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que esta organización hace (7*).</p> <p>En mi opinión, soy muy bueno en mi trabajo (10*).</p> <p>Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo (14*).</p> <p>En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas (16*).</p>
--	--	--	--	--

Aplicación de la escala de Likert con 0: Nunca; 1: Alguna vez al año o menos; 2: bastante; 3: Algunas veces al mes; 4: Una vez por semana; 5 Algunas veces por semana; 6 Todos los días; *= ítem inverso

b) Engagement

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS
Engagement	<p>El engagement es un constructo según el cual los empleados pueden estar emocional, cognitiva o físicamente engaged. En este sentido, el engagement es entendido como un enfoque multidimensional compuesto de energía, involucramiento y eficacia. El engagement se categoriza de la siguiente forma:</p> <p><i>Vigor:</i> Hace referencia a la energía y trabajar durante largos periodos de</p>	<p>Puntuaciones obtenidas en Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002) de 15 ítems que reflejan entusiasmo por el trabajo a los cuales las personas deben indicar la frecuencia con la que reaccionan, en un rango que va desde 0 Nunca hasta 6 diariamente. Siendo los</p>	Vigor	<p>En mi trabajo me siento lleno de energía (1). Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (2). Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo (3). Soy muy persistente en mis responsabilidades (4). Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades (5).</p>
			Dedicación	<p>Mi trabajo está lleno de retos (6). Mi trabajo me inspira (7).</p>

	<p>tiempo; siendo vigoroso en las actividades del trabajo.</p> <p><i>Dedicación:</i> Hace referencia a los esfuerzos en realizar las actividades laborales con significado y propósito; mostrando entusiasmo en ello.</p> <p><i>Absorción:</i> Hace referencia estar inmerso en el trabajo olvidando lo que pasa alrededor.</p>	<p>puntajes altos índice de más engagement o entusiasmo por el trabajo.</p>	<p></p> <p>Absorción</p>	<p>Estoy entusiasmado sobre mi trabajo (8).</p> <p>Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo (9).</p> <p>Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito (10).</p> <p>Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí (11).</p> <p>El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo (12).</p> <p>Me «dejo llevar» por mi trabajo (13).</p> <p>Estoy inmerso en mi trabajo (14).</p> <p>Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (15).</p>
--	---	---	--------------------------	---

Aplicación de la escala de Likert con 0: Nunca; 1: Pocas veces al año o menos; 2: Una vez al mes o menos; 3: Algunas veces al mes; 4: Una vez por semana; 5 Varias veces por semana; 6 Diariamente

3.2. Diseño de investigación

La investigación es del tipo no experimental, de diseño transversal correlacional.



Donde:

M: Muestra de trabajadores de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana..

V₁: Variable burnout.

V₂: Variable engagement.

r: Relación

3.3. Unidad de estudio

Trabajadores de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

3.4. Población

La población está compuesta por 110 trabajadores de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana.

3.5. Muestra (muestreo o selección)

El tipo de muestreo es censal pues se seleccionó el 100% de la población, al considerar toda la población que conforma los trabajadores de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana. En este sentido, Ramírez

(1997), establece la muestra censal, en donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De esta manera se contó con la participación de 58 varones (52.7%) y 52 mujeres (47.3%), con un rango de edad entre 19 y 61 años (M= 36.08; D.E= 11.779).

3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

a) Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)

Ficha técnica:

Nombre original	Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS).
Autor original	Maslach y Jackson (1981).
Adaptación Venezolana	Millán y D' Aubeterre.
Año	2012.
Institución	Universidad Metropolitana, Caracas, Venezuela.
Objetivo	Medición del engagement.
Ámbito Aplicación	Jóvenes y adultos trabajadores.
Forma de Aplicación	Individual y/o colectiva.
Duración	10 minutos.
Total de ítems	16 ítems.
Formato de respuesta	Escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta.
Confiabilidad	Presenta fiabilidad mediante la Coeficiente Alfa ($\alpha = 0.84$).
Validez	Tres factores hallados mediante la estructura interna (Análisis Factorial Confirmatorio).

Descripción:

El Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) de Maslach y Jackson (1981), se encuentra integrada por 16 ítems que evalúan un conjunto de atributos personales relacionadas con el burnout. La evaluación se hace a partir de tres dimensiones: Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional. Esta última dimensión es de carácter positivo, ya que está relacionada con las expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña, y se expresa en las creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo, su contribución eficaz en la organización laboral, la realización de cosas que realmente valen la pena y su realización profesional; por ello, las dimensiones de Desgaste Emocional y Cinismo. Los ítems presentan una escala de respuesta tipo Likert de siete alternativas (0: Nunca; 1: Alguna vez al año o menos; 2: bastante; 3: Algunas veces al mes; 4: Una vez por semana; 5: Algunas veces por semana; 6: Todos los días).

Confiabilidad:

En la adaptación venezolana del instrumento se informa una fiabilidad de 0.84 para la escala total, mediante el coeficiente alfa, valorado como meritorio. Asimismo, se reporta una confiabilidad de 0.83 para la dimensión cinismo, 0.70 para la dimensión agotamiento emocional y 0.81 para la dimensión de Eficacia Profesional 0.81 (Millán & D' Aubeterre, 2012).

Validez:

La validez de constructo fue desarrollada mediante el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), en donde se compara varios modelos del MBI-GS, siendo la estructura tridimensional el que mejores propiedades psicométricas presenta frente a otros modelos (Millán & D' Aubeterre, 2012).

b) Escala de Optimismo Atributivo (EOA)

Ficha técnica:

Nombre original	Utrecht Work Engagement Scale (UWES).
Autor original	Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002).
Adaptación peruana	Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet.
Institución	Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
Año	2015.
Objetivo	Medición del engagement.
Ámbito Aplicación	Jóvenes y adultos.
Forma de Aplicación	Individual y/o colectiva.
Duración	10 minutos.
Total de ítems	15 ítems.
Formato de respuesta	Escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta
Confiabilidad	Presenta fiabilidad mediante la Coeficiente Alfa
Validez	Tres factores hallados mediante la estructura interna (Análisis Factorial Confirmatorio).

Descripción:

Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002), se encuentra integrada por 15 ítems que evalúan un conjunto de atributos personales relacionados con engagement. De esta manera, la UWES-15 se compone por: Vigor (5 ítems), Dedicación (5 ítems) Absorción (5 ítems). Los ítems presentan una escala de respuesta tipo Likert de 7 cinco alternativas (0: Nunca; 1: Pocas veces al año o menos; 2: Una vez al mes o menos; 3: Algunas veces al mes; 4: Una vez por semana; 5: Varias veces por semana; 6: Diariamente).

Confiabilidad:

La adaptación peruana del instrumento se informa una fiabilidad mediante el coeficiente alfa, valorado como meritorio de 0.79 para la dimensión de vigor, 0.82 para la dimensión dedicación y 0.66 para la dimensión absorción (Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet, 2015).

Validez:

La validez de constructo fue desarrollada mediante el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), en donde se compara varios modelos de la UWES-15, siendo la estructura tridimensional es el que mejores propiedades psicométricas (Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet, 2015).

3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

En primera instancia, se solicitó a las empresas de aduanas el permiso correspondiente para la aplicación de los instrumentos en el personal que labora. Posteriormente, la aplicación de los instrumentos se realizó en una fecha única y en simultáneo. La aplicación simultánea permitiría tener cierto grado de control del conocimiento previo que podría haber con estos instrumentos. A los participantes se les informó que se trataba de “una investigación acerca de conductas en el contexto laboral”.

Asimismo, se solicitó la colaboración y participación de los trabajadores, señalando el carácter voluntario, confidencial y anónimo del estudio, firmando el consentimiento informado. Seguidamente, se entregaron los protocolos o cuadernillos con la ficha sociodemográfica y los instrumentos de autoinforme y se dieron instrucciones verbales sobre la forma de respuesta a los instrumentos. El tiempo promedio de aplicación de los instrumentos fue de 20 minutos.

Los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos se ingresaron a la base de datos en Excel y luego exportado al programa SPSS versión 25 para su análisis según los objetivos de la investigación. Seguidamente, se analizaron las características sociodemográficas de la muestra. A continuación se evaluó la normalidad de datos mediante el estadístico Kolmogorov – Smirnov, con lo obtenido se realizaron las correlaciones de Spearson entre el engagement y burnout; de la misma manera, entre las dimensiones de cada variable.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre engagement y burnout en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana, para lo cual se utilizó el diseño transversal correlacional ya que tiene como propósito establecer y analizar la relación entre dos o más variables.

Los resultados se presentan en el siguiente orden:

- Estadísticos descriptivos de la investigación.
- Comprobación de la normalidad de los datos
- Medidas de asociación

5.1. Estadísticos descriptivos de la investigación

En la tabla 3 se presenta los niveles de burnout en los agentes de aduanas de Lima Metropolitana. Se aprecia que el 94.5% de los agentes de aduanas se encuentran en niveles bajo de burnout.

Tabla 3.

Niveles de burnout en la muestra de estudio

Niveles	f	%
Bajo	104	94.5
Promedio	6	5.5

Nota: n= 110; f= frecuencia; %= porcentaje

En la tabla 4 se presenta los niveles de engagement en los agentes de aduanas de Lima Metropolitana. Se aprecia que el 49.1% de los agentes de aduanas se encuentran en niveles promedio de engagement.

Tabla 4. *Niveles de Engagement*

Niveles	f	%
Bajo	28	25.5
Promedio	54	49.1
Alto	28	25.5

Nota: n=110; f= frecuencia; %= porcentaje

5.2. Comprobación de la normalidad de los datos

Los análisis de la bondad de ajuste a la curva normal de la variable burnout y engagement académica fueron realizadas a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov (ver Tabla 5), e indicaron que en todos los valores los niveles de significación fueron menores a .05, por lo que se concluye que las distribuciones de los puntajes no se aproximaron a una distribución normal.

Tabla 5.

Análisis de la bondad de ajuste a la curva normal de las variables en estudio

Variables	Media	D.S.	K-S	Sig.
Eficacia	14.57	7.736	.177	.000
Cinismo	16.07	6.789	.139	.000
Agotamiento	8.43	5.872	.123	.000
Burnout	45.93	17.201	.131	.000
Vigor	24.06	6.203	.174	.000
Dedicación	24.60	6.196	.210	.000

Absorción	21.63	6.831	.137	.000
Engagement	70.40	16.781	.158	.000

Nota: n= 110; D.E.= Desviación estándar; K-S= Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov; Sig= significancia estadística.

5.3. Medidas de asociación

Se realizó correlaciones para determinar si existen relaciones entre las variables de estudio. Para el análisis de la relación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (rho)

En la tabla 6 se aprecia que la variable burnout correlaciona de manera negativa y significativa con la variable engagement (Rho= -.398; $p > 0.01$).

Tabla 6.

Correlación de Spearman entre burnout y engagement

Variables	Engagement
Burnout	-.389**

Nota: n=110; **= $p > 0.01$

En la tabla 7, se observa que dimensión vigor correlaciona de forma positiva con la dimensión eficacia (Rho= .165).

Tabla 7.

Correlación de Spearman entre vigor y eficacia

Variables	Eficacia
Vigor	.165

Nota: n=110

En la tabla 8, se observa que dimensión vigor correlaciona de forma negativa con la dimensión cinismo (Rho= -.178).

Tabla 8.

Correlación de Spearman entre vigor y cinismo

Variables	Cinismo
Vigor	-.178

Nota: n=110

En la tabla 9, se observa que dimensión vigor correlaciona de forma negativa y significativa con la dimensión agotamiento (Rho= -.378; $p > 0.01$).

Tabla 9.

Correlación de Spearman entre vigor y agotamiento

Variables	Agotamiento
Vigor	-.378**

Nota: n=110; **= $p > 0.01$

En la tabla 10, se observa que dimensión dedicación correlaciona de forma positiva con la dimensión eficacia (Rho= .133).

Tabla 10.

Correlación de Spearman entre dedicación y eficacia

Variables	Eficacia
Dedicación	.133

Nota: n=110

En la tabla 11, se observa que dimensión dedicación correlaciona de forma negativa y significativa con la dimensión eficacia (Rho= -.188).

Tabla 11.

Correlación de Spearman entre dedicación y eficacia

Variables	eficacia
Dedicación	-.188*

Nota: n=110; *= $p > 0.05$

En la tabla 12, se observa que dimensión dedicación correlaciona de forma negativa y significativa con la dimensión agotamiento (Rho= -.439; $p > 0.01$).

Tabla 12.

Correlación de Spearman entre dedicación y agotamiento

Variables	Agotamiento
Dedicación	-.439**

Nota: n=110; **= $p > 0.01$

En la tabla 13, se observa que dimensión absorción correlaciona de forma positiva con la dimensión eficacia (Rho= .093).

Tabla 13.

Correlación de Spearman entre absorción y eficacia

Variables	Eficacia
Absorción	.093

Nota: n=110

En la tabla 14, se observa que dimensión absorción correlaciona de forma negativa con la dimensión cinismo (Rho= -.117).

Tabla 14.

Correlación de Spearman entre absorción y cinismo

Variables	Cinismo
Absorción	-.117

Nota: n=110.

En la tabla 15, se observa que dimensión absorción correlaciona de forma negativa y significativa con la dimensión agotamiento (Rho= -.245; $p > 0.01$).

Tabla 15.

Correlación de Spearman entre absorción y agotamiento

Variables	Agotamiento
Absorción	-.245**

Nota: n=110; **= $p > 0.01$

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

En el Perú son escasos los estudios que se plantean interrogantes entre las relaciones de variables positivas y laborales en el contexto organizacional peruano. En ese sentido, la presente investigación, tuvo como propósito determinar la relación entre engagement y burnout en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana. De esta manera, los hallazgos muestran que el engagement correlaciona de manera negativa y significativa con el burnout, lo cual muestra que ha menor compromiso y entusiasmo por el trabajo, mayor probabilidad de agotamiento emocional, ausencia de motivación en el trabajo y sentimiento de inadaptación.

Este hallazgo, es parecido a lo reportado en estudios internacionales (Bravo, 2013; Sánchez, Gordillo, Gómez, Ruíz, Bermejo & Rabazo, 2016), quienes indican que las variables positivas estudiadas en un contexto laboral, se encuentran asociados de manera negativa con el burnout y actúan como mediadores entre el compromiso y entusiasmo por el trabajo y el desempeño laboral.

Sin embargo, respecto a la relación entre la dimensión de absorción (Escala de Utrecht de Engagement en el Trabajo) y la dimensión de eficacia profesional (Maslach Burnout Inventory – General Survey), acorde a los resultados obtenidos se evidencia una correlación negativa. Estos resultados coinciden con una investigación previa realizada por Sánchez et al. (2016), en la cual la dimensión de eficacia profesional se correlacionaba únicamente con las dimensiones de vigor y dedicación, ya que con la dimensión de absorción la correlación era muy baja.

Antes de analizar los resultados obtenidos vale mencionar que en nuestra localidad no se encontraron estudios que relacionen el síndrome de burnout y engagement en el personal de aduanas. Si bien es cierto el burnout puede llegar a afectar a todo tipo de trabajador, los estudios encontrados enfocan su población en trabajadores de la salud (médicos, enfermeras, entre otros) a quienes se les evaluó con el Maslach Burnout Inventory, sin embargo para esta investigación se

utilizó el Maslach Burnout Inventory - General Survey de 16 ítems, con el cual, según las investigaciones encontradas, se han realizado estudios con una población de docentes o atención al público, pero no de personal de adunas de Lima Metropolitana.

En este estudio se identificó que un 94.5% de los trabajadores de las empresas de aduanas presenta niveles bajos de burnout. Estos resultados se asemejan a los de Albán (2016), identificó que los niveles de burnout eran menores cuando se trabajaba en un ambiente adecuado y sus necesidades psicológicas básicas estaban siendo satisfechas.

Por otro lado, los resultados en relación a la segunda variable, engagement, fueron que el 49.1 % de la población obtuvieron un nivel promedio alto de engagement. Estos resultados son similares si se comparan con la investigación realizada por Alban (2016), quién evaluó a trabajadores de una planta de producción, en donde el 50,8% de ellos obtuvieron un nivel alto de engagement y el 23% un nivel bajo de burnout.

Respecto a la población utilizada en la muestra, la diferencia entre la cantidad de hombres y mujeres era sólo de un 5%. La edad de la mayoría de trabajadores se encuentra en un rango de 26 a 31 años (37.9%) lo cual puede influir en los resultados debido a que es un promedio de edad joven y probablemente sin mayores responsabilidades ajenas a las personales. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Bobadilla, Callata y Caro (2015), en la cual se encontró que mientras más jóvenes eran los colaboradores, estos presentaban mayores niveles de agotamiento emocional y cinismo; además ésta población obtuvo niveles bajos en las tres dimensiones del síndrome de burnout. Asimismo, en la mayoría de trabajadores obtuvieron puntajes altos de engagement; recalando que en aquella investigación también se identificó que los tipos de cultura organizacional misión e involucramiento predicen de manera positiva y significativa el engagement, justificando así los altos niveles hallados.

La presente investigación, ofrece importantes hallazgos para el avance del conocimiento sobre las variables engagement y burnout. No obstante, existen algunas limitaciones que dificultan la exploración de los resultados a la población

general. Las principales limitaciones de esta investigación tienen que ver con la muestra y el muestro utilizado.

CONCLUSIONES

El análisis y discusión de los resultados de esta investigación conlleva hacia las siguientes conclusiones:

- A nivel general el 94.5% de los trabajadores presentan niveles bajos de burnout.
- A nivel general el 49.1% de los trabajadores presentan niveles promedios de engagement.
- El burnout se asocia con el engagement en el personal de aduanas de Lima Metropolitana de manera inversa y altamente significativa ((Rho= - .398; $p > 0.01$)).
- La dimensión vigor correlaciona de forma positiva con la dimensión eficacia (Rho= .165).
- La dimensión vigor correlaciona de forma negativa con la dimensión cinismo (Rho= -.178).
- La dimensión vigor correlaciona de forma negativa y significativa con la dimensión agotamiento (Rho= -.378; $p > 0.01$).
- La dimensión dedicación correlaciona de forma positiva con la dimensión eficacia (Rho= .133).
- La dimensión dedicación correlaciona de forma negativa y significativa con la dimensión cinismo (Rho= -.188).
- La dimensión dedicación correlaciona de forma negativa y significativa con la dimensión agotamiento (Rho= -.439; $p > 0.01$).
- La dimensión absorción correlaciona de forma positiva con la dimensión eficacia (Rho= .093).

- La dimensión absorción correlaciona de forma negativa con la dimensión cinismo (Rho= -.117).
- La dimensión absorción correlaciona de forma negativa y significativa con la dimensión agotamiento (Rho= -.245; $p > 0.01$).

RECOMENDACIONES

Se sugieren las siguientes acciones para futuras investigaciones referidas al tema de la presente investigación:

- En base al enfoque social cognitivo, se recomienda los jefes mostrar a sus colaboradores los logros de otras áreas o departamentos de la organización para que se motiven en cumplir los objetivos a mediano o corto plazo. A su vez fomentar actitudes positivas, enfocándose en los logros de los trabajadores en vez de los errores que puedan cometer.
- A la organización, se recomienda realizar un control interno anual de los niveles de engagement de los trabajadores con el fin de detectar si se encuentran en un nivel promedio o alto, con el fin de crear nuevas estrategias que permitan contrarrestar la probabilidad de aparición del síndrome de burnout en algún colaborador.
- Ampliar, en futuros estudios, el sector empresarial, lo cual puede permitir el análisis del engagement y burnout en diferentes empresas y detectar que rubro es más visible la presencia de cambios en función a las variables estudiadas.
- Realizar estudios complementarios acerca de la relación entre engagement y burnout y sus fuentes generadoras y personalidad, con el objetivo de determinar aspectos que faciliten el desarrollo de las conductas positivas y en los trabajadores de las empresas.
- Al circunscribirse exclusivamente la investigación a una población limeña, que puede no ser totalmente equiparable al de otros ámbitos nacionales, es importante futuros estudios recurran a participantes procedentes de diversas partes del país.

REFERENCIAS

- Albadejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M. E. & Domínguez, V. (2004). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 78, 505-516. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v78n4/original3.pdf>
- Alban, A. (2016). Síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9992/Alb%C3%A1n%20Bartra%20Andrea%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Bakker, A. B. (2008). The Work-Related Flow Inventory: Construction and initial validation of the WOLF. *Journal of Vocational Behavior*, 72(3), 400-414. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/222412306_The_Work-Related_Flow_Inventory_Construction_and_initial_validation_of_the_WOLF
- Bobadilla, M., Callata, C. & Caro, A. (2015). Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural de una empresa global. (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>
- Bravo, E. (2013). El compromiso laboral (engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito

- Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad de las Américas, Quito, Ecuador.
Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/1820/1/UDLA-EC-TPO-2013-02.pdf>
- Candia, M., Castro, C., Sánchez, E. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera. (Tesis de Maestría) Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cebriá, J. (2003). Comentario: Distrés crónico y desgaste profesional: algunas hipótesis etiológicas y nosotáxicas. *Atención Primaria*, 31 (9), 572-574.
Recuperado de: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-comentario-distres-cronico-desgaste-profesional-13048144#affa>
- Contreras, C. A. (2015). Determinación del nivel de engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Ciencia & Trabajo*, 17(52), 37-42. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art08.pdf>
- Díaz, F. & Gómez, A. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33 (1), 113-131. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Edelwich, J. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in helping professions*. Nueva York: Human Services Press.
- Espinosa, J. L. (2017). El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Es-pinosa_qj.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Fajardo, M., Iroz, M., López, D. & Mirón, S. (2013). Relación entre engagement y las creencias de autoeficacia en los trabajadores. *Revista de Investigación*

- Docencia Creativa*, 2, 79-92. Recuperado de:
<http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/27618/ReiDoCrea-Vol.2-Art.10-Fajardo-Iroz-Lopez-Miron.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferrer, R. (2002). Burn out o síndrome de desgaste profesional. *Medicina Clínica*, 119 (13), 495-496.
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C. & Gumet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia de en Lima, Perú. *LIBERABIT*, 21(2), 195-206. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf>
- Freire-Garabal, M. (2011). *El estrés amenaza la salud de uno de cada cinco trabajadores*. En Gómez, J. (10 de agosto DE 2011). *La Voz de Galicia*. Recuperado de:
https://www.lavozdegalicia.es/noticia/santiago/2011/08/10/estres-amenaza-salud-cinco-trabajadores/0003_201108S10C3991.htm
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-166. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gabel-Shemueli, R., Peralta, V., Paiva, R. A. & Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: Relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (58), 271-290. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>
- Gracia, J. M., Herrero, S. & León, J. L. (2007). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 25(2), 157-174. Recuperado de:
<http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/122/124>

- García-Moran, M. C. & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 19, 11-30. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
- Gil-Monte, P. & Maruco, M. (2008). Prevalencia del “síndrome de quemarse por el trabajo” (burnout) en pediatras de hospitales generales. *Revista de Saúde Pública*, 42 (3), 450-456. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v42n3/6278.pdf>
- González, R. (2003). Síndrome de burn-out: Una oportunidad para aprender y reflexionar. *Semergen*, 29 (1), 2-3. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/257503857_Sindrome_de_burn-out_una_oportunidad_para_aprender_y_reflexionar
- Grau, R., Llorens, S., Peiro, J., Salanova, M. & Schaufeli, W. (2000). Desde el burnout al *Engagement*. ¿Una nueva perspectiva?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Grau, A., Flinchtentel, 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. *Revista Española de Salud Pública*, 83, 215-230. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/original1.pdf>
- Hakanen, J., Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *The Journal of School Psychology*, 43, 495-513.
- López-León, E., Rodríguez-Moctezuma, J., López-Carmona, J. M., Peralta-Pedrero, M. L. & Munguía-Miranda, C. (2007). Desgaste profesional en médicos familiares y su asociación con factores sociodemográficos y laborales *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 45 (1), 13-19. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4577/457745525003.pdf>

- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S.E. & Leiter, M. P. (1986). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, C.A.
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual?enrichId=rgreq-eb0800135e06f24357873f013d8a60d8-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI3NzgxNjY0MztBUzoyMzc4NjA2ODI5ODk1NjhAMTQzMzcyMTgxNDkxMA%3D%3D&el=1_x_2&esc=publicationCoverPdf
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. (2^o edic). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual
- Millan, A. & D' Aubeterre, M. E. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología*, 30(1), 10-128. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/2627/2574>
- Mingote, J. C. (1998). Síndrome burnout o síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continua en Atención Primaria*, 8, 493-508. Recuperado de: <http://www.fmc.es/es/sindrome-burnout-o-sindrome-desgaste/articulo/4767/#.W3C0as5KjIU>
- Moreno, A. M. & Hidalgo, M. C. (2010). Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una forma de vigilancia de una empresa carbonera de la Guajira (Colombia). *Psicogente*, 13(24), 292-305. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4975/497552357006.pdf>

- Moreno-Jiménez, B., González, J., & Garrosa, E. (2001). *Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida*. En Buendía, J. & Ramos, F. (Eds). *Empleo, estrés y salud*. (pp. 59-83). Pirámide: Madrid. Recuperado en:
<https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>
- Pines, A., Aronson, E. & Kafry D. P. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Robles, J. I. (2004). El síndrome de burnout. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 60 (1), 13-21. Recuperado de:
https://publicaciones.defensa.gob.es/media/downloadable/files/links/R/E/R/EVISTAS_PDF875.pdf
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). Utrecht Work Engagement Scale UWES. Recuperado de:
http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_87.pdf
- Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W.B. (2011). Yes, I can, I feel good, and I just do it! On gain cycles and spirals of efficacy beliefs, affect, and engagement. *Applied Psychology: An International Review*, 60, 255-285.
- Sánchez, S., Gordillo, M., Gómez, M., Ruiz, I., Bermejo, L. & Rabazo, J. (2016). El síndrome de burnout y el engagement en una muestra de dependientes de la población de Badajoz. *INFAD Revista de Psicología*, 1(2), 261-270. Recuperado de:
<http://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEPA/article/view/299/233>
- Sánchez, K., Loli, R & Sandoval, M. (2016). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención

móvil de urgencias-Instituto de Gestión de Servicios de Salud. *Revista de enfermería Herediana*, 8 (2), 116-122. Recuperado de: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/view/2691/2567>

Vásquez-Manrique, J., Maruy-Saito, A. & Verne-Martin, E. (2014). Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. *Revista de Neuropsiquiatría*, 77(3), 168-174. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n3/a05v77n3.pdf>

Vega, N., Sanabria, A., Domínguez, L. C., Osorio, C. & Bejarano, M. (2009). Síndrome de desgaste profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*, 24, 138-146. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3555/355534491008.pdf>

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación es conducida por Claudia Caballero de la Universidad Privada del Norte. La meta de este estudio es conocer las características psicológicas de los colaboradores de una entidad pública en lima metropolitana.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios de 16 y 15 preguntas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas, las pruebas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar a Claudia Caballero al correo: Claudiahelen13@hotmail.com

Es importante mencionar que la información brindada será totalmente confidencial. Muchas gracias.

Firma del Participante

Fecha

DATOS GENERALES

1. Edad	_____ años	
2. Género	Hombre <input type="checkbox"/>	
	Mujer <input type="checkbox"/>	
3. Lugar de Nacimiento	Lima <input type="checkbox"/>	
	Provincia: _____ (especificar) <input type="checkbox"/>	
4. Estado Civil	Soltero(a) <input type="checkbox"/>	
	Casado (a) <input type="checkbox"/>	
	Conviviente <input type="checkbox"/>	
	Divorciado (a) <input type="checkbox"/>	
	Viudo (a) <input type="checkbox"/>	
5. Grado de Instrucción	Primaria <input type="checkbox"/>	
	Secundaria <input type="checkbox"/>	
	Superior Técnico <input type="checkbox"/>	
	Superior Universitario <input type="checkbox"/>	
	Otros: _____ (especificar) <input type="checkbox"/>	
6. Cargo que ocupa	Directivo : _____ <input type="checkbox"/>	
	Técnico : _____ <input type="checkbox"/>	
	Administrativo : _____ <input type="checkbox"/>	
	Servicios : _____ <input type="checkbox"/>	
7. Condición laboral	Contratado (planilla) <input type="checkbox"/>	
	Contratado (honorarios) <input type="checkbox"/>	
	Nombrado o Estable <input type="checkbox"/>	
8. Satisfacción con la labor que realiza	Si <input type="checkbox"/>	
	No <input type="checkbox"/>	
9. Satisfacción con su remuneración	Si <input type="checkbox"/>	
	No <input type="checkbox"/>	
12. ¿Considera que el tipo de comunicación con los demás colaboradores influye en mi desempeño laboral?	Si <input type="checkbox"/>	
	No <input type="checkbox"/>	
13. ¿Considera que es adecuado el trato hacia el personal con la empresa?	Si <input type="checkbox"/>	
	No <input type="checkbox"/>	

PRUEBA ABREVIADA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

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

PRUEBA ABREVIADA DE UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES)

A continuación hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan la escuela o su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

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. En mi trabajo me siento lleno de energía.	0	1	2	3	4	5	6
2. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	0	1	2	3	4	5	6
3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Soy muy persistente en mis responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6
5. Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6
6. Mi trabajo está lleno de retos.	0	1	2	3	4	5	6
7. Mi trabajo me inspira.	0	1	2	3	4	5	6
8. Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10. Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito.	0	1	2	3	4	5	6
11. Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor mío.	0	1	2	3	4	5	6
12. El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me “dejo llevar” por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Estoy inmerso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6