



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**El Burnout en relación al Job Crafting en colaboradores de empresas
de Lima**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORES:

Ayala Zapata, Elsa Melba (ORCID: 0000-0001-7586-7336)

Robinson Pacheco, Angie Sthefany (ORCID: 0000-0001-6274-9955)

ASESOR:

Mg. Concha Huarcaya, Manuel Alejandro (ORCID: 0000-0002-8564-7537)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por haber derramado bendiciones sobre nuestras vidas y guiarnos por el buen camino a cumplir nuestros objetivos propuestos. A nuestras familias se la dedicamos con todo nuestro amor y cariño ya que son pilar fundamental y apoyo de nuestra formación académica. Y a todos los que de una manera desinteresada y lleno de amor nos brindaron apoyo.

Agradecimiento

En primera instancia agradecemos a Dios por permitirnos iniciar y culminar este estudio que servirá como aporte para otras investigaciones, en segundo a nuestras familias por su comprensión y apoyo en el camino de la vida universitaria, a los colaboradores de empresas de lima por su participación voluntaria y también a nuestros asesores por su dedicación, esfuerzo, paciencia, pero sobre todo por los conocimientos brindados.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	35
Tabla 2 <i>Evidencia de fiabilidad de los instrumentos en el Desarrollo de la investigación</i>	36
Tabla 3 <i>Estadísticos descriptivos de la variable burnout</i>	16
Tabla 4 <i>Estadísticos descriptivos de la variable job crafting</i>	17
Tabla 5 <i>Pruebas de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i>	18
Tabla 6 <i>Correlación entre las variables Burnout y Job crafting</i>	19
Tabla 7 <i>Correlación entre las dimensiones Agotamiento y Recursos estructurales</i>	20
Tabla 8 <i>Correlación entre las dimensiones Cinismo y Recursos sociales</i>	20
Tabla 9 <i>Correlación entre las dimensiones Eficacia profesional y Desafíos</i>	21

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el burnout y el job crafting en colaboradores de empresas de Lima. La investigación fue correlacional no experimental de corte transversal, la muestra estuvo representada por 200 colaboradores, cuyas edades son de 23 a 50 años de edad, para la recolección de datos se emplearon el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) - GS (General Survey) y el cuestionario de Job crafting. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre el burnout y el job crafting en colaboradores de empresas de Lima. Los resultados nos muestran que entre las variables burnout y job crafting, y sus dimensiones existe una correlación inversa y directa. Según la prueba estadística del Rho de Spearman la relación es inversa ($r_s = -,001$, $p > 0.05$), no significativa ($p > .05$) y siendo el efecto pequeño trivial ($r^2 = 0.000001$) entre el burnout y el job crafting en colaboradores de empresas de Lima.

Palabras claves: Burnout, job crafting, colaboradores.

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between burnout and job crafting in employees of companies in Lima. The research was non-experimental cross-sectional correlational, the sample was represented by 200 collaborators, whose ages are between 23 and 50 years old, for data collection the MBI (Maslach Burnout Inventory) - GS (General Survey) questionnaire was used and the Job crafting quiz. The general objective was to determine the relationship between burnout and job crafting in employees of companies in Lima. The results show us that between the variables burnout and job crafting, and their dimensions, there is an inverse and direct correlation. According to the statistical test of Spearman's Rho, the relationship is inverse ($r_s = - .001$, $p > 0.05$), not significant ($p > .05$) and the effect is small trivial ($r^2 = 0.000001$) between burnout and job crafting in collaborators of companies in Lima.

Keywords: Burnout, job crafting, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día existe un factor que es amenazante para muchas organizaciones y que tienen que lidiar muchos trabajadores frente a esta dificultad, es un síndrome psicológico que se relaciona con el estrés causado en el ámbito laboral, llamado el burnout, es así que la Organización Internacional del Trabajo (2016), menciona que cada 5 millones de colaboradores trabajan más de 48 horas a la semana, sobrepasando las horas laborales establecidas por la Ley.

De tal manera, en las empresas privadas de Perú en el sector de salud estudios realizados en el personal de enfermería se encontró que un 11 % de las enfermeras presenta o padece de estrés que está relacionado al burnout, en Costa Rica un 30% y Argentina con un 54% presenta estos síntomas siendo este último el país con mayor estrés entre Costa Rica y Perú (Rodríguez & Chávez 2018).

Según García y Licla (2018), el burnout, está causado por una mala paga (41%), una cantidad injusta de trabajo (32%) y por las horas extras excesivas (32%), aunque también afectan otros elementos como los jefes mal preparados, la cultura empresarial o que los empleados no vean sentido a la estrategia de la empresa por falta de comunicación.

En la actualidad dentro del ámbito organizacional, el burnout es llamado también fatiga laboral por lo que muchos de los trabajadores que lo presentan manifiestan cansancio en el trabajo; viene a ser una afectación psicológica crónica de manera progresiva determinada por estresores en diferentes campos laborales generando desmotivación laboral, cambios en el estado de ánimo, entre otros (Maslach ,2009).

Así mismo, el burnout puede desfavorecer a la empresa trayendo consecuencias como ausentismo en el trabajo, baja productividad, abandono laboral, convirtiéndose en un riesgo psicosocial para diferentes profesiones (Cruz y Puentes, 2007).

Se realizó un estudio del personal administrativo de la Fuerza Aérea del Perú donde se evaluó las variables de burnout y clima laboral, teniendo como resultado que el burnout es elevado en un 67,0%, nivel medio con un 21,0% y bajo con un

12,0% y es el clima laboral el que más prevalece, el bajo con un 69,0%, el medio con 18 % y el alto con un 13,0%, existiendo una relación significativa e inversa entre las dimensiones estudiadas (Vera, 2017).

Por otra parte, en el Perú se encuestó a 87 médicos del ministerio público, el cual presentaron burnout que se relaciona como un síndrome, cuyos resultados obtenidos fueron evidencia alta de carga emocional que están expuestos al contacto directo con usuarios víctimas de violencia y criminalidad, lo cual muchos de ellos también se deben a la contratación temporal, generando así un alto grado de insatisfacción laboral, por ende, refieren de que todas las profesiones generan estrés laboral, como también, se hace mención a la edad ya que hay cierta sensibilización en los primeros años de la vida profesional, y en el sexo femenino se considera por ser la población que tiene doble carga laboral, el trabajo y el hogar (Quito, Guzmán y Quiroz, 2019).

Por ende, se hace mención de la importancia del job crafting, ya que la innovación parte de ella, en donde los colaboradores al sentirse bien consigo mismo, podrán dar un mejor aporte en la organización que se encuentren (Raposo, 2016).

Ante ello, surgen nuevas herramientas o metodologías que ayudan al colaborador a redefinir su trabajo, mejorando la calidad de vida del colaborador ante la problemática en el sector empresarial. Wrzesniewski y Dutton (2001), el job crafting son todas las iniciativas que realizan los trabajadores para que sus trabajos sean más afines a sus expectativas y se acoplen a sus objetivos personales y habilidades (Bakker, Tims y Derks, 2012).

En este contexto, las variables situacionales, los factores externos y los internos de los trabajadores tienen efecto en el job crafting, estos factores nos ayudan a determinar lo que pueda suceder con el trabajador para que se lleve a cabo el job crafting en la persona y pueda prevenir otros problemas psicológicos que dificultan al trabajador y la empresa (Jurado, 2019).

A nivel teórico la investigación aportó a estudios de la variable job crafting ya que existen escasos aportes académicos sobre la variable replanteando las futuras investigaciones para el área de la psicología, los resultados de las variables burnout

y job crafting aportan una nueva propuesta de estudio a futuros investigadores al demostrarse que si existe relación entre las variables.

A nivel metodológico servirá como base para emplear diferentes técnicas estadísticas, como el sistema de ecuaciones estructurales, se demostrará la relación entre las variables y serán analizados psicométricamente, por lo tanto, se demostrará su funcionamiento para otros trabajos de investigación y servirá de aporte para otras empresas.

A nivel social, esta investigación aportará a la sociedad nuevos conocimientos sobre el tema burnout y job crafting, por consiguiente, en las empresas aportará en adoptar nuevas formas de gestionar al talento humano para la mejora continua de las organizaciones.

Sobre la base de realidad problemática presentada se planteó la pregunta general:

¿Qué relación existe entre el burnout y el job crafting en colaboradores de empresas de Lima?

Las preguntas específicas de la investigación fueron las siguientes:

¿Qué relación existe entre el agotamiento y la dimensión recursos estructurales del job crafting en colaboradores de empresas de Lima?

¿Qué relación existe entre el cinismo y la dimensión recursos sociales del job crafting en colaboradores de empresas de Lima?

¿Qué relación existe entre eficacia profesional y la dimensión desafíos del job crafting en colaboradores de empresas de Lima?

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre el burnout y el job crafting en colaboradores de empresas de Lima.

Los objetivos específicos fueron los siguientes:

Determinar la relación que existe entre el agotamiento y la dimensión recursos estructurales del job crafting en colaboradores de empresas de Lima.

Determinar la relación que existe entre el cinismo y la dimensión recursos sociales del job crafting en colaboradores de empresas de Lima.

Determinar la relación que existe entre eficacia profesional y la dimensión desafíos del job crafting en colaboradores de empresas de Lima.

Por lo tanto, se plantean las siguientes hipótesis:

Existe relación directa y significativa entre el burnout y el job crafting en colaboradores de empresas de Lima.

Existe relación directa y significativa entre el agotamiento y la dimensión recursos estructurales del job crafting en colaboradores de empresas de Lima.

Existe relación directa y significativa entre el cinismo y la dimensión recursos sociales del job crafting en colaboradores de empresas de Lima.

Existe relación inversa y significativa entre eficacia profesional y la dimensión desafíos del job crafting en colaboradores de empresas de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios encontrados como antecedentes con respecto al burnout y job crafting a nivel nacional e internacional, tenemos a Chacray (2018), realizó una investigación en Perú de naturaleza cuantitativa y el diseño es de tipo no experimental o transaccional, descriptiva y correlacional, su principal objetivo fue conocer la relación entre las variables del clima laboral y las escalas del burnout en trabajadores del área de la salud, la muestra fue de 200 colaboradores de ambos sexos, concluyendo que existe relación entre las variables mencionadas pero que son muy bajas.

Hernández (2018), realizó un estudio en Madrid el diseño de estudio fue descriptivo correlacional, el objetivo fue determinar la relación del burnout y el engagement en profesores, estudiar el efecto que tienen las variables como efecto y apoyo social, en la salud general diaria tanto dentro como fuera del trabajo. Participaron 60 profesionales de los dos niveles, se concluye que las variables pueden ser estudiadas conjuntamente de acuerdo a los hechos observados, obteniendo un ajuste adecuado en los resultados, no habiendo problemas que distorsionen la muestra existiendo una correlación positiva entre el burnout y ansiedad cognitiva.

Sánchez y Venegas (2018), realizaron una investigación para determinar la relación del burnout y el engagement en una empresa de restaurantes, la muestra fue conformada por 50 trabajadores, se concluyó que el burnout afecta débilmente al engagement habiendo posibilidad que los trabajadores tengan mayor engagement y menor burnout por diferentes factores externos e internos que expliquen dicho suceso.

Rodríguez, Romero y Ramos (2018), estudiaron la relación entre las variables estilos de liderazgo, engagement y el rol del job crafting donde participaron 252 trabajadores de la empresa de servicios de laboratorios en Perú donde se concluyó que el estilo de liderazgo transformacional y transaccional tiene un efecto directo con

el engagement y el job crafting es un mediador positivo para estas variables favoreciendo el cambio, la iniciación, el compromiso que realizan los trabajadores ante nuevos retos laborales.

Lazarte (2016), quien desarrolló una investigación sobre el job crafting, el burnout y el engagement, el estudio fue conformado por una población de 518 trabajadores de empresas privadas de call center, mencionó que el job crafting reduce la intención de rotar a través del burnout y el engagement de forma simultánea, mientras que el burnout tiene una relación positiva de la intención de rotar, por lo que en engagement tiene un rol mediador sobre la relación negativa entre recursos laborales y la intención de rotar, por lo tanto, argumenta que la intención de rotar es parte de respuestas de amenazas organizacionales, y la rotación es el comportamiento que elimina dicha amenaza, ya que se considera como resultado de oportunidad o como un proceso de evaluación por la insatisfacción en el trabajo, por ende, hay probabilidad de que los trabajadores renuncien a sus empleos actuales y buscar uno nuevo en un futuro.

García y Sánchez (2015), realizaron una investigación en Chile fue de naturaleza exploratoria mediante entrevistas semi estructuradas, tuvo como objetivo examinar cómo se manifiesta la práctica de job crafting en dos grupos de una empresa chilena, la muestra fue del área e ingeniería y secretariado, se recolectó los datos empleado como técnica a través de la entrevista semi estructurada, se concluyó que la mitad de la población estudiada presentaba job crafting, es por ello que menciona que el job crafting está presente en la población chilena, es importante el rendimiento laboral y el compromiso de los trabajadores de dicho país.

En relación al síndrome de burnout, Muñoz (2016), refiere que se trata de un desgaste o deterioro, el cual se evidencia en el ámbito laboral, donde los colaboradores son sometidos a estrés emocional del tipo crónico que se genera por una sobrecarga laboral por productividad y calidad, donde existen estímulos y recompensas que es favorable dentro del contexto laboral, sin embargo, esto hace que los trabajadores se sientan sometidos a las exigencias que se impone para

cumplir dentro de la empresa, lo cual determina un nivel de estrés, desarrollando una insatisfacción propia con las labores.

Grisales, Muñoz, Osorio y Robles (2016), realizaron una investigación en Colombia donde participaron 174 enfermeras, su objetivo fue determinar la prevalencia del burnout y su concordancia con las variables demográficas, el burnout está presente en las enfermeras con un 20.1% y además el 52.3% están en riesgo de padecerlo, se revela la prevalencia de riesgo en esta entidad de salud.

Rodríguez y Rivas (2011), menciona que la palabra desgaste profesional es adaptada al español de la palabra burnout, por ende, el burnout es el desgaste que se da en el ámbito laboral, considerando la rutina y la intervención de trabajo que se realiza, como también el clima y las incorporaciones nuevas que se puede dar en las organizaciones. En consecuencia, el burnout es un síndrome, un proceso el cual va de forma leve hasta de forma extrema, donde se va estableciendo síntomas en cada estado, tal como lo menciona Martínez (2010), el síndrome de burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo, de manera que, los colaboradores se encuentran en una grave situación ya que se toma como una fatiga acumulado después de tanto tiempo de trabajo y por las funciones que pueda estar desarrollando dentro de su ámbito laboral.

Maslach (2009), hace mención que el síndrome de burnout corresponde al estrés causado en el ámbito laboral, que en muchos casos hace que en los colaboradores se manifieste malestar e incomodidad por el trabajo. Por otro lado, el burnout, también es identificado como el síndrome de quemarse, como lo menciona, Gil-Monte y Peiró (1999), el síndrome de quemarse por el trabajo es relacionado con el estrés laboral, el cual trae como consecuencia la ansiedad, tristeza y baja autoestima, dando al individuo ideas de fracaso, vivenciando así actitudes negativas con las personas que trabaja y encontrándose emocionalmente agotado por las labores que realiza.

Según el modelo de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), se considera tres dimensiones que se definen de forma general al trabajo, lo cual consta del agotamiento que se da por la fatiga emocional, el cinismo que refleja desinterés y actitudes distantes hacia el trabajo que ejecuta, y la eficacia profesional es visto en la falta de eficacia percibida en el desarrollo del trabajo. De acuerdo al modelo de Pines (1993), refiere que es una situación de agotamiento físico, como emocional y mental que es causado por enfrentar estrés, en donde da un efecto de desilusión ya que la capacidad de acomodación del colaborador queda reducida severamente.

De acuerdo al modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993), estos autores mencionan que la motivación es fundamental en los trabajadores ya que si este se ve amenazado o negado puede llevar al estrés que a su vez produce el burnout, lo cual para poder reducir los niveles del burnout se debe usar estrategias de afrontamiento de tipo activo, ya que de manera positiva se puede modificar las cogniciones y percepciones para así disminuir el estrés percibido como también el burnout. Por ello la psicología positiva es un punto fundamental, ya que Seligman (2005), menciona que la psicología positiva es el sentimiento de felicidad o bienestar que está compuesto por el ambiente en el que se vive, lo cual puede ser modificado por circunstancias específicas para así poder prosperar.

Muchas de las personas que padecen este problema de estrés, conocido como el burnout, son aquellos que trabajan y están en constante actividad, que se puede relacionar con la atención al cliente, lo cual esto hace que se vaya agotando el esfuerzo físico y mental de los colaboradores, es por ello que se tiene en cuenta a Farber (1983), indica que el burnout es un síndrome que se relaciona al trabajo, por lo cual surge entre los esfuerzos que realizan los colaboradores, pero con frecuencia suele ocurrir en los profesionales que día a día tienen contacto con los clientes, personas que hacen problemas y ellos tienen que aguantar por el mismo rol que llevan dentro de su trabajo. Por otra parte, esto se identifica por el agotamiento emocional, falta de energía, actitudes que se van deteriorando por el mismo sentimiento de incompetencia. En base al modelo de competencia social de Harrison (1983), este autor se basa en cuanto a la competencia y la eficacia que se percibe

como una función, lo cual explica que se da en los profesionales, ya que, a mayor motivación, habrá mejores resultados que beneficien y aumente la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social.

Al referirse al burnout podemos mencionar que es un problema que aqueja dentro de las organizaciones a los colaboradores, ante ello, Freudenberguer (1974), menciona que el síndrome de burnout o desgaste laboral es visto como un estado que se identifica por la pérdida de interés, en consecuencia, del trabajo cotidiano que se realiza por los colaboradores como los profesionales, y a causa de ello se refleja el agotamiento y decepción por no lograr objetivos que se trazan dentro su centro de labor.

En relación al concepto de job crafting, según Bakker y Demerouti (2013), el job crafting se relaciona con la productividad y la adaptación al trabajo hacia el mismo colaborador para mostrar el mejor desempeño de uno mismo dentro del ámbito laboral, como también mencionan que para generar el job crafting en las empresas necesitan líderes que desarrollen estos comportamientos en sus trabajadores, desarrollando estrategias y desafíos que permitan desarrollar en su trabajo, siendo ellos mismos capaces de generar cambios personales y profesionales y no siguiendo estrictamente ordenes de sus jefes sino desarrollando habilidades que brinda el job crafting.

Asimismo, Tims, Bakker y Derks (2012), realizaron y validaron una escala de job crafting (JCS) basada en el modelo de demandas y recursos laborales que abordan en los factores psicosociales laborales, donde se identifica el workengagement o el compromiso con el trabajo, que se basa al constructo en una relación positiva del sujeto con su trabajo e implica un alto desempeño. Por otra parte, Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001), estos autores proponen cuatro dimensiones conceptualizando el término de job crafting; como los cambios que los colaboradores hacen dentro de su ámbito laboral para que se sientan mejor consigo mismos.

Por consiguiente este se puede dividir en cuatro dimensiones: la primera es aumento de los recursos estructurales de empleo, son los beneficios, las políticas, las capacitaciones que te brinda la empresa para la mejora continua del personal, el crecimiento personal del trabajador para aprender nuevas cosas en el trabajo; el segundo es la disminución de las demandas de trabajo, evitar a compañeros de trabajo que no aporten en la toma de decisiones en momentos de estrés o sobrecarga laboral; la tercera es el aumento de los recursos sociales del empleo, es aprovechar y/o solicitar consejos a los compañeros, jefes de equipo, líderes, supervisores y por último la creciente demanda de desafíos en el trabajo, es involucrarse en nuevas oportunidades, desafíos fuera de sus funciones rutinarias asumiendo cargas laborales extras (Tims et al., 2012).

El job crafting se ve reflejado por ser la actitud proactiva de los colaboradores dentro de las organizaciones, en donde se espera realizar acciones de transformación para trabajar con más empeño en el ámbito laboral, por lo cual, es muy importante la motivación como lo mencionan Wrzesniewski y Dutton (2001), son ellos quienes conceptualizan y etiquetan el nombre de “job crafting”, la motivación para el job crafting surge de tres necesidades individuales, el primero es que los colaboradores participan por una necesidad y así evitan consecuencias negativas dentro de su trabajo, el segundo es que al encontrarse motivados podrán desarrollar un mejor aspecto en su trabajo para que así se sientan mejor consigo mismos y sentirse aprobados por los demás, y el tercero es que el job crafting permite a los colaboradores cumplir con sus necesidades humanas de estar en relación con los demás. Por lo tanto, los cambios que puedan hacer los colaboradores es depende como se encuentren emocionalmente, corresponde al estado emocional positivo o placentero, lo cual depende de las experiencias laborales del colaborador, esto puede resultar si cumple con los valores laborales de la persona dentro del puesto (Locke ,1976).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2014). Señala el tipo de investigación no experimental – correlacional porque no se manipulan las variables, de corte transversal porque solo se estudia una sola vez al sujeto, el diseño de investigación fue correlacional simple por lo tanto responde a las relaciones o asociaciones de los objetos que se investiga, tipo de investigación básica porque no se realizarán programas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Burnout, de categoría independiente, cuantitativa. (Anexo 3, Tabla 1)

A. Definición conceptual: El Burnout es un síndrome psicológico que se relaciona con el estrés causado en el ámbito laboral, dando así diferentes manifestaciones de malestar e incomodidad por el trabajo. (Maslach, 2009, p.37).

B. Definición operacional: El Burnout se evaluará mediante el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) - GS (General Survey) de Maslach, Jackson y Leiter, (1996), el cual consta de 3 dimensiones, es adaptada por Muñoz (2016).

C. Indicadores:

- Agotamiento: Fatiga, Cansancio (Ítems: 1, 2, 3, 4, 6).
- Cinismo: Indiferencia, Distanciamiento (Ítems: 8, 9, 13, 14, 15).
- Eficacia profesional: Autoeficacia, Realización personal (Ítems: 5, 7, 10, 11, 12, 16).

D. Escala de medición: Escala de intervalo

Variable: Job Crafting, de categoría independiente, cuantitativa.

A. Definición conceptual: El Job Crafting se define como: "Son todas las iniciativas que realizan los trabajadores para que sus trabajos sean más afines a sus expectativas y se ajusten a sus demandas y recursos laborales con sus propias necesidades y habilidades personales" Bakker y Demerouti et al., (2013).

B. Definición operacional: El Job Crafting será medido a través del cuestionario de Tims, Bakker y Derks et al., (2012), traducida al español Bakker, (2017). Adaptada por Rodríguez, Romero y Ramos, (2018).

C. Indicadores:

- Recursos estructurales: Desarrollo personal, Automotivación (Ítems: 1, 2, 3, 4, 5).
- Recursos sociales: Evaluación de jefes, Autoevaluación laboral (Ítems: 6, 7, 8, 9, 10).
- Desafíos: Desafíos laborales, Proactividad (Ítems: 11, 12, 13, 14).

D. Escala de medición: Escala de intervalo

3.3. Población, muestra y muestreo

Sánchez y Reyes (2015), definen la población como la utilización de características semejantes o primordiales que se van a estudiar. La población estuvo constituida por colaboradores de diferentes profesiones de empresas de Lima.

En los criterios de inclusión se consideró aquellas personas que laboren en empresas de Lima, que brindan su participación a través del consentimiento informado. Así mismo se tuvo los criterios de exclusión, a trabajadores con otras nacionalidades y a trabajadores que hayan dejado un ítem sin responder.

La muestra fue de 200 colaboradores y una prueba piloto de 15 colaboradores de Lima, cuyas edades fueron de 23 a 50 años de edad.

El muestreo fue de tipo no probabilístico intencional, Hernández (2014), menciona que “se clasifican a los elementos que son escogidos por un criterio identificado por el investigador”, la unidad de análisis estuvo conformada por colaboradores de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue el cuestionario donde se desarrolló la escala de tipo Likert ya que las opciones de respuesta se formularon en puntos de afirmación para que el participante solo elija uno de ellos (Hernández, 2005).

Inventario Burnout MBI (Maslach Burnout Inventory) - GS (General Survey). Se originó por Maslach, Jackson y Leiter (1996), adaptada por Muñoz (2016), en versión peruana, se aplicó en Trujillo; presenta dieciséis ítems con tres sub dimensiones y con siete opciones de respuesta, que van desde nunca a todos los días. En la dimensión I “agotamiento”, se agruparon los ítems 1, 2, 3, 4 y 6; dimensión II “cinismo”, se agruparon los ítems 8, 9, 13, 14 y 15; dimensión III “eficacia profesional”, se agruparon por los ítems 5, 7, 10, 11, 12 y 16. A mayor puntaje, mayor es el juicio global sobre el burnout.

En las propiedades del test se utilizó la validez de constructo mediante la correlación de ítem -test y se realizó en dos fases. Análisis factorial exploratorio: (KMO) .82 y la prueba de esfericidad de Bartlett de .00; con una varianza acumulada del 63%. Análisis factorial confirmatorio: Rotación de varimax y ajustado en 3 factores en la medida de adecuación muestral Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) demostrando un valor de .82 y la prueba de esfericidad de Bartlett de .00; con una varianza acumulada del 57% en los tres componentes.

La confiabilidad por el procedimiento de consistencia interna del coeficiente de alfa de Crombach, donde se encontraron los siguientes resultados: .79 en la escala total, .87 en la sub escala de agotamiento emocional, .64 en la subescala de cinismo y .79 en la sub escala de eficacia profesional.

Cuestionario de Job Crafting, se originó por Tims, Bakker y Derks *et al.*, (2012), traducida al español por Bakker (2017); presenta veintiuno ítems, en la investigación de Rodríguez, Romero y Ramos (2018), la trabajó con catorce ítems con tres sub dimensiones en la primera dimensión se encuentra los recursos estructurales donde se encuentra los indicadores referente a desarrollo personal y automotivación; en la segunda se encuentra a los recursos sociales con cinco ítems donde se habla de autovaloración personal y la tercera son desafíos con cuatro ítems ,encontramos los indicadores de desafíos laborales y proactividad , cuenta con cinco opciones de respuesta, que van desde totalmente en nunca a siempre. Para el análisis de confiabilidad muestran valores del Alfa de Cronbach ($\alpha > 0,70$), se identificaron distribuciones no paramétricas en todas las variables de estudio a través del estadístico de Kolmogorov – Smirnov ($p < 0,05$), se analizaron sus propiedades psicométricas mediante el análisis factorial confirmatorio arrojando los siguientes valores: $X^2/gl = 38.367$, GFI = 0.961, SRMR = 0.048, RMSEA= 0.07.

Mediante el estudio piloto realizado, se administró las dos pruebas a una muestra de 15 sujetos, obteniéndose como resultado un Alfa de 0.793 para el Inventario Burnout MBI y de 0.737 para el Cuestionario de Job Crafting, lo que nos indica que ambas pruebas muestran evidencia de confiabilidad aceptable. (Anexo 4, Tabla 2)

3.5. Procedimientos

El estudio se dividió en dos procedimientos, uno académico y el segundo administrativo. En primer lugar, en cuanto a lo académico se realizó una prueba piloto de 15 participantes, un estudio virtual por la plataforma de Google, extrayendo información para la recolección de datos y finalmente se evaluó las propiedades psicométricas de los instrumentos, estructura interna y confiabilidad.

En segundo lugar, se realizó la aplicación de los cuestionarios virtualizados incluyendo el consentimiento informado de los participantes mediante el formulario Google, con los objetivos planteados en la investigación, la participación fue de 5 a 10 minutos para la realización de los cuestionarios.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos de la investigación, se realizó en el programa estadístico SPSS 25 versión en español, para obtener la interpretación de los resultados de los datos establecidos en el programa Excel, donde se encuentran los datos de los sujetos a investigar, también se empleó una ficha sociodemográfica de la investigación, posteriormente se ejecutó el análisis descriptivo con cuadros estadísticos para poder hallar el mínimo, máximo, la asimetría, curtosis y la desviación estándar de los instrumentos, para la medida de confiabilidad se utilizó la prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov, se analizó el análisis inferencial a través de las correlaciones, donde se utilizó el rango de Spearman cuya finalidad fue correlacionar la variable burnout y job crafting con sus respectivas dimensiones, finalmente se determinó el tamaño del efecto. Según (cohen, 2013) menciona el tamaño del efecto grande es $r_s: .50$, moderado $r_s: .30$ y pequeño $r_s: .10$.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se consideró de total importancia el consentimiento informado de los colaboradores de las diferentes empresas. Como también, se respetó la confiabilidad de los participantes.

Por otra parte, en la integridad académica definimos el compromiso de los estudiantes hacia el trabajo de investigación, la honestidad, el respeto, la responsabilidad, acatando así a las normas de la universidad.

Asimismo, el Código de Ética del Psicólogo, en el art. 79, el cual refiere que todo profesional asume la responsabilidad de salvaguardar los derechos de los encuestados.

Como también la autorización de comité y cumplimiento de los aspectos de Código de Ética de la universidad, en el art. 10, refiere que los investigadores deben solicitar el consentimiento informado de las personas que deseen incluir en la investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de las variables burnout y job crafting

En la tabla 3, se observan los estadísticos descriptivos de la variable burnout. Las dimensiones alcanzaron los siguientes datos: agotamiento alcanzó una media de 13,5 con una desviación estándar de 7,56; cinismo M=8,58, DE=5,78; eficacia profesional M=31,35, DE=6,65. Por otro lado, la asimetría se encuentra en algunas dimensiones, fuera de los rangos ± 1.5 , lo que implica una distribución muestral es no normal (Pérez y Medrano 2010).

Tabla 3 *Estadísticos descriptivos de la variable burnout*

Variable/Dimensiones	Míni mo	Máxi mo	DE	Me dia	Asimet ría
Agotamiento	0	30	7,56	13, 5	,052
Cinismo	0	25	5,78	8,5 8	,790
Eficacia profesional	0	36	6,65	31, 35	-2,311

Nota. DE=desviación estándar

En la tabla 4, se observan los estadísticos descriptivos de la variable job crafting. Las dimensiones alcanzaron los siguientes datos: Recursos estructurales alcanzó una media de 21,53 con una desviación estándar de 3,27, Recursos sociales M=14,38 y DE=; 4,39 la dimensión Desafíos M=13,93 y DE=3,68. Por otro lado, la asimetría se encuentra dentro de los rangos ± 1.5 , lo que implica una distribución muestral normal.

Tabla 4 *Estadísticos descriptivos de la variable job crafting*

Variable/Dimensiones	Míni mo	Máxi mo	DE	Medi a	Asimet ría
Recursos estructurales	5	25	3,27	21,5 3	-1,536
Recursos sociales	5	25	4,39	14,3 8	,503
Desafíos	5	20	3,68	13,9 3	-,136

Nota. DE=desviación estándar

Análisis de confiabilidad del instrumento

En la tabla 5, se observa los resultados obtenidos para determinar la normalidad mediante el estadístico de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$) mostrando valores menores en la significancia ($p < 0.05$) en las variables del Burnout y Job crafting con sus respectivas dimensiones, siendo una prueba no paramétrica y no cumpliendo con una distribución normal, por lo cual se trabajó con rho de Spearman. Según Droppelmann (2018), es una prueba de bondad de ajuste que se aplica en más de 50 sujetos, su objetivo es verificar si las puntuaciones siguen o no una distribución normal, lo cual mide el grado de concordancia existente, donde interesa que el valor p sea mayor de 0,05 para no rechazar la hipótesis nula.

Tabla 5 *Pruebas de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov		
	<i>Es</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Variable 1_ Burnout	,066	200	,032
Agotamiento	,062	200	,058
Cinismo	,172	200	,000
Eficacia profesional	,242	200	,000
Variable 2_ Job crafting	,053	200	,200*
Recursos estructurales	,178	200	,000
Recursos sociales	,099	200	,000
Desafíos	,073	200	,011

Nota: *Es= Estadístico; gl= grado libertad p= significancia **. *Significancia estadística al .01*

Análisis de correlación entre las variables y sus dimensiones

En la tabla 6, mediante el análisis de correlación no paramétrico de Rho de Spearman, se observa que el burnout se relaciona de manera inversa con el job crafting ($r = -,001$, $p > 0.05$). Esto quiere decir que a menor estrés causado en el ámbito laboral (Burnout) mayor productividad y la adaptación al trabajo (Job crafting) obteniendo un tamaño del efecto trivial ($r^2 = 0.000001$); sin embargo, esta relación no es significativa ($p > .05$). Según Barreto (2011), la correlación de Rho de Spearman es una prueba no paramétrica para medir la relación entre dos variables y no se cumple la normalidad en la distribución de los valores, en el rango de -1 a +1.

Tabla 6 *Correlación entre las variables Burnout y Job crafting*

		Job Crafting
Burnout	r	-,001
	p	,715
	r^2	0.000001

Nota: $r =$ Significancia estadística Rho de Spearman , $p =$ nivel de significancia estadística, $r^2 =$ Tamaño del efecto

En la tabla 7, se observa que el agotamiento se relaciona de manera inversa y significativa con los recursos estructurales ($r = -.181^*$, $p < 0.01$) esto quiere decir que, a menor agotamiento, mayor la utilización de recursos estructurales, obteniendo un tamaño del efecto trivial ($r^2 = .03$).

Tabla 7 *Correlación entre las dimensiones Agotamiento y Recursos estructurales*

		Recursos estructurales
Agotamiento	r	-,181*
	p	,01
	r^2	.03

Nota: r_s = Test de significancia estadística Rho de Spearman, p =nivel de significancia estadística, r^2 =Tamaño del efecto*. Significancia estadística al .01

En la tabla 8, se evidencia que el cinismo se relaciona de manera inversa con los recursos sociales ($r_s = -.001$, $p > .990$). Esto quiere decir que, a mayores recursos sociales, menor será el cinismo, obteniendo un tamaño del efecto trivial ($r^2 = 0.000001$); sin embargo, esta relación no es significativa ($p > .05$).

Tabla 8 *Correlación entre las dimensiones Cinismo y Recursos sociales*

		Recursos sociales
Cinismo	r	-,001
	p	,990
	r^2	0.000001

Nota: r = Test de significancia estadística Rho de Spearman, p =nivel de significancia estadística, r^2 =Tamaño del efecto.

En la tabla 9, se evidencia que la eficacia profesional se relaciona de manera directa y significativa con los desafíos ($r = ,258^{**}$, $p < ,000$). Esto quiere decir que, a mayor eficacia profesional, mayores desafíos, con un tamaño del efecto trivial ($r^2 = 0.06$).

Tabla 9 *Correlación entre las dimensiones Eficacia profesional y Desafíos*

		Desafíos
Eficacia Profesional	r	,258**
	p	,000
	r^2	0.06

Nota: r_s = Test de significancia estadística Rho de Spearman, p = nivel de significancia estadística, r^2 = Tamaño del efecto, ** . Significancia estadística al .01

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se discutió los principales resultados para evidenciar si existe o no relación entre el burnout y el job crafting en colaboradores de empresas de Lima.

En ese contexto, dentro del objetivo general, se estableció determinar la relación entre el burnout y el job crafting, los resultados hallados nos indica que la relación es inversa ($r_s = -.001$, $p > 0.05$), no significativa ($p > .05$) y siendo el efecto pequeño trivial ($r^2 = 0.000001$), lo que quiere decir que a menor estrés causado en el ámbito laboral, mayor actitud proactiva será de los colaboradores en el centro de trabajo, similar resultado encontró Lazarte (2016), donde evidenció que el job crafting reduce la intención de rotar a través del burnout, mientras que el burnout tiene una relación positiva de la intención de rotar, lo que quiere decir, que a mayores prácticas del job crafting, se realizará acciones de transformación para trabajar con más empeño en el ámbito laboral y la intención de rotar se reducirá porque los colaboradores sufrirán menos burnout, ya que es una combinación de agotamiento emocional y actitudes negativas hacia el trabajo, y con mayor job crafting habrá más productividad y salud en el colaborador, así mismo Muñoz (2016), señala que la relación del burnout es relativa debido a que se evidencia en el ámbito laboral, donde los colaboradores son sometidos a estrés emocional por una sobrecarga laboral por productividad y calidad, por lo tanto, Tims, Bakker y Derks (2012), se basa al job crafting como una relación positiva del sujeto con su trabajo e implica un alto desempeño.

Al determinar si existe relación entre el agotamiento y la dimensión recursos estructurales del job crafting. El resultado obtenido fue un ($r = -.181^*$, $p < 0.01$), en relación al objetivo específico, por lo tanto, el agotamiento se relaciona de manera inversa y significativa con los recursos estructurales, esto quiere decir que, a menor agotamiento, mayor la utilización de recursos estructurales, obteniendo un tamaño del efecto trivial ($r^2 = .03$), similares resultados encontró Chacray (2018), quien concluye que existe la relación en la dimensión agotamiento pero son muy bajas, donde Lazarte (2016), menciona que a mayor recursos estructurales, habrá menos

agotamiento, y con más desafíos dentro del trabajo en base a sus expectativas y necesidades, por lo tanto, Pines (1993), refiere que a menor agotamiento físico, emocional y mental, será mejor para enfrentar el estrés, al respecto Tims et al., (2012), sostiene que a mayor recursos estructurales, el crecimiento personal del trabajador para aprender nuevas cosas en el trabajo serán beneficios para la mejora continua del personal.

Por otra parte, determinar la relación que existe entre el cinismo y la dimensión recursos sociales del job crafting. El resultado obtenido fue un ($r_s = -.001$, $p > .990$), en relación al objetivo específico, por lo tanto, el cinismo se relaciona de manera inversa con los recursos sociales, esto quiere decir que, a mayor recursos sociales, menor será el cinismo, obteniendo un tamaño del efecto trivial ($r^2 = 0.000001$); sin embargo esta relación no es significativa ($p > .05$); similares resultados encontraron Hernández (2018), donde concluye que la variable puede ser estudiada conjuntamente de acuerdo a los hechos observados, obteniendo un ajuste adecuado en los resultados, y existiendo una correlación positiva en el burnout, así mismo Rodríguez, Romero y Ramos (2018), mencionan que la relación en el job crafting es un mediador positivo, favoreciendo el cambio, la iniciación, el compromiso que realizan los trabajadores ante nuevos retos laborales, por lo tanto, según Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), sostienen que el burnout refleja desinterés y actitudes distantes hacia el trabajo que ejecuta, por lo tanto, a mayor recursos sociales se encontrarán motivados para desarrollar un mejor aspecto en su trabajo y así se sientan mejor consigo mismos al sentirse aprobados por los demás, Wrzesniewski y Dutton (2001).

Al determinar la relación que existe entre eficacia profesional y la dimensión desafíos del job crafting, el resultado obtenido fue un ($r_s = .258^{**}$, $p < .000$), en relación al objetivo específico, por lo tanto, la eficacia profesional se relaciona de manera directa y significativa con los desafíos, esto quiere decir que, a mayor eficacia profesional, mayores desafíos, con un tamaño del efecto trivial ($r^2 = 0.06$); similares resultados encontraron Sánchez y Venegas (2018), al sostener que el burnout afecta débilmente, habiendo posibilidad que la eficacia profesional en los trabajadores tengan menor burnout por diferentes factores externos e internos que expliquen

dicho suceso, por ello, García y Sánchez (2015), manifiesta que la práctica del job crafting es importante el rendimiento laboral y el compromiso de los trabajadores, Harrison (1983), ya que la eficacia se percibe como una función, lo cual a mayor motivación, habrá mejores resultados que beneficien y aumente la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social, y por lo tanto, mayor desafíos permitirán a desarrollar en su trabajo, siendo ellos mismos capaces de generar cambios personales y profesionales, no siguiendo estrictamente ordenes de sus jefes, sino desarrollando habilidades que brinda el job crafting, Bakker y Demerouti (2013).

En ese contexto, en la relación teórica entre ambas variables, según Hobfoll y Freedy (1993), se basa en el modelo de conservación de recursos, donde mencionan que la motivación es fundamental en los trabajadores ya que si este se ve amenazado o negado puede llevar al estrés que a su vez produce el burnout, lo cual para poder reducir los niveles del burnout se debe usar estrategias de afrontamiento de tipo activo, ya que de manera positiva se puede modificar las cogniciones y percepciones para así disminuir el estrés percibido como también el burnout. Por ello, Tims, Bakker y Derks (2012), realizaron y validaron una escala de job crafting (JCS) basada en el modelo de demandas y recursos laborales que abordan en los factores psicosociales laborales, donde se identifica el workengagement o el compromiso con el trabajo, que se basa al constructo en una relación positiva del sujeto con su trabajo e implica un alto desempeño.

Estos hallazgos coinciden con los encontrados por Gil-Monte y Peiró (1999), donde menciona que el burnout es relacionado con el estrés laboral, el cual trae como consecuencia la ansiedad, tristeza y baja autoestima, encontrándose emocionalmente agotado por las labores que realiza, por ello, Wrzesniewski y Dutton (2001), mencionan que el job crafting se refleja en la motivación ya que surge de tres necesidades individuales, por necesidad, evitando consecuencias negativas dentro de su trabajo, encontrarse motivados para desarrollar un mejor aspecto en su trabajo y se sientan mejor consigo mismos, y que el job crafting permita a los colaboradores cumplir con sus necesidades humanas de estar en relación con los demás. Por ello, se discuten los principales hallazgos del presente estudio, Maslach (2009), el burnout

corresponde al estrés causado en el ámbito laboral, que en muchos casos hace que en los colaboradores se manifieste malestar e incomodidad por el trabajo. Por otro lado, Bakker y Demerouti (2013), el job crafting se relaciona con la productividad y la adaptación al trabajo hacia el mismo colaborador para mostrar el mejor desempeño de uno mismo dentro del ámbito laboral, ante ello, los cambios que puedan hacer los colaboradores es depende como se encuentren emocionalmente, corresponde al estado emocional positivo o placentero, lo cual depende de las experiencias laborales del colaborador, esto puede resultar si cumple con los valores laborales de la persona dentro del puesto (Locke ,1976).

Si bien el estudio cuenta con los hallazgos relevantes, existieron algunas limitaciones que deben ser mencionadas, como la ausencia de estudio realizado en el país acerca de la relación del burnout y job crafting.

En conclusión, el propósito de este estudio fue determinar si existe relación entre el burnout y el job crafting, donde los resultados indican que existe una relación entre ambas variables, en colaboradores de empresas de Lima, por lo cual permite que pueda ser empleada en futuras investigaciones como un instrumento para medir el estrés y la actitud causado en el ámbito laboral.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones de la investigación fueron las siguientes:

1. Se determinó que el burnout se relaciona de manera inversa con el job crafting ($r = -.001$, $p > 0.05$). Esto quiere decir que a menor estrés causado en el ámbito laboral (Burnout) mayor productividad y la adaptación al trabajo (Job crafting) obteniendo un tamaño del efecto trivial ($r^2 = 0.000001$); sin embargo, esta relación no es significativa ($p > .05$).
2. Se determinó que el agotamiento se relaciona de manera inversa y significativa con los recursos estructurales ($r = -.181^*$, $p < 0.01$) esto quiere decir que, a menor agotamiento, mayor la utilización de recursos estructurales, obteniendo un tamaño del trivial ($r^2 = 0.03$).
3. Se determinó que el cinismo se relaciona de manera inversa con los recursos sociales ($r_s = -.001$, $p > .990$). Esto quiere decir que, a mayores recursos sociales, menor será el cinismo, obteniendo un tamaño del efecto trivial ($r^2 = 0.000001$); sin embargo, esta relación no es significativa ($p > .05$).
4. Se observa que la eficacia profesional se relaciona de manera directa y significativa con los desafíos ($r_s = .258^{**}$, $p < .000$). Esto quiere decir que, a mayor eficacia profesional, mayores desafíos, con un tamaño del efecto trivial ($r^2 = 0.06$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las empresas desarrollen mayor productividad y la adaptación al trabajo (Job crafting), ya que así se podrá realizar acciones de transformación para trabajar con más empeño en el ámbito laboral y también para mejorar la cultura laboral en los trabajadores, de esta manera optimizar sus potencialidades y puedan alcanzar metas laborales y personales sin que el factor estresante amenace su desempeño laboral.
2. Se recomienda a las empresas realizar talleres sobre estrés laboral para reducir el agotamiento de los trabajadores manifestado a través de la fatiga y el cansancio, a su vez mejorar los recursos estructurales a través de la motivación para los trabajadores y el desarrollo personal.
3. Se recomienda que los trabajadores tengan sentido de pertenencia en la empresa a través de charlas y fomentar la unión entre la empresa y los trabajadores, por lo tanto, ellos se sentirán motivados para mejorar en su trabajo y como trabajadores a través de la autoevaluación.
4. Se recomienda mantener la eficiencia de los trabajadores y brindar desafíos constantes para el logro de sus metas trazadas.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2013). *Journal of Work and Organizational Psychology*, 107-115.
- Bakker, A.; Tims, M.; y Derks, D. (2012). "Proactive personality and job performance: the role of Job crafting and work engagement!". En: *Human Relations*. 65(10).
- Barreto, C. (2011). *Introducción a la estadística no paramétrica (Parte II). Prueba de correlación de Spearman*. Recuperado de <http://files.uladech.edu.pe/docente/32765808/BIOESTADISTICA/SESION%2012/S12V1BIOE.pdf>
- Bianchi, R. & Schonfeld, I. (2017). Defining Physician Burnout, and Differentiating Between Burnout and Depression—I.
- Cáceres, B., Roca, R., Torres, M., Pavic, I., Mezones, E. & Fiestas, F. (2013). *Factor analysis of the "Questionnaire for the evaluation of occupational burnout syndrome" in Peruvian medical students*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpsm.2013.06.002>
- Chacray, S. (2018). *Clima organizacional y Burnout en personal administrativo, en salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana*. (Tesis de Pos grado). Universidad San Martín de Porres.
- Cohen, J. (1990). Things I Have Learned (So Far). *American Psychologist*, 45(12), 1304-1312. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/805/80511493002.pdf>
- Cohen, J. (2013). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Routledge.

- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. (2001). *The job demandsresources model of burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512. doi: 10.1037//0021-9010.86.3.499
- Droppelmann, G. (2018). *Pruebas de normalidad*. Recuperado de <https://www.meds.cl/wp-content/uploads/Art-5.-Guillermo-Droppelmann.pdf>
- Farber, B. (1983). *Stress and burnout in the Human Service Professions*. New York: Pergamon Press.
- Ferrel, R., Sierra, E., y Rodríguez, M. (2010). *Síndrome de desgaste profesional (Burnout) en médicos especialistas de un hospital universitario de la ciudad de Santa Marta, Colombia*. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud Universidad del Magdalena*, 29-40.
- Freudenberger, H. (1974). *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*, 159- 165.
- Fred, H., & Scheid, M. (2018). *Physician Burnout: Causes, Consequences, and Cures*. Tex Heart Inst J.
- Garcés, E. (2012). *Burnout en deportistas: Un estudio de la influencia de variables de personalidad, sociodemográficas y deportivas en el síndrome*. Proyecto de investigación. Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/29384>
- García, R., y Sánchez, M. (2015). *Job crafting en Chile. Un estudio exploratorio*.
- García, J. y Licla, D. (2018). *Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico del hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2018*. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repositorio.un.ac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3043/Garcia%2520y%2520Licla_TESIS2D_A_2018.pdf%3Fsequence%3D1&ved=2ahUKEwjVm7f5t_fkAhUBJKwKHRvPAecQFjABegQIBBAI&usg=AOvVaw35HceveYueiwkR-vjgirjz

- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Recuperado de un.es/analesps/vis/vis_2pdf/12v98_osllag2.PDF
- Gil-Monte (2002). *Validez factorial de la adaptación al español del maslach burnout inventory-general survey*. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v44n1/8559.pdf>
- Harrison, W. (1983). *A social competence model of burnout*. En B. A. Farber (ed.), *Stress and burnout in the human services professions 1985*, 29-39.
- Hair, J.; Black, W.; Babin, B.; & Anderson, R. (2010). *Multivariate data analysis*. Madrid: Prentice Hall.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Hernandez, O. (2018). *Análisis del burnout y engagement en docentes: un estudio de diario*. (Tesis de Doctorado). Universidad Complutense de Madrid.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Hobfoll, S. & Freedy, J. (1993). *Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout*.
- Kanten, P. (2014). "The antecedents of job crafting: Perceived organizational support, job characteristics and self-efficacy". En: *European Journal of Business and Social Sciences*.
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., & Llic, D. (2015). *Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses*. *Int J Environ Res Public Health*.
- Lazarte, L. (2016). *El efecto del Job Crafting y el rol mediador del burnout y el Engagement sobre la relación entre las características laborales y la intención de rotar*. (Tesis de Post grado). Universidad del pacífico.

- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In Dunnette, M.D. (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, pp. 1297-1349.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/41126168_Comprendiendo_el_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000.pdf#page=21
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Recuperado de redalyc.org/PDF/5257/525752962004.pdf
- Marcaccio, A. y Moreno, J. (2014). *Estudio preliminar de una medida de Job crafting*. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.academica.org/000-035/335.pdf&ved=2ahUKEwj9xbPJtvfkAhVJbKwKHUxZDZ0QFjAAegQIARAB&usq=AOvVaw1T-Z_uWJyGxCO0ZdDxjkAR
- Miravalle, J. (2013). Síndrome Burnout. Recuperado de: http://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/232/PDF_%20BOURNAUT.pdf?sequence=1.
- Muñoz, M (2016). *Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/207/mu%c3%b1oz_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Internacional de Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*. Ginebra: Suiza, Oficina Internacional del Trabajo.
- Pérez, E. y Medrano, L. (2010). Análisis Factorial Exploratorio: Bases Conceptuales y Metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 2 (1), 58-66.

- Pines, A. (1993). *Burnout: An Existential Perspective*, in W.B. SCHAUFELI, C. MASLACH, & T. MAREK (eds.). Professional burnout: recent developments in theory and research, 35-51.
- Pozo, J. (2019). *Rendimiento laboral y conductas de ciudadanía organizacional: su relación con factores psicosociales en muestras de guardias civiles (Doctoral dissertation, UNED. Universidad Nacional de Educación a Distancia (España))*.
- Quito, C., Guzmán, E. y Quiroz, J. (2019). *Asociación entre el régimen laboral y el Síndrome de Burnout del Ministerio Público del Perú*. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmf192d.pdf>
- Raposo, G. (2016). *Habilidades políticas, Job. Crafting e innovación en las organizaciones*. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://eprints.ucm.es/38867/1/T37680.pdf&ved=2ahUKEwjZ0d68uffkAhUHRK0KHW5jBdgQFjABegQIBRAH&usg=AOvVaw0msMyl0-IXMHWygCvumryV>
- Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (Burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Recuperado de scielo.isciii.es/PDF/meseta/v57s1/actualización4.pdf
- Rodríguez, R., Licon, R., Jurayma, L., y Ramos, D. (2018). *La relación entre el estilo de liderazgo, el engagement y el rol mediador del job crafting en los colaboradores de una empresa de servicios de laboratorio y certificaciones en el Perú*.
- Rodríguez, C., y Aracelli, S. (2018). *Clima organizacional y burnout en personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana*.
- Rodríguez, L. y Chávez, Y. (2018). *Calidad de vida profesional y el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora, en la clínica privada Jesús del Norte, Lima 2018*. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repositorio.uw>

ener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1871/TITULO%2520-%2520Ch%25C3%25A1vez%2520Sim%25C3%25B3n%252C%2520%2520Yemel.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwi93-viuPfkAhVESK0KHW_fDVIQFjABegQICBAJ&usg=AOvVaw3QuUB30Y46wwn5ZN2EF6Qk

Rodríguez, C., y Aracelli, S. (2018). *Clima organizacional y burnout en personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana.*

Rodríguez, R., Romero. & Ramos, D. (2018). *La relación entre el estilo de Liderazgo, el Engagement y el rol mediador del Job Crafting en los colaboradores de una empresa de servicios de laboratorio y certificaciones en Perú* (Tesis Post grado). Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2222/Rocio_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Romani, M. & Ashkar, K. (2014). *Burnout among physicians. Libyan Journal of Medicine, 9.*

Sánchez., & Venegas, D. (2018). *Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.* (Tesis de Pre grado). Universidad Cesar Vallejo.

Seligman, M. (2005). *La auténtica felicidad* (M. Diago & A. Debrito, Trads.). Colombia: Imprelibros, S.A.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica.* Lima, Perú: Business Support Aneth S.R. L.

Schaufeli, B., Leiter, P., Maslach, C., & Jackson, E. (1996). *Maslach Burnout Inventory - General Survey.* In C. Maslach, E. Jackson, & P. Leiter: *The Maslach Burnout Inventory- Test Manual (3rd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Tims, M., Bakker, A. & Derks, D. (2012). *Development and validation of the job crafting scale. Journal of Vocational Behavior, 173-186.*

Vera, V. (2017). *Síndrome de Burnout y clima laboral en el Personal Administrativo de la FAP del Callao 2017* (Tesis de Pre grado). Universidad Cesar Vallejo

Wrzesniewski, A. & Dutton, J. (2001). *Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work*. *Academy of Management Review*, 50-55.

World Health Organization (WHO). (2016). *International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems 10th Revision (ICD-10)*. Recuperado de <http://apps.who.int/classifications/icd10/browse/2016/en#/Z70-Z76>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1 *Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Burnout	El burnout es un síndrome psicológico que se relaciona con el estrés causado en el ámbito laboral, dando así diferentes manifestaciones de malestar e incomodidad por el trabajo. (Maslach, 2009, p.37).	El burnout se evaluará mediante el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) - GS (General Survey) de Maslach, Jackson y Leiter, (1996), el cual consta de 3 dimensiones, es adaptada por Muñoz (2016).	Agotamiento Cinismo Eficacia profesional	Fatiga Cansancio Indiferencia Distanciamiento Autoeficacia Realización personal	INTERVALO Nunca = 0 Un par de veces al año o menos = 1 Una vez al mes o menos = 2 Un par de veces al mes = 3 Una vez a la semana = 4 Un par de veces a la semana = 5 Todos los días = 6
Job Crafting	El job crafting son todas las iniciativas que realizan los trabajadores para que sus trabajos sean más afines a sus expectativas y se ajusten a sus demandas y recursos laborales con sus propias necesidades y habilidades personales. (Bakker y Demerouti, et al., 2013).	El job crafting será medido a través del cuestionario de Tims, Bakker y Derks et al., (2012), traducida al español Bakker, (2017). Adaptada por Rodríguez, Romero y Ramos, (2018).	Recursos estructurales Recursos sociales Desafíos	Desarrollo personal Automotivación Evaluación de jefes Autoevaluación laboral Desafíos laborales Proactividad	INTERVALO Nunca = 1 A veces = 2 Regularmente = 3 Con frecuencia = 4 Siempre = 5

Evidencia de fiabilidad del piloto

Tabla 2 *Evidencia de fiabilidad de los instrumentos en el Desarrollo de la investigación*

Instrumentos	Dimensiones	Ítems	α	ω
Variable 1: Burnout		16	0.793	0.803
	Agotamiento	5	0.885	0.885
	Cinismo	5	0.673	0.709
	Eficacia profesional	6	0.878	0.883
Variable 2: Job crafting		14	0.737	0.768
	Recursos estructurales	5	0.784	0.802
	Recursos sociales	5	0.778	0.777
	Desafíos	4	0.797	0.799

Nota: α = Alfa de Cronbach; ω = omega de McDonald

Instrumento de recolección de datos

CONSENTIMIENTO INFORMADO	
<p>Estimado participante reciba un cordial saludo.</p> <p>A continuación, solicitamos su participación de la investigación: "El burnout en relación al job crafting en colaboradores de empresas de Lima", el presente estudio tiene como objetivo analizar cómo se da la relación de los trabajadores con su trabajo y el efecto que tiene esta relación en la salud y bienestar. El presente estudio es desarrollado por Angie Sthefany Robinson Pacheco y Elsa Melba Ayala Zapata, estudiantes de la Universidad César Vallejo de Lima.</p> <p>Lo invitamos a participar a completar 2 formularios: el Inventario de Burnout / MBI – GS y el cuestionario de Job Crafting, participación que es totalmente voluntaria. La información que se extraiga de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin su consentimiento, si desea puede dejar de responder sin perjuicio de los investigadores.</p>	
<p>Autorizo mi participación voluntaria en la investigación titulada: "El burnout en relación al job crafting en colaboradores de empresas de Lima".</p>	<p>SÍ</p>
	<p>NO</p>

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA			
<p><u>SEXO:</u></p> <p>Femenino <input style="width: 50px; height: 20px;" type="checkbox"/></p> <p>Masculino <input style="width: 50px; height: 20px;" type="checkbox"/></p> <p>Prefiero no decirlo <input style="width: 50px; height: 20px;" type="checkbox"/></p>	<p><u>EDAD:</u></p> <div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>	<p><u>GRADO DE INSTRUCCIÓN:</u></p> <p>Primaria <input style="width: 50px; height: 20px;" type="checkbox"/></p> <p>Secundaria <input style="width: 50px; height: 20px;" type="checkbox"/></p> <p>Estudios Superiores incompletos <input style="width: 50px; height: 20px;" type="checkbox"/></p> <p>Estudios Superiores completos <input style="width: 50px; height: 20px;" type="checkbox"/></p>	<p><u>TIEMPO EN LA EMPRESA:</u></p> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div>

ENCUESTA DE BURNOUT MBI – GS

Presentación: El burnout está relacionado al estrés causado en el ámbito laboral, por lo tanto, esta encuesta tiene como objetivo analizar cuanto afecta el estrés en su centro de trabajo. A continuación, ponemos a su disposición un conjunto de preguntas, que cuenta con 7 opciones de respuesta. Por favor, lea despacio las orientaciones y responda con sinceridad en el recuadro que corresponda a su respuesta.

Nunca	Un par de veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Un par de veces al mes	Una vez a la Semana	Un par de veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.						
2	Me siento agotado al final de la jornada laboral.						
3	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.						
4	Me tensa trabajar todo el día.						
5	Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.						
6	Me siento cansado por mi trabajo.						
7	Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.						
8	Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.						
9	Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.						
10	Considero que soy bueno en el trabajo que realizo						
11	Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.						
12	He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.						
13	Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.						
14	Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.						
15	Dudo de la importancia de mi trabajo.						
16	Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.						

ENCUESTA DE JOB CRAFTING

Presentación: El job crafting se ve reflejado por ser la actitud pro activa de los colaboradores donde se espera realizar acciones de transformación para trabajar con más empeño en el ámbito laboral, por lo tanto, esta encuesta tiene como objetivo analizar la actitud que ejerce en su centro de trabajo. A continuación, ponemos a su disposición un conjunto de preguntas, que cuenta con 5 opciones de respuesta. Por favor, lea despacio las orientaciones y responda con sinceridad en el recuadro que corresponda a su respuesta. Agradecemos su gentil participación.

Nunca	A veces	Regularmente	Con frecuencia	Siempre
1	2	3	4	5

Recursos estructurales				
1. Me aseguro de usar mis capacidades al máximo.				
2. Busco desarrollarme profesionalmente.				
3. Decido por mi cuenta como hago mis cosas.				
4. Busco aprender nuevas cosas en el trabajo.				
5. Busco desarrollar mis habilidades.				
Recursos sociales				
6. Pido consejo a mis compañeros.				
7. Pregunto a mi jefe si está satisfecho con mi trabajo.				
8. Pregunto a otros mi desempeño en el trabajo.				
9. Veo a mi jefe como fuente de inspiración.				
10. Pido a mi jefe que me capacite.				
Desafíos				
11. Cuando hay oportunidades de desarrollo en la empresa soy el primero en informarme y participar.				
12. Regularmente realizo tareas extras, aun cuando no son remunerados por estas.				
13. Cuando no hay mucho trabajo, lo veo como una oportunidad para iniciar nuevos proyectos.				
14. Cuando aparece un proyecto interesante me ofrezco como participante.				

Otros anexos

Autorización de permiso del Cuestionario de Burnout

Solicitud de autorización del cuestionario adaptado en el Perú de Maslach Burnout Inventory - General Survey Recibidos x



Angie Sthefany Robinson Pacheco <angiepacheco21565927@gmail.com>
para eloisa.mlv

mié., 6 may. 18:10 (hace 13 días)



Srta. María Eloisa Muñoz Luna Victoria

De mi especial consideración:

Es grato saludarla cordialmente de parte de Ayala Zapata Elsa Melba y quién se dirige a usted, Robinson Pacheco Angie Sthefany, estudiantes de psicología de la Universidad César Vallejo, lo cual me comunico a través de este correo para solicitarle a usted la autorización del cuestionario adaptado en el Perú de Maslach Burnout Inventory - General Survey, con la finalidad de obtener datos para la realización de nuestro trabajo de investigación.

Agradeciéndole por la atención, aprovechamos la oportunidad para reiterarle nuestra más alta consideración y estima.



Eloisa Mlv
para mí

dom., 17 may. 23:00 (hace 2 días)



Angie buenas tardes,

Gracias por tu paciencia y consideración. Te doy la conformidad para el uso del cuestionario adaptado de MBI-GS.

Cualquier consulta o duda, alguna información que necesites no dudes en escribirme por whatsapp. Éxitos en su investigación y sustentación.

Saludos.

Autorización de permiso del Cuestionario de Job Crafting



Elsa Melba Ayala Zapata <eayalazm@gmail.com>
para chiorodriguez86

mié., 6 may. 22:04



Buen día

Me es grato dirigirme a usted ,somos estudiantes del ultimo ciclo de la escuela profesional de psicología de la Universidad Cesar Vallejo Lima este : Ayala Zapata Elsa Melba y Robinson Pacheco Angie Sthefany estamos realizando nuestra tesis sobre el Job Crafting ,por lo tanto le pedimos el permiso correspondiente para guiarnos de su base de datos en relación a su validez y confiabilidad obtenidos en su investigación titulada "LA RELACIÓN ENTRE EL ESTILO DE LIDERAZGO, EL ENGAGEMENT Y EL ROL MEDIADOR DEL JOB CRAFTING EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LABORATORIO Y CERTIFICACIONES EN EL PERÚ"

Saludos cordiales .



Libre de virus. www.avast.com



Rocio Rodriguez
para mí

jue., 7 may. 00:15



Elsa, buenas tardes,

He conversado con los demás autores de la tesis, por lo que otorgamos el permiso para el uso de la información de nuestra tesis.

Sldos.