



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de la
Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de
Juliaca, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Psicología

AUTORES:

Baylon Mamani, Diana Marisol (ORCID: 0000-0001-5854-6629)

Yerba Ilaita, Doris (ORCID: 0000-0002-7950-7394)

ASESOR:

Mg. Dámaso Flores Jesús Liborio (ORCID: 0000-0002-0067-6479)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA- PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico mi tesis a las personas más especiales en mi vida quienes son: mi madre, mi esposo y mis hijos, que me inspiraron y ayudaron a poder cumplir con esta meta, fue todo un reto para mí.

Diana Marisol Baylon Mamani

Dedico mi tesis a mis padres y a mi hija por ser el motor y la fuerza para seguir en busca de mis metas y cumplir con el propósito de mi vida y mis sueños anhelados

Doris Yerba Ilaita

Agradecimiento

En primera instancia agradecemos a nuestra UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, a mis formadores que durante este tiempo nos brindaron las mejores enseñanzas y me ayudaron a que podamos llegar al punto en que nos encontramos.

No ha sido sencillo este proceso, pero gracias a los conocimientos transmitidos hemos llegado a nuestro mas grande objetivo. como culminar el desarrollo de nuestra tesis con éxito y tener una afable titulación profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico	6
III. Metodología	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. Resultados	20
V. Discusión.....	24
VI. Conclusiones.....	27
VII. Recomendaciones.....	28
VIII. Referencias	29
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la población	15
Tabla 2 Según el sexo de los trabajadores.....	20
Tabla 3 Edad de los trabajadores	20
Tabla 4 Nivel de síndrome de burnout.....	21
Tabla 5 Nivel de engagement.....	21
Tabla 6 Análisis de la prueba de normalidad	21
Tabla 7 Correlación de síndrome de burnout y engagement.....	22
Tabla 8 Correlación de síndrome de burnout y Vigor	22
Tabla 9 Correlación de síndrome de burnout y dedicación.....	23
Tabla 10 Correlación de síndrome de burnout y absorción	23

Resumen

El presente trabajo de investigación lleva como título “Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020”. Se tuvo como propósito determinar la relación entre Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020. Se encuentra situada dentro de la metodología de tipo básica, nivel correlacional y de diseño no experimental. Lo llegaron a conformar como muestra 178 trabajadores a través de muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se ha llegado a emplear el inventario de Burnout de Maslach, adaptada por Castillo y Paredes (2020) y la escala de entusiasmo por el trabajo (ENGAGEMENT) de Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, adaptada a contexto peruano por Flores, et al. (2015). Se ha empleado la estadística no paramétrica de Rho de Spearman. Los resultados indican, la correlación negativa débil entre el síndrome de burnout y engagement, ($p = .000$ y $Rho = -.450$); de igual forma, se demostró correlación inversa entre síndrome de burnout y las dimensiones de engagement: vigor ($p = .000$ y $Rho = -.436$); dedicación ($p = .000$, y $Rho = -.437$); y absorción ($p = .000$, y $Rho = -.463$).

Palabras claves: Burnout, Engagement, Estrés, Compromiso laboral

Abstract

The present research work is entitled "Burnout and engagement syndrome in workers of the Alicorp Distribution Company of the city of Juliaca, 2020". The purpose was to determine the relationship between burnout syndrome and engagement in workers of the Alicorp Distribution Company of the city of Juliaca, 2020. It is located within the basic type methodology, correlational level and non-experimental design. 178 workers came to conform it as a sample through non-probability sampling for convenience. For data collection, the Burnout inventory of Maslach has been used, adapted by Castillo and Paredes (2020) and the scale of enthusiasm for work (ENGAGEMENT) of Schaufeli, Salanova, González-Romá and Bakker, adapted to the context Peruvian by Flores, et al. (2015). Spearman's Rho non-parametric statistic was used. The results indicate a weak negative correlation between burnout syndrome and engagement, ($p = .000$ and $Rho = -, 450$); likewise, an inverse correlation was demonstrated between burnout syndrome and the engagement dimensions: vigor ($p = .000$ and $Rho = -. 436$); dedication ($p = .000$, and $Rho = -, 437$); and absorption ($p = .000$, and $Rho = -, 463$).

Keywords: Burnout, Engagement, Stress, Work commitment

I. INTRODUCCIÓN

El estudio dentro del ámbito laboral es de gran importancia en el contexto de trabajo, que dentro de ello se abordó sobre el engagement, que llega a ser un aspecto fundamental, para el buen desenvolvimiento en el área en la cual se desempeña el individuo, además se ha asociado con mucha frecuencia con el síndrome de burnout, ya que no se pueden llegar a obviar los aspectos negativos que genera en el ámbito laboral y los efectos que puede llegar a causar en la salud del individuo y sobre todo presentar deficiencias en el ámbitos laboral (Moreno, et al., 2010).

Por tanto, centrarse en el síndrome de burnout o estrés laboral y engagement, es un tema preocupante en los entornos laborales.

Como lo menciona, la (OMS, 2019) más de 264 millones de individuos padecen de síndrome de burnout o estrés, ansiedad y depresión, que llega a causar problemas físicos y psíquicos, generando pérdidas económicas en la producción en la empresa en la que laboran. De igual forma, la (OIT, 2019) provee que hasta el año 2030, el 60% de los trabajadores presentaran estrés laboral, que podría llegar a ser mortal e inclusive presentar deficiencias severas en la salud mental. Se debe a los procesos de competitividad global, porque no se llega a buscar equilibrar, entre las labores de trabajo y la vida personal (OIT, 2016).

Entonces, es un problema de salud ocupacional más importante en diversas instituciones organizacionales que implican trabajar a diario para el crecimiento de la empresa.

Perú, también forma parte de esta realidad siete de cada diez peruanos sufren estrés, síntomas que afectan con mayor frecuencia en los problemas como: conciliar el sueño, presentan dificultades en consumir alimentos y agotamiento o falta de energía para desarrollar los trabajos del día (Garay, 2020). Ocasionado por diferentes cambios que ocurren en el estado de ánimo, causadas por los problemas que se producen dentro en la familia, el ámbito laboral, económico, entre otros (Ministerio de Salud, 2005).

Lo mismo ocurre en la región de Puno, el 80% de la población se encuentra estresada (Supo, 2016). Los porcentajes descritos asevera que el síndrome de

burnout o el estrés laboral, se convirtieron en una de los problemas que se están dejando de lado en los ámbitos organizacionales, que afecta directamente al compromiso y el desempeño de cada persona dentro de la organización, porque es muy fundamental los recursos humanos para el progreso de las instituciones empresariales, asimismo, contribuyen en el óptimo desarrollo de la empresa, ya que en el ámbito de trabajo, existen diferentes elementos que afectan en la salud emocional, que conllevan al estrés y presenta deficiencias en la ocupación en el área en la cual trabaja.

Por consiguiente, el compromiso, de los que laboran en la organización contribuye a la productividad, en las ventas, en llegar a satisfacer a los clientes, todo ello contribuye a retener al empleado, ya que presenta para empresa como un contribuyente deseable por el compromiso que demuestra dentro del área en la que trabaja, con propósitos claros, centrados en lograr los objetivos como de la institución y a nivel personal (Macey y Schneider, 2008).

Sobre todo, por los trabajos que están expuestos a diario, a esta problemática de burnout que trasciende en diferentes contextos laborales, una de ellas, llega a ser el entorno de trabajo que requiere actividad física y mental, porque ocupan el rango más alto de importancia para éxito y el desarrollo de las empresas (Boujut, et al., 2017).

Causadas por las presiones relacionadas con el trabajo, como ponerse al día con los plazos de presentación, adaptarse a las condiciones laborales insalubres y afrontar diferentes problemáticas de necesidades dentro del entorno laboral, que se encuentran entre los desafíos que enfrentan a los trabajadores de diferentes instituciones empresariales (Prasojo, et al., 2019).

En tal sentido, el síndrome de burnout son reacciones psicológicas relacionadas al estrés ocupacional de naturaleza interpersonal y emocional propios de la rutina laboral, principalmente cuando hay excesiva presión, problemas, poca recompensa emocional y la falta de reconocer su esfuerzos realizado con el trabajo, que afecta a diversos trabajadores dentro de la organización, orientadas a las personas, como en prestar servicios humanos, educación y atención de la salud (Carlotto y Goncalves, 2017).

Sin embargo, el engagement, son las condiciones deseables, que presenta una finalidad de contribuir a las organizaciones e implica la cooperación, responsabilidad, entusiasmo, la pasión por el trabajo, y las energías de seguir dentro de institución, por lo que presenta un componente de actitudes positivas hacia el trabajo, que llega a estar vinculada con numerosos indicadores importantes para el rendimiento laboral, asimismo, se caracteriza por interacciones repetidas entre un cliente y una organización que fortalecen la inversión emocional y psicológica o física (Macey y Schneider, 2008).

Por ende, las características frecuentes en la actualidad y la más peligrosa del estado de Burnout, es pasar desapercibido, que por lo general se detecta en etapas tardíos, ya cuando se presentan problemas graves a nivel físico, emocional y deficiencias conductuales en el trabajador, lo cual, conlleva a que no lleguen a disfrutar del trabajo y presenta deficiencias en la producción dentro de la empresa, porque el agotamiento físico y mental en el espacio de trabajo, trae consecuencias a futuro, porque facilita a que los trabajadores presenten un cambio de actividades o incluso una transición a otro trabajo (Villavicencio, et al., 2015).

Entonces, el síndrome de burnout y engagement son parte de las teorías existentes en llegar a relacionarlas, el termino estrés laboral ha logrado ser un estudio de interés no solo dentro del ámbito profesional, sino en distintas áreas de trabajo, a las que habitualmente se está tomando un gran interés, para comprender el comportamiento de los seres humanos dentro del ámbito laboral, porque incluye diferentes aspectos contextuales para el mejorar el desempeño dentro de los ámbitos laborales, en donde los estudios actuales, buscan ser parte de las nuevas tendencias de la psicología positiva, que se ha interpuesto en llegar a estudiar sobre las características del engagement o los aspectos positivos del ámbito laboral, que es el opuesto de burnout (Martínez y Salanova, 2001). tomando en cuenta lo mencionado, se considera el valor predictivo que presenta las categorías o el nivel de burnout y engagement, que pueden presentar papel del desempeño y el desarrollo dentro del entorno laboral

De lo descrito, se llegó a formular el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y engagement en trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020?

Se justifica, que el presente trabajo investigativo es conveniente y muy significativo, porque se llegó a abordar una de las tantas problemáticas que aqueja a las organizaciones, de igual manera contribuye una información valiosa acerca de las variables en estudio a través de la muestra representativa.

Además, posee relevancia social y práctico, porque los resultados contribuirán directamente a la Empresa Distribuidora Alicorp, de igual forma favorece a otras instituciones, proporcionando valiosa información para él, área administrativa, que a partir de los datos obtenidos lleguen a formar estrategias de intervención para realizar diferentes planes de mejora, lo cual permitirá el bienestar de todos los trabajadores, a consecuencia de ello las empresas alcancen las metas propuestas, por qué, las condiciones del lugar de trabajo tienen, tanto directos como indirectos efectos sobre el estado de ánimo del individuo y el compromiso conductual.

Asimismo, los conocimientos sobre las teorías relacionadas al síndrome de burnout y engagement, proporcionan informaciones para la disposición de las futuras investigaciones y pueda surgir otros estudios con otras variables, contribuyendo así al área de psicología organizacional, que incluye distintos ámbitos de trabajo humano, que presenta ciertas deficiencias en las interacciones con el tipo de trabajo, la falta de organización con el directivo de la institución, deficiencias en el desenvolvimiento con el trabajo, entre otros.

Las variables en estudio son aspectos importantes de la salud psicológica de los recursos humanos, que consiguen conducir las inconvenientes personales y laborales negativos que involucra aspectos individuales, organizacionales e institucionales generando un impacto personal y laboral, ya que puede abarcar logros personales o profesionales reducidos expresados en emociones y cogniciones negativas sobre los propios logros y capacidades de uno para tener éxito en el trabajo o en la vida en general, por ende, el estudio desarrollado contribuye a la comunidad científica y sobre todo en el ámbito de la psicología organizacional proporcionando resultados para las futuras investigaciones brindando bases sólidas entorno a las variables, porque se trata de una problemática en la que es importante, los individuos que la conforman en una organización, ya que son recursos indispensables para el crecimiento de las

instituciones organizacionales, de igual manera el llegar a incluir y tomar mayor importancia al fenómeno a las variables en estudio.

De ahí la razón, que los trabajadores están expuestos a diario, en llegar a lidiar con una variedad de elementos que llegan a fomentar las apariciones del estrés laboral, es por ello, que no se debe dejar lado esta problemática, por las características de prestar el servicio y estar en contacto directo con los clientes y también la sobrecarga de trabajo, que se deja de lado la salud mental y físico.

A partir del problema planteado y la justificación descrita, se asume como objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y engagement en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020.

De igual forma, se ha llegado a considerar los objetivos específicos: el primero es identificar la relación entre el síndrome de burnout y vigor. El segundo específico es relacionar entre el síndrome de burnout y dedicación. Y el tercero es conocer la relación entre el síndrome de burnout y absorción en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020.

Respondiendo a los objetivos se llegó proyectar como hipótesis general: Existe relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y engagement en trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020.

Llegar a buscar dicha relación presentó implicaciones teóricas, para fundamentar los resultados obtenidos, para así construir un diseño para la mejora en las gestiones del talento humano y promover la salud mental en los empleados que constituyen una organización institucional.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los estudios nacionales se encuentran los siguientes antecedentes investigativos:

Sanchez y Padilla (2020) desarrollaron un estudio en ciudad de Trujillo, con el propósito de conocer la asociación entre engagement y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada, enmarcada dentro de la metodología descriptivo, correlacional-transversal, conformaron 280 trabajadores, concluyeron que el 48.9% presenta un nivel promedio de compromiso laboral y el 70.7% muestra un estrés laboral poco significativo, además, existe una relación fuerte y altamente significativa, con un tamaño de efecto mediano entre engagement y el estrés laboral, $Rho = -.728$ y $p = .01$, lo cual, indica a mayor nivel de compromiso laboral presentara un efecto de nivel bajo de estrés laboral.

Otro estudio de Chávez y Segura (2019) desarrollada en ciudad de Juliaca, perteneciente al departamento de Puno, con la finalidad de llegar a identificar la relación entre el Engagement y Síndrome de Burnout en los trabajadores de una Universidad Privada de Juliaca, situada dentro de la metodología de tipo descriptivo-relacional de diseño no experimental-transeccional, lo conformaron 77 personas quienes laboran en al área de servicios generales, sus resultados afirman que existe relación negativa moderada, $Rho = -.517$ y $p = .00$, esto quiere decir, cuando se evidencian niveles elevados de burnout demuestran niveles bajos de engagement.

Palomino (2019) construyó un estudio en Lima, con el objetivo de conocer la relación entre Burnout e Engagement, en una muestra de 152 trabajadores en un laboratorio de la ciudad de Lima, situada dentro de la metodología de tipo transversal y de alcance correlacional, su resultado muestra que existe relación significativa inversa entre burnout y Engagement, lo cual, asevera que es muy fundamental la necesidad de controlar la exposición del agotamiento emocional y la indiferencia en los trabajadores de la empresa, porque llega afectar a la motivación del trabajador e involucrado hacia su dedicación, porque, la falta de prevención sobre este malestar psicosocial podría acarrear futuros perjuicios que impacten en la salud del trabajador y en el desarrollo de la organización.

Gómez (2019) buscó, relacionar entre engagement y el efecto Burnout en un grupo de trabajadores del Diario el Pueblo de la ciudad de Arequipa, dicho estudio se encuentra dentro del nivel correlacional de diseño no experimental, su población estuvo constituida por 90 sujetos, sus resultados demuestran un $p = .000$ y $r = -.049$, lo cual indica, correlación negativa de nivel medio entre engagement y burnout, es decir, cuando se evidencian niveles elevados de estrés laboral presentan niveles bajos de engagement o compromiso laboral, por ende, el engagement y el efecto del burnout forman índices claros con el propósito de rotar en el desempeño de cada trabajador.

Caballero (2019) desarrollo un estudio en dos empresas de agente de Aduanas de Lima Metropolitana, con el objetivo de identificar la correlación las variables entre engagement y burnout, recurrió a un tipo de estudio correlacional de diseño no experimental, donde la conformaron 110 trabajadores, concluyendo que existe relación de manera inversa y significativa entre engagement y burnout, es decir, cuando los trabajadores experimentan altos niveles de Burnout presentan deficiencias en el engagement o en el compromiso laboral, de igual forma presentan niveles bajos de estrés laboral.

Sin embargo, dentro de los trabajos investigativos a nivel internacional, se llegó a mencionar las siguientes:

Arias y Vizo (2018) desarrollaron un trabajo investigativo en España, donde analizaron la relación entre estrategias activas de afrontamiento, burnout y engagement en futuros educadores, situada dentro del diseño no experimental de corte transversal, en la cual, participaron 775 individuos entre las edades de 18 a 33 años, sus resultados demuestran, que las habilidades de afrontamiento se relacionan de manera negativa con el burnout, es decir, cuanto mayor es el manejo de estrategias de afrontamiento por parte de los futuros pedagogos, mayores son los niveles de engagement.

Otro aporte investigativo desarrollado en Colombia, por Aristizábal, et al. (2018) con el objetivo de identificar la relación entre el estrés laboral y el engagement en los trabajadores del área de producción de una empresa de manufactura de Dosquebradas, ubicada dentro del estudio no experimental, con una muestra representativa de 230 trabajadores. Sus resultados indican que existe relación

inversa entre estrés laboral y engagement ($r = -.51$; $p = .01$), es decir, que a mayor nivel de estrés laboral menor engagement.

Del mismo modo, Guerreiro (2017) elaboró un estudio en la ciudad de la Plata, Argentina, con la finalidad analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en una muestra de docentes pertenecientes a diversas escuelas primarias y secundarias de la Ciudad de La Plata, situada dentro de la metodología descriptiva-correlacional, lo conformaron 143 docentes, llegó a concluir que a mayor agotamiento emocional menor dedicación y menor vigor, porque existe correlación significativa e inversa entre síndrome de burnout y el engagement.

Viveros y Fierro (2020) alcanzaron desarrollar un estudio en Colombia, con el objetivo de identificar los niveles de Engagement y los niveles del Síndrome de Burnout en una empresa de telecomunicaciones, se encuentra dentro de la metodología descriptiva-correlacional, lo conformaron 42 trabajadores, sus resultados demuestran que el 61.9% desarrollan las actividades laborales con un promedio de engagement muy alto, sin embargo, el 26.2% del personal que trabaja presenta estrés laboral con un nivel alto, lo cual demuestra que los colaboradores que desarrollan diligencias laborales muestran actitudes indiferentes con su compañero de trabajo, también presentan deficiencias a nivel emocional por falta de dinámica dentro de organización institucional e inclusive llegan desvalorizar el propio desempeño en el trabajo, de igual forma, demuestra asociación inversa entre el engagement y el síndrome de burnout ($Rho = -.579$ y $p = .000$), es decir, cuando las personas que mostraron categorías altos y muy altos de actitud hacia los aspectos laborales presentaron niveles bajos o moderados de síndrome de burnout.

Finalmente se tiene a Villavicencio, et al. (2015) construyeron un trabajo investigativo en México, con el propósito de evaluar los niveles de engagement laboral y determinar su relación con la ocurrencia de ocupaciones de Burnout, socialización organizacional y resiliencia psicológica en organizaciones ubicadas en México, que corresponde a nivel descriptivo-correlacional, en donde participaron 1110 empleados del sector público y organizaciones privadas, sus resultados indican que el 35,6% presenta un nivel alto de estrés laboral o burnout y el 65,7% demuestra un nivel muy alto de compromiso o engagement en el trabajo, de igual

forma, demostró correlación inversa entre el engagement y burnout, es decir a mayores niveles de participación, menor es el nivel de estrés organizacional.

Tras llegar a describir los antecedentes de estudio, se hace pertinente conocer sobre el síndrome de burnout, que son síntomas tridimensionales representado por colapso emocional, despersonalización y realización personal reducida (Gómez, et al., 2016). Caracterizado por falta de energía o sensación de agotamiento y una falta de motivación ocupacional, generalmente es causada por conflicto personal en las relaciones que demuestra una actitud indiferente, comportamiento egocéntrico, alienación, ansiedad, irritabilidad y desmotivación por la carga de trabajo (Corsino, et al., 2017).

Otra conceptualización más reconocida es la propuesta por Maslach, et al., (2001) quien lo describe como un estado psicológico del trabajador, de carácter crónico por mala adaptación, relacionada con el entorno laboral, caracterizada por tres factores: agotamiento emocional, autoevaluación negativa de propio logro y/o realización profesional y despersonalización, este estado influye en la eficacia de los trabajadores en su vida laboral, familiar y social, además de impactar negativamente en su salud física, con amplias repercusiones y costos que hacen del burnout un problema laboral, de salud pública, social y económico.

Gil-Monte (2011) llegó añadir sobre las reacciones psicológicas que manifiesta el estrés laboral, que logra ser de carácter inter-personal y emocional, diferenciadas por el desperfecto a nivel cognitivo, que consiste en la pérdida de las ilusiones por el compromiso con el trabajo, que consta de cuatro dimensiones: Ilusión por el trabajo, son las expectativas del individuo para lograr ciertos metas laborales, ya que es una fuente de logro personal y profesional; desgaste psíquico, es definido como la presencia de agotamiento emocional y físico resultado de la actividad laboral, con el fin de necesidad de relacionarse diariamente con personas que presentan deficiencias en llegar a interactuar o generar problemas de desencanto o indiferencia, que manifiesta a través de la actitud negativa e indiferencia o cinismo hacia la empresa y con el puesto en la cual se desempeña y finalmente la culpa, es la presencia de un sentimiento de culpa por los comportamientos y actitudes negativas ejecutadas en el trabajo principalmente con personas con las que el

trabajador debe de llegar a interactuar a diario, lo cual conlleva a mejorar las actitudes negativas.

Por consiguiente, surgieron varias teorías sobre el desarrollo del síndrome de burnout, porque es una experiencia individual que específica en el contexto laboral, por las características del área en la cual se desempeña. Como lo menciona, Maslach, et al. (2001) el trabajo inicial sobre el síndrome de burnout, se desarrolló a partir del sector ocupacional de los servicios humanos, que sigue siendo en la actualidad el foco principal de los estudios, de particular preocupación que están centradas en las ocupaciones de los desafíos emocionales dentro del ámbito laboral, que trabaja intensamente con otras personas, ya sea en el rol de cuidador, de enseñanza o cualquier otra ocupación laboral, genera desgaste emocional, porque, es el requisito de mostrar o suprimir las emociones en el trabajo, se requiere ser emocionalmente empático, y se ha descubierto que estos factores emocionales llegan a descender a niveles bajos cuando presentan estrés laboral.

Desde consideraciones cognitivas, sustenta que se sitúan en el deterioro cognitivo, por las puntuaciones bajas en ilusión de llegar a trabajar y también afecta a nivel afectivo, que aparecen al principio, como respuestas a fuentes de estrés laboral crónico, y en consecuencia los individuos comienzan a desarrollar actitudes negativas frente a las personas que asisten en su trabajo, y surgen las apariciones de sentimientos de culpabilidad, en la cual, se distinguen dos procesos del síndrome burnout; el primer perfil está referida a la aparición de un conjunto de sentimientos y comportamientos vinculados a la estrés laboral, que conduce a una forma moderada de malestar, pero eso no incapacita al individuo para realizar su trabajo, aunque pudieran hacerlo en un mejor forma, lo característico es que presentan bajas ilusiones para llegar a trabajar con altos niveles de desgaste psíquica e indolencia; es segundo perfil hace referencia a los casos clínicos aún más deteriorados en el perfeccionamiento de agotamiento laboral, incluyendo, los síntomas de culpabilidad que agrava el crecimiento progresivo de síndrome de burnout (Gil-Monte, et al., 2010).

Desde la perspectiva psicosocial, están relacionadas con los factores o los contextos condicionantes presentes en las situaciones laborales claramente, relacionados con las organizaciones en la cual trabaja, como los contenidos del

puesto en la que labora, la construcción de responsabilidades con las tareas dispuestas por la institución e inclusive con todos los que la conforman, porque son medios que afecta directamente en el desempeño, ya sea de manera positiva o negativamente en el progreso y el compromiso con el trabajo, así como la salud del trabajador, entonces cuando los factores dentro de la organización actúan de forma negativa, en el trabajador se convierten en componentes de inseguridad psicosocial en el encargo o en área en la cual se desempeña, que producirá tensión en el individuo impactando además negativamente en la productividad y sobre todo en la salud del individuo (Unda, et al., 2020).

En relación a la variable engagement, se conceptualiza como un estado mental positivo, satisfactorio y relacionadas con el entorno de trabajo, caracterizado por los factores como, la dedicación, vigor y la absorción, porque los trabajadores comprometidos con el trabajo que desempeña, presta mayor dedicación durante las horas de trabajo, complementando con la concentración que lo realiza diferentes actividades laborales (Bakker y Schaufeli, 2015).

Los tres aspectos que contribuyen al crecimiento en el ámbito laboral, el primero llega hacer vigor, que hace referencia a la dedicación, energía y severidad mental con la que se desempeña dentro del trabajo, aun cuando se presentan conflictos en las ejecuciones; el segundo factor es la dedicación, se caracteriza por las implicaciones elevadas con el entorno laboral, porque demuestra sentimientos de gran importancia, la relevancia, demuestra orgullo y busca retos dentro de su trabajo; y por último, la absorción son los niveles de concentración muy elevados que inclusive el tiempo llega a ser muy corto, porque en ocasiones presenta dificultades de llegar a desconectarse con las ocupaciones de las tareas concerniente al ámbito laboral se debe la concentración y atención que le presta en lo que realiza (Salanova, et al., 2005).

Lo cual, conlleva a un compromiso que presenta actitudes positivas relacionadas con el trabajo, la salud y bienestar, que manifiesta un comportamiento de dedicación con el trabajo, comparado con los que no se sienten comprometidos, sin embargo con los individuos que presentan compromiso con la organización, son menos frecuentes las ausencias, y no tienen la intención de dejar la organización, además, experimentan emociones positivas y disfrutan muy bien de salud mental y

psicosomática, de igual forma exhiben iniciativa personal y tienen una fuerte motivación para aprender en conjunto, esto sugiere que los trabajadores comprometidos parecen ser capaces y dispuestos a hacer un esfuerzo adicional, y presentan mejor desempeño en el ámbito laboral (Schaufeli y Bakker, 2004).

Por ende, el proceso motivacional es fundamental que vincula a los recursos laborales a través del compromiso con los resultados organizacionales, porque los recursos en entornos laborales desempeñan un papel fundamental en las motivaciones intrínsecas y fomenta el incremento en los aprendizajes para el desempeño adecuado de los trabajadores o empleados, ya que desempeñan un aspecto motivador extrínseco que cumple la función principal para el logro de las metas laborales (Schaufeli y Bakker, 2004).

Es por ello, la teoría de la demanda y los recursos laborales, se caracteriza por dos condiciones; las demandas y recursos laborales, son aspectos que con frecuencia se encuentran en las áreas laborales y es importante, porque se desliga para mostrar un proceso diferente, sobre la salud y la motivación, como la salud y los procesos motivacionales son aspectos muy determinantes dentro del área laboral, lo cual, es determinante en el ambiente en el que se desempeña el trabajador, asimismo, los recursos personales son significativos en las motivaciones y consiguen amortiguar los efectos desfavorables de las demandas del trabajo (Bakker, et al., 2013).

Asimismo, la teoría motivacional de Maslow (1968) llega a explicar sobre que motiva a las personas, para ello estableció las necesidades que son las fuerzas que se originan y mantienen un comportamiento, para la consecución de las metas, lo cual, es fundamental en el desempeño y compromiso laboral dentro de una institución organizacional, porque, las acciones de las personas están motivadas por el objetivo de cubrir o satisfacer dichas necesidades, entonces, cuando una necesidad se cubre, motiva o conlleva a un mejor desempeño y compromiso laboral.

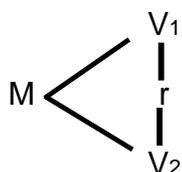
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo investigativo se desarrolló, desde el tipo básico debido a que se examinó diferentes teorías existentes en relación con el problema existente, y contrastar con las hipótesis plantadas para arribar a las conclusiones teóricas (Valderrama, 2015).

Según, el nivel corresponde a una investigación correlacional, porque se llegó a describir las asociaciones entre las variables en estudio; de igual forma, se encuentra dentro del enfoque cuantitativo, porque, se llegó a analizar con los métodos estadísticos para llegar a comprobar las hipótesis establecidas en base a los datos numéricos; entonces se asume al diseño no experimental-transversal, se debe a que no hay posibilidad de manipular las variables ni llevarlas a controlar solo se llegó a analizar en su ambiente natural y en un solo momento único (Hernández y Mendoza, 2018).

Diagrama investigativo:



Dónde:

M = Muestra

V₁ = Síndrome de burnout

V₂ = Engagement

r = Relación o correlación

3.2. Variables y operacionalización

- Variable

Síndrome de burnout: Son señales de agotamiento emocional, que es su componente central y se refiere a la sensación de estar agotado y emocionalmente abrumado por el trabajo y en las interacciones laborales (Tabares, Martínez y Matabanchoy, 2020).

Constituida, por 14 preguntas o ítems, de tipo de escala categórica ordinal, distribuidas en 4 dimensiones que llegan a ser las siguientes:

- Agotamiento emocional. Es llegar a presentar síntomas emocionales de cansancio, agobiado, consumido por el trabajo. Le corresponde los ítems (1,2,3,4 y 6)
- Cinismo. Son respuestas impersonales e impasibles hacia quienes reciben el servicio, cuidado, tratamiento o instrucción. Lo conforman las preguntas (8,9 y 13).
- Eficacia profesional. Sentirse limitado en competencia y no lograr metas o éxito en el trabajo. Constituida por (6,7,10,11, 12y 14).

Variable

Engagement: Es una actividad positiva con una dirección proactivo y fundamental para el desempeño y la sostenibilidad de la organización (Kipter, 2020).

Compuesta, por 15 ítems, de tipo de escala ordinal, distribuidas en 3 factores que consiguen ser las siguientes:

- Vigor. De muestra interés creciente, especialmente desde el número especial sobre la participación en el trabajo. Ítems que lo corresponde (1,2,3,4 y 5).
- Dedicación. Es la motivación hacia el trabajo, que representa un desafío muy significativo. Constituida por los ítems (6,7,8,9 y 10).
- Absorción. Es llegar a estar concentrado en el área de trabajo en la que labora. Conformada por (11,12,13,14 y 15).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Es el conjunto definido que coincide con las especificaciones determinadas por una serie de criterios predeterminados para acceder (Hernández y Mendoza, 2018). Por consiguiente, estará conformada por 186 trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca.

Tabla 1*Distribución de la población*

Áreas de trabajo	Fr	%
Gerente	1	1%
Sub-gerente	1	1%
Secretaria	3	2%
Caja	3	2%
Contador	3	2%
Jefe de ventas	35	18%
Pre-ventas	51	26%
Promocionistas	15	8%
Repartidores	35	18%
Chofer	40	22%
Total	186	100%

Fuente: Oficina de administración

Muestra

Es el número específico de los que llegaron a participar en el presente estudio es de 178 trabajadores que representan al universo poblacional.

Muestreo

Se empleó el muestro no probabilístico por conveniencia, porque se tomó los criterios de llegar a trabajar con los que llegaron ser partícipes del estudio tomando en cuenta la disponibilidad de llegar a responder los instrumentos evaluados.

Se llegaron a incluir:

- Trabajadores pertenecientes a la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca
- Trabajadores que deseen participar de forma voluntaria

Se alcanzaron a excluir:

- Trabajadores que no pertenecen a la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca
- Trabajadores que no desean participar

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Técnica

Se llegó a emplear la técnica de la encuesta, que llega a ser “un medio adecuado para obtener datos o informaciones que solo llegan aportar los sujetos acerca de un determinado problema” (Charaja, 2011, p. 322).

- Instrumentos de recolección de datos

Ficha técnica del Instrumento Síndrome de Burnout

Nombre	: Inventario Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory)
Autor	: S. Maslach y C. Jackson
Año	: 1997
Procedencia	: EE. UU.
Adaptación Española	: Salanova, Schaufeli y Llorens (2000), en la ciudad de Castellón-España
Adaptación Peruana	: Castillo y Paredes (2020)
Lugar de adaptación	: Lima, Perú
Aplicación	: Entre 10 a 15 minutos
Forma de aplicación	: Individual y colectivo
Conformada	: Por 14 ítems distribuidas en 3 dimensiones
Finalidad	: Evaluación sobre los niveles de estrés el trabajo (Burnout)

Propiedades psicométricas originales

Para, Maslach, et al. (1996) la confiabilidad desarrolló a través de Alpha de Cronbach en las tres áreas: agotamiento emocional ($\alpha = .958$); indiferencia ($\alpha = .832$) y eficacia profesional ($\alpha = .846$)

Propiedades psicométricas peruanas

Vásquez (2020) la validez llegó a desarrollar a través de 9 jueces, en la cual determinó a través del coeficiente de V de Aiken obteniendo un nivel de confianza de 0.95. Sin embargo, para la fiabilidad de la consistencia interna realizó mediante la confiabilidad omega, en los tres factores presentan un coeficiente de confiabilidad de 0.866, 0.814 y 0.874 considerándose fiabilidad alta.

Propiedades psicométricas del piloto

Según, el análisis de la prueba piloto, se demuestra sobre el análisis de consistencia interna, a través de coeficientes Alpha de Cronbach (α) y Omega de Mc Donald (ω), en las dimensiones: agotamiento emocional, cinismo y eficiencia profesional reportaron valores que oscilan 0.894 a 0.975, considerándose confiabilidad alta, lo mismo ocurre con la escala total que reporta valores de 0.869 a 0.896. ver la tabla 11.

Ficha técnica del Instrumento Engagement

Nombre	: Entusiasmo por el trabajo (ENGAGEMENT)
Autor	: Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker
Año	: 2002
Procedencia	: De Holanda
Adaptación peruana	: Flores, Fernández y Juárez (2015)
Lugar de adaptación	: Lima, Perú
Forma de aplicación	: Grupal e individual
Tiempo de aplicación	: 10 a 15 minutos un aproximado
Conformada	: Por 15 ítems, distribuidas en tres dimensiones
Escala de medición	: Categórica original

Propiedades psicométricas originales

Para, Salanova, et al. (2000) la consistencia interna del instrumento lo realizó mediante el alpha de cronbach: Vigor $\alpha = .77$; dedicación $\alpha = .89$; absorción $\alpha = .73$. Estos valores obtenidos, demuestra que existe una fiabilidad alta.

Propiedades psicométricas peruanas

Flores, et al. (2015) realizó la fiabilidad de la escala de la consistencia interna, mediante la prueba estadística de alfa de cronbach obteniendo los siguientes valores en las dimensiones; vigor, .79; dedicación .82; y absorción .66, lo cual indica fiabilidad alta.

Propiedades psicométricas del piloto

A partir del análisis de la prueba piloto, se demuestra sobre el análisis de consistencia interna, a través de coeficientes Alpha de Cronbach (α) y Omega de Mc Donald (ω), en las dimensiones: Vigor, dedicación y Absorción, se obtuvieron valores que oscilan entre 0.938 a 0.946, asumiendo fiabilidad alta, lo mismo ocurre, en la escala total se obtuvo un valor de 0.978. ver la tabla 12.

3.5. Procedimientos

Para la realización del presente trabajo investigativo se inició a solicitar los permisos correspondientes como la carta de presentación, a la empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020, asimismo, la participación será voluntaria en la cual, se hizo el consentimiento informado, y también se llegó a coordinar las fechas y horarios para llegar evaluar los instrumentos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez ya encuestado, serán ordenadas en el programa Microsoft Office Excel, para poder llegar a calcular los puntajes obtenidos por cada dimensión y así expresarlos en las categorías establecidas por cada variable en estudio. Seguidamente, se procederá a ordenarlas en el programa SPSS versión 25.0, para llegar a obtener las tablas:

- Sociodemográficas de la población en estudio

- Descriptivas de cada variable
- La distribución normal a través, Shapiro-Wilk
- Los estadísticos de correlación

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio se ajusta los lineamientos dispuestos por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017) refiriendo que la ética es un aspecto que reglamenta para no llegar a perjudicar a quienes llegaron a ser partícipes de la investigación, en la cual se contó con el consentimiento informado para la participación voluntaria y se guardó la integridad de cada participante y el anonimato. Asimismo, se tomó en cuenta Código Nacional de Integración Científica (CIC,2019) establecida por el CONCYTEC, que es responsable de la evaluación y calificación de las conductas que contravengan lo regulado en el presente Código y propone la sanción respectiva; en la que se llegó a considerar los siguientes criterios: a) honestidad intelectual, en la que se llegó a extraer correctamente las informaciones; b) transparencia, actuando sin conflicto de interés solo con fines académicos; c) justicia, en la que se brindó el objetivo del estudio, para un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Finalmente, se llegó a cumplir los lineamientos sugeridos por Manzini (2000) correspondiente a la Asociación Médica Mundial del año 1964, acerca de los elementos bioéticos tales como: La autonomía, que implica la responsabilidad y es un derecho irrenunciable, este valor se relaciona directamente con la libertad, la capacidad de poder elegir entre diversas alternativas, es un requisito moral y de la vida; el principio de beneficencia, en la que se tomó en cuenta el aspecto aspecto moral de actuar en beneficio de otros. Lo descrito se tomó en cuenta a favor de la buena práctica científica.

IV. RESULTADOS

Después de llegar analizar la recogida de datos se exponen los resultados correspondientes como los cuadros sociodemográficos, descriptivos, prueba de normalidad y la correlación que a continuación se presentan:

Tabla 2
según el sexo de los trabajadores

	F	%
Femenino	69	38,8
Masculino	109	61,2
Total	178	100,0

Los resultados de la tabla 2, indican que 38.8%(69) de los trabajadores llegan a ser al sexo femenino y el 61.2%(109) de sexo masculino.

Tabla 3
Edad de los trabajadores

	Edad	F	%
Adultos jóvenes	[20-26]	22	12,4
Adultos intermedios	[27-59]	153	86,0
Adultos tardíos	[60 a más]	3	1,7
Total		178	100,0

En la tabla 3, se observa del total de la muestra, el 12,4%(22) son adultos jóvenes, 86.0%(153) de los trabajadores son adultos, y el 1.7%(3) son trabajadores que se encuentra en la etapa de la vejez.

Tabla 4*Nivel de síndrome de burnout*

	F	%
Bajo	26	14,6
Medio	123	69,1
Alto	29	16,3
Total	178	100,0

Referente, a la tabla 4, se evidencia sobre el nivel de síndrome de burnout, el 14,6%(26) bajo, 69.1%(123) medio, y el 16.3%(29) son trabajadores que se encuentra con un nivel alto de estrés.

Tabla 5*Nivel de engagement*

	F	%
Muy bajo	20	11,2
Bajo	22	12,4
Promedio	34	19,1
Alto	82	46,1
Muy Alto	20	11,2
Total	178	100,0

En la tabla 5, se observa sobre los resultados del nivel de engagement, el 11.2%(20) muy bajo, 12.4%(22) bajo, 19.1%(34) promedio, 46.1%(82) alto, 11.2%(20) muy alto.

Tabla 6*Análisis de la prueba de normalidad*

	S-W		
	Estadístico	Gl	Sig.
Síndrome de burnout	,940	178	,000
Engagement	,928	178	,000

En la tabla 6, se demuestra los resultados conseguidos a través de la prueba de Shapiro-Wilk, realizado a las variables de estudio, Se evidencia que $p = ,000$, lo cual

está por debajo de 0.05, por ende, la distribución de datos es no normal; por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman con el fin de determinar las correlaciones.

Tabla 7

Correlación de síndrome de burnout y engagement

		Engagement
Síndrome de burnout	Rho	-,450**
	P	,000
	N	178

Nota: Rho= Spearman; p= Significancia; n= Muestra

Los resultados de tabla 7, se demuestra una significancia bilateral de .000, que está por debajo del .05 y Rho= -,450, lo cual indica, que existe correlación moderada e inversa entre el síndrome de burnout y engagement (García, et al., 2019); Es decir, a mayor índice de síndrome de burnout, se experimentan niveles bajos de engagement (compromiso laboral).

Tabla 8

Correlación de síndrome de burnout y Vigor

		Vigor
Síndrome de burnout	Rho	-,436**
	P	,000
	N	178

Nota: Rho= Spearman; p= Significancia; n= Muestra

En la tabla 8, se demuestran una significancia bilateral de .000, que está por debajo del .05 y Rho= -,436, lo cual indica, que existe correlación inversa moderada entre el síndrome de burnout y vigor (García, et al., 2019); Es decir, a mayor índice de síndrome de burnout, se experimentan niveles bajos de interés hacia el trabajo (vigor).

Tabla 9*Correlación de síndrome de burnout y dedicación*

		Dedicación
Síndrome de burnout	Rho	-,437**
	P	,000
	N	178

Nota: Rho= Spearman; p= Significancia; n= Muestra

Los resultados de tabla 9, la significancia bilateral es de .000, que está por debajo del .05 y Rho= -,437, lo cual indica, que existe correlación negativa moderada entre el síndrome de burnout y dedicación (García, et al., 2019); Es decir, a mayor índice de síndrome de burnout, se experimentan niveles bajos de motivación hacia el trabajo (dedicación).

Tabla 10*Correlación de síndrome de burnout y absorción*

		Absorción
Síndrome de burnout	Rho	-,463**
	P	,000
	N	178

Nota: ** la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10, se demuestra una significancia bilateral de .000, que está por debajo del .05 y Rho= -,463, lo cual indica, que existe correlación negativa moderada entre el síndrome de burnout y vigor (García, et al., 2019); Es decir, a mayor índice de síndrome de burnout, se experimentan niveles bajos de concentración en el área de trabajo (absorción).

V. DISCUSIÓN

Según, los resultados conseguidos en trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, en la hipótesis general se encuentra que existe correlación negativa débil entre el síndrome de burnout y engagement, además, los trabajadores presentan un nivel medio de síndrome de burnout, por ende, el engagement o compromiso con el trabajo oscila entre promedio y alto. Estos resultados descritos concuerdan con el estudio de Chávez y Segura (2019) quienes afirman que existe relación negativa moderada, esto quiere decir, cuando se demuestran niveles elevados de burnout manifiestan niveles bajos de engagement. Lo mismo sucede con trabajo investigativo de Gómez (2019) quien afirma la asociación inversa con un nivel medio entre engagement y burnout.

Entonces el síndrome de burnout se ha caracterizado como un trastorno psicosocial derivado de estresores interpersonales crónicos presentes en el lugar de trabajo, como resultado de presiones y sobrecargas laborales o las condiciones del área de trabajo donde se desempeña (Valero, et al., 2019). Sin embargo, el engagement está relacionado con la activación y funcionamiento óptimo del bienestar en el lugar de trabajo (Garza, et al., 2011). Lo cual se asume, cuando los trabajadores presentan estrés o el síndrome burnout muestra un deterioro de valores, dignidad, y voluntad de seguir realizando una actividad, que conlleva a experimentar agotamiento en el trabajo o deficiencias con el desempeño laboral (engagement), porque están abrumados, desmotivado, incapaces de hacer frente, muestran actitudes negativas y lo realizan mal su trabajo.

Según, el resultado de la primera hipótesis específica se demuestra que existe correlación negativa débil entre el síndrome de burnout y vigor. Este resultado muestra semejanza con el trabajo de Sanchez y Padilla (2020) quienes demostraron que existe relación alta e inversa entre estrés laboral y vigor. Lo mismo ocurre con el estudio de Villavicencio, et al. (2015) afirmando la asociación baja e inversa entre burnout ocupacional y vigor. Entonces el síndrome de burnout afecta de manera negativa al aspecto emocional, disminuyendo los recursos emocionales, provocando en la aparición de actitudes negativas con lo que realiza en el trabajo (López, 2004). Por lo tanto, en la actualidad el burnout ha convertido en un importante impedimento para el mantenimiento de un ambiente de trabajo

saludable, además está asociado con un inicio insidioso de agotamiento, indiferencia y disminución a la hora de trabajar, porque se crea un desequilibrio entre el empleado versus los requisitos reales de su puesto de trabajo.

En cuanto, a la segunda hipótesis específica, en donde se afirma la existencia de relación inversa y débil entre el síndrome de burnout y dedicación. El resultado obtenido se asemeja al trabajo de Sanchez y Padilla (2020) desarrollado en los trabajadores de una empresa de Trujillo, afirmando correlación alta e inversa. Estos resultados muestran, cuando los trabajadores presentan un desgaste a nivel emocional y físico presenta deficiencias en dedicarle con mayor empeño hacia el trabajo. Siendo una de las características más usuales es la pérdida o ausencia de compromiso emocional, la falta de comunicación porque interviene de manera innecesaria, irritación contante, confrontarse en reiteradas veces con compañeros de trabajo, entre otras conductas que conlleva a efectos negativos en el ambiente laboral y sobre todo pérdida de dedicación al trabajo (Carrillo, et al., 2012). Entonces, las actividades voluntarias ayudan que a los trabajadores puedan comprometerse con sus actividades laborales, proporcionándoles crecimiento personal y buscando el sentido de que su trabajo es la recompensa a nivel personal y sirve a un bien mayor para su futuro o ascender de puesto en el trabajo, asimismo, puede llegar a mejorar la significación y el valor de la vida de uno, mejora la forma en que uno percibe su nivel de competencia y mejora el estado de ánimo, por ende la dedicación es un aspecto fundamental para el logro de los objetivos.

Por último, el resultado de la tercera hipótesis específico, se encuentra relación negativa débil entre el síndrome de burnout y absorción. El resultado expuesto coincide con el estudio de Arias y Vizo (2018) quienes afirman la relación bajo e inversa entre burnout y absorción. Entonces al llegar a exceder con el trabajo, que se le conoce como agotamiento a nivel físico y mental, se puede presentar niveles de estrés crónico, es por ello, que las actividades laborales deben de estar reguladas con las actividades para mejorar la calidad de vida (Chávez y Segura, 2019). Porque las necesidades que son las fuerzas que se originan y mantienen un comportamiento, para la consecución de las metas, lo cual, es fundamental en el desempeño y compromiso laboral dentro una institución, porque, las acciones de las personas están motivadas por el objetivo de cubrir o satisfacer dichas

necesidades, entonces, cuando una necesidad se cubre, motiva o conlleva a un mejor desempeño y compromiso en trabajo (Maslow, 1968). Por lo tanto, el síndrome de Burnout afecta en desarrollo del trabajo, en las que se sienten incapaz de dar más de sí mismos, lo que lleva a una actitud de crítica negativa, devaluación y pérdida de interés de seguir trabajo, que se desarrolla progresivamente.

El agotamiento emocional sería el primer síntoma, por desgaste o fatiga, seguida de despersonalización, que, reflejada como una respuesta negativa a la fuente de estrés, por ello el agotamiento no es algo que se experimente simplemente, sino que impulsa acciones para distanciarse emocional y cognitivamente del trabajo, presumiblemente como una forma de afrontar la sobrecarga de trabajo (Maslach, et al., 2001). Por consiguiente, la realización personal es el desarrollo final del ser humano, con lo cual los sentimientos de incompetencia y surge una falta de rendimiento o productividad en el trabajo simplemente impulsa a las acciones para distanciarse uno mismo de lo emocional y cognitivamente del trabajo de uno, presumiblemente como una forma de hacer frente a la sobrecarga de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe correlación negativa moderada entre el síndrome de burnout y engagement, lo cual indica, a mayor índice de síndrome de burnout, se experimentan niveles bajos de engagement (compromiso laboral).

SEGUNDA: existe correlación negativa moderada entre el síndrome de burnout y vigor, esto quiere decir, a mayor índice de síndrome de burnout, se experimentan niveles bajos de interés hacia el trabajo (vigor).

TERCERA: Existe correlación negativa moderada entre el síndrome de burnout y dedicación, es decir, a mayor índice de síndrome de burnout o estrés laboral, se experimentan niveles bajos de motivación hacia el trabajo (dedicación).

CUARTA: Existe correlación negativa moderada entre el síndrome de burnout y absorción, esto quiere decir, a mayor índice de síndrome de burnout, se experimentan niveles bajos de concentración en el área de trabajo (absorción).

VII. RECOMENDACIONES

1. A la empresa distribuidora Alicorp, se recomienda llegar a estimular a sus trabajadores en todas las áreas, con el objetivo de buscar y reducir el cansancio a nivel anímico, para que pueda surgir un buen desempeño laboral y reflejar una imagen buena de institución.
2. De igual forma, para que se construya una buena organización, puede llegar a reestructurarse los horarios de acuerdo con la disposición de los trabajadores e implementar las funciones, que se debe de realizar según a las actividades de cada área de trabajo, para así evitar la sobrecarga laboral.
3. Se recomienda implementar actividades recreativas con la finalidad de intercambiar experiencias a través de comunicación afectiva, el trato a los clientes o actividades deportivas, para motivar a una convivencia sana entre ellos, con la finalidad de buscar mayor comunicación y así saber que desean o que aspecto se debe de mejorar dentro de la empresa.
4. Además, se debe de realizar las evaluaciones trimestrales, para conocer si los trabajadores se encuentran en situaciones de estrés laboral, que a través de las evaluaciones se pueda realizar actividades o talleres psicológicas, vinculadas para reducir el estrés.

VIII. REFERENCIAS

- Arias, O., & Vizo, C. (2018). Relación entre estrategias activas de afrontamiento, burnout y engagement en futuros educadores. *Estudios sobre educación*, 35, 409-427. [10.15581/004.34.409-427](https://doi.org/10.15581/004.34.409-427)
- Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz, E. (2018). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Textos y Sentidos*, (17), 101-122. <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/textosysentidos/article/view/82/81>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115. <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, A., & Schaufeli, W. (2015). Work engagement. *Wiley Encyclopedia of Management*, 1-5. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom110009>
- Boujut, E., Popa, M., Palomares, E., Dean, E., & Cappe, E. (2017).
- Caballero, C. (2019). *Engagement y burnout en el personal de dos empresas agentes de aduanas de lima metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte de Perú]. Repositorio de la UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15300/Caballero%20Palomares%20Claudia%20Elena.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Carrillo, R., Gómez, K., & Monteros, I. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina interna de México*, 28(6), 579-584.
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la Metodología de la Investigación*. (2ª ed.). Biblioteca Nacional del Perú.
- Carlotto, M., & Goncalves, S. (2017). *Perfiles del Síndrome de Burnout entre Profesores*. *Escritos de psicología*, 10 (3), 159-166. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6389530>
- Chávez, N., & Segura, F. (2019). *Engagement y Síndrome de Burnout en los colaboradores de Servicios Generales de una Universidad Privada de Juliaca, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2938/Nataly_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de ética y deontología*.
http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Corsino, L., Gomes, A., Corsino, E., & Goncalves, A. (2017). Síndrome de Burnout en profesionales sanitarios en un hospital Universitario. *Ciencia Clínica*, 72 (5), 305-309. <https://www.scielo.br/pdf/clin/v72n5/1807-5932-clin-72-05-305.pdf>
- Flores, C., Fernández, M., & Juárez, A. (2015). Entusiasmo por el trabajo (Engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en lima, Perú. *Liberabit*, 21 (2), 195-206.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf>
- Garay, K. (10 de agosto de 2020). Covid-19: Siete de cada diez peruanos ven afectados su salud mental. *El peruano*. <https://elperuano.pe/noticia-covid19-siete-cada-diez-peruanos-ven-afectados-su-salud-mental-100931.aspx>
- Garza, A., Christian, M., & Slaughter, J. (2011). Work Engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64(1), 89-136. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x>
- Gil-Monte, P. (2011). Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 2 (36), 231-233. <https://www.redalyc.org/pdf/4596/459645436012.pdf>
- Gil-Monte, P., Carlotto, M., & Goncalves, S. (2010). Validación de la versión brasileña, Cuestionario para la Evaluación del síndrome Quemarse por el Trabajo en profesores. *Revista Saúde Pública*, 44 (1), 140-147. <https://www.scielo.br/pdf/rsp/v44n1/15.pdf>
- Gómez, J., Vargas, C., De la Fuente, E., Fernández, R., & Cañadas, G. (2016). Age as a Risk Factor for Burnout Syndrome in Nursing Professionals: A Meta-Analytic Study. *Research in nursing and health*, 40 (2), 99-110. <https://doi.org/10.1002/nur.21774>
- Guerreiro, D. (2017). *El Síndrome de Burnout y Engagement en Docentes de Escuelas Primarias y Secundarias de La Ciudad de La Plata*. [Tesis de

Licenciatura, Universidad Argentina de la Empresa]. Repositorio de la UAE.
<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/6589/GUERREIRO%20BRITES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. (1ª ed.). Editorial Mc Graw Hill.

Kipter, R. (2020). Influence of optimism on work engagement of managers in state Corporations in Kenia. *European Journal of Management and Marketing Studies*, 5 (3), 131-155.

López, C. (2004). Síndrome de burnout. *Anestesia en Ginecoobstetricia*, 27(1), 131-133. <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2004/cmas041ac.pdf>

López, F., & Chiclana, C. (2016). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y hombre*, 13, 157-165. https://comunicacionyhombre.com/wp-content/uploads/2017/08/14_e11_franciscojavierlopez.pdf

Macey, W., & Schneider, B. (2008). The Meaning of Employee Engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1, 3-30. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x>

Manzini, J. (2000). Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta Bioethica*, 6 (2), 321-334. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3ª ed.). Polo Alto, C.A: Consulting Psychologist Press

Maslach, M., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

Macía, c., Martín, D., Moreno, J., Aranda, M., Ortiz, G., Montaña, A., Muñoz, C., López, M., & Gonzáles, A. (2019). Burnout syndrome in internal medicine specialists and factors associated with its onset. *Revista Clínica Española*, (6), 331-338. <https://doi.org/10.1016/j.rceng.2019.10.010>

- Martínez, I., & Salanova, M. (2001). Niveles de burnout y engagement en estudiantes Universitarios. relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista de Educación*, (330), 361-384. <http://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:185fe08c-621e-4376-b0e7-22d89b85e786/re3301911213-pdf.pdf>
- Ministerio de Salud. (MINSA, 2005). *Módulo de atención integral: Dirigido a trabajadores de primer nivel de atención*. http://bvs.minsa.gob.pe/local/PROMOCION/820_MS-PROM14.pdf
- Moreno, B., Corso, S., Sanz, A., Rodríguez, A., & Boada, M. (2010). El “Burnout” y el “Engagement” en profesores de Perú. aplicación del modelo de demandas-recursos laborales. *Ansiedad y Estrés*, 16 (3), 293-307.
- Organización Internacional del Trabajo. (OIT, 2016). *¿Por qué el estrés en el trabajo es un reto colectivo y qué medidas podemos adoptar?* https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_475085/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019). *El aumento del estrés térmico podría llevar a una pérdida de productividad equivalente a 80 millones de empleos*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_711946/lang--es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud. (OMS, 2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Palomino, E. (2019). *Burnout y engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio de la USMP. http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5327/PIIROJA_GI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prasojo, L., Habibi, A., Yaakob M., Pratama, R., Yusof, M., Mukminin A., Hanum, S. (2019). Teachers’ burnout: A SEM analysis in an Asian context. *Heliyon*, 6 (1), 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e03144>

- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315. <https://doi.org/10.1177/1098611118774764>
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J., & Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: Una nueva perspectiva. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 16(2), 117-134. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/7c590f01490190db0ed02a5070e20f01>
- Salanova, M., Martínez, I., Bresó, E., Llorens, S., & Grau, R. (2005). Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico. *Anales de Psicología*, 21 (1), 170-180. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/27261/26451>
- Sanchez, K., & Padilla, M. (2020). *Engagement y Estrés Laboral en colaboradores de una Empresa Privada de Trujillo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47751>
- Supo, H. (22 de julio de 2016). *El 80% de la población de Puno padecería estrés por malos hábitos*. Correo. <https://diariocorreo.pe/edicion/puno/el-80-de-la-poblacion-de-puno-padeceria-estres-por-malos-habitos-686619/?ref=dcr>
- Tabares, Y., Martínez, V., & Matabanchoy, S. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Universidad y Salud*, 22 (3), 265-279. <https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>
- Unda, S., Hernández-Toledano, R., García-Arreola, O., & Esquivel, C. (2020). Factores de riesgo psicosocial predictores del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) (Burnout) en docentes de Bachillerato. *Información Psicológica*, 119, 91-107. <http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/903/1805>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. (4ª ed.). Editorial San Marcos.

- Valero, M., González, V., López, N., Cervera, A., Suárez, P., & Mena, D. (2019). Burnout syndrome in nursing students: An observational study. *Nurse Education Today*, 76, 38-43. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2019.01.014>
- Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46900>
- Villavicencio, E., Jurado, S., & Valencia, A. (2015). Engagement y síndrome de desgaste ocupacional: Su relación con la socialización organizacional y resiliencia psicológica. *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 6 (2), 45-55. <https://doi.org/10.5460/jbhsi.v6.2.47026>
- Viveros, O., & Fierro, C. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revistas Espacios*, 41 (31), 238-251. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>
- Gómez, L. (2019). *Relación del engagement y el efecto burnout en la intención de rotar del personal de la Empresa Diario el Pueblo, Arequipa-Perú, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio de la UCP. <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/16123>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Metodología
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y engagement en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020?	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y engagement en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020	Existe relación entre el síndrome de burnout y engagement en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020	<p>De tipo: Básica</p> <p>Nivel: correlacional</p>
Problemas Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicos	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 186 trabajadores</p> <p>Muestra: 178 trabajadores</p> <p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia</p>
<p>- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y vigor en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la dedicación en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y absorción en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020?</p>	<p>- Identificar la relación entre el síndrome de burnout y vigor en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020</p> <p>- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la dedicación en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020</p> <p>- Conocer la relación entre el síndrome de burnout y absorción en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020</p>	<p>- Existe relación entre el síndrome de burnout y vigor en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020</p> <p>- Existe relación entre el síndrome de burnout y la dedicación en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020</p> <p>- Existe relación entre el síndrome de burnout y absorción en los trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020</p>	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de burnout	Es una sintomatología psicosocial causado por estrés, debido al contacto continuo con otras personas en el lugar de trabajo (Macía, et al., 2019).	Las respuestas serán asumidas desde el Inventario Burnout de Maslach (MBI)	Agotamiento emocional	- Agotado - Cansancio físico y emocional	1,2,3,4,6	Ordinal
			Cinismo	- Mostrar actitudes negativas - Distanciamiento	8, 9, 15	
			Eficiencia profesional	- Tensión - Enfrentar a los problemas	5, 7, 10, 11, 12, 14	
Engagement	Es un compromiso positivo, por la concentración que le que demuestra en el trabajo (López y Chiclana, 2016).	Se asume las puntuaciones de del cuestionario entusiasmo por el trabajo "Engagement" (Flores, et al., 2015).	Vigor	- Energía - Voluntad	1,2,3,4,5	Ordinal
			Dedicación	- Responsabilidad - Compromiso - Propósito	6,7,8,9,10	
			Absorción	- Concentración - Disfruta del trabajo	11,12,13, 14, 15	

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

Instrumento para la variable Síndrome de Burnout

Nombre	: Inventario Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory)
Autor	: S. Maslach y C. Jackson
Año	: 1997
Procedencia	: EE. UU.
Adaptación Española	: Salanova, Schaufeli y Llorens (2000), en la ciudad de Castellón-España
Adaptación Peruana	: Castillo y Paredes (2020)
Lugar de adaptación	: Lima, Perú
URL del formulario	: https://forms.gle/ax9Y3U6YQpq8hmhp6

Inventario de Burnout

Nunca	Alguna vez al año	Una vez al mes o menos	algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	siempre
0	1	2	3	4	5	6

N°	Ítems	0	1	2	3	4
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo					
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi trabajo					
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí					
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo					

6	Siento que estoy "quemado" por el trabajo					
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización					
8	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto					
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo					
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto					
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo					
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto					
13	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo					
14	En mi trabajo, tengo la seguridad que soy eficaz en la finalización de las cosas					

Instrumento para la variable Engagement

Nombre	: Entusiasmo por el trabajo (ENGAGEMENT)
Autor	: Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker
Año	: 2002
Procedencia	: De Holanda
Adaptación peruana	: Flores, Fernández y Juárez (2015)
Lugar de adaptación	: Lima, Perú
URL del formulario	: https://forms.gle/ax9Y3U6YQpq8hmhp6

Escala de entusiasmo laboral (UWES)

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
0	1	2	3	4	5	6

Nº	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1	En mi trabajo me siento lleno de energía							
2	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo							
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo							
4	Soy muy persistente en mis responsabilidades							
5	Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades							
6	Mi trabajo está lleno de retos							
7	Mi trabajo me inspira							
8	Estoy entusiasmado sobre mi trabajo							

9	Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo							
10	Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito							
11	Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de m							
12	El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo							
13	Me «dejo llevar» por mi trabajo							
14	Estoy inmerso en mi trabajo							
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							

ANEXO 4: FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

DATOS GENERALES:

Usted es: M () F ()

Edad:

Indique su estado civil: Soltero ()
 Casado ()
 Viudo ()

Antigüedad en el puesto:
 0-6 meses () 1-2 años ()
 7-12 meses () 3 a más años ()

ANEXO 5: CARTA DE PRESENTACIÓN PRESENTADA A COORDINADORA DE LA ESCUELA



"Año de la universalización de la salud"

Los Olivos, 23 de diciembre de 2020

CARTA INV. N°1867-2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
STEVE FIGUEROA CHAVEZ
GERENTE
EMPRESA DISTRIBUIDORAS ALICOORP
JULIACA

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. BAYLON MAMANI DIANA MARISOL con DNI N° 70777657 estudiante de la carrera de Psicología, con código de matrícula N° 7002553777 y la Srta. YERBA ILAITA DORTS con DNI N° 70073987 estudiante de la carrera de Psicología, con código de matrícula N° 7002553789 quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Psicología titulado: **"BURNOUT Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA ALICOORP DE LA CIUDAD DE JULIACA 2020"** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE USO DEL INSTRUMENTO

Inventario de Burnout

Recibidos (1,640) - d.blancoscis... Solicito autorizacion para la utili...

mail.google.com/mail/u/1/#inbox/QgrCjHrhzcCvWwDxBLHdmVwnKBCFNwzTKG

Exterior(11) drive (955) Diálogos en c... Consulta RUC DUA ADMINISTRAD... ..LMS.. AUTOTRAIN SISTEMA AUTOMO... Otros marcadores

Gmail Buscar correo

Redactor

Recibidos 655

Destacados

Pospuestos

Enviados

Borradores 25

Más

Meet

Nueva reunión

Unirse a una reunión

Hangouts

diana +

No hay chats recientes
Iniciar uno nuevo

Solicito autorizacion para la utilizacion del imstrumento de Burnout maslach Recibidos x

diana baylon mamani <duanydiana14@gmail.com> para ronald.castilloblanco

mié, 18 nov 2020 9:02

Buen día le saludó Diana Baylon Mamani bachiller de psicología de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte. Me contacto con usted para pedir su permiso para la utilización del instrumento de maslach q usted valido en Peru en mi investigacion que lleva por titulo BURNOUT Y ENGEMENT en trabajadores de la empresa ALICORP de jullaca ruego a usted acceder a la solicitud mencionada

Ronald W. Castillo Blanco, salanova@psi.uji.es (rw.castillobl@up.edu.pe)

----- Forwarded message -----
De: diana baylon mamani <duanydiana14@gmail.com>
Date: mié., 18 de nov. de 2020 9:02 a. m.
Subject: Solicito autorizacion para la utilizacion del imstrumento de Burnout maslach
To: <ronaltr.castilloblanco@gmail.com>

Enviar

01:23 p.m. 12/01/2021

Recibidos (1,640) - d.blancoscis... Solicito autorizacion para la utili...

mail.google.com/mail/u/1/#inbox/QgrCjHrhzcCvWwDxBLHdmVwnKBCFNwzTKG

Exterior(11) drive (955) Diálogos en c... Consulta RUC DUA ADMINISTRAD... ..LMS.. AUTOTRAIN SISTEMA AUTOMO... Otros marcadores

Gmail Buscar correo

Redactor

Recibidos 655

Destacados

Pospuestos

Enviados

Borradores 25

Más

Meet

Nueva reunión

Unirse a una reunión

Hangouts

diana +

No hay chats recientes
Iniciar uno nuevo

Enviar

diana baylon mamani

----- Forwarded message ----- De: diana baylon mamani <duanydiana14@gmail.com> Date: mié., 18 de nov. de 2020 9:02 a. m. Subject: Solicito autori...

20 nov 2020 8:33

Ronald W. Castillo Blanco

Buen día, Diana: De mi parte, y como corresponde a toda publicación, tienes mi confirmación de usar los resultados, apuntes y materiales que realicé a esa ...

20 nov 2020 10:34

diana baylon mamani <duanydiana14@gmail.com> para Ronald

20 nov 2020 11:28

Gracias por la autorizacion

Responder Reenviar

01:23 p.m. 12/01/2021

Para la variable Engagement



Arnold Bakker

para mí

17/11/2020 [Ver detalles](#)



Dear colleague,
You have my permission
to use the UWES for your
research project. Good
luck!

Kind regards, Vriendelijke
groet,

Arnold

Latest paper on job demands-
resources theory and job

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sr:

Con el debido respeto, me presento a usted, mi nombre es estudiante del onceavo ciclo de la carrera de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “.....” y para ello quisiera contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas..... De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte.

ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

De haber sido informado y estar de acuerdo, por favor rellene la siguiente parte.

Yo, acepto aportar en la investigación sobre “.....” de la señorita....., habiendo informado mi participación de forma voluntaria.

Día: / /

Firma

ANEXO 8: RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO

Tabla 11

Análisis de fiabilidad del cuestionario de Síndrome de burnout

Dimensiones	α	Ω	Nº de ítems
Agotamiento emocional	0.975	0.975	5
Cinismo	0.927	0.929	3
Eficiencia profesional	0.894	0.897	6
Escala total	0.869	0.896	14

Nota: α = Alpha de Cronbach; ω = Omega de Mc Donald

Tabla 12

Análisis de fiabilidad del cuestionario de Engagement

Dimensiones	α	Ω	Nº de ítems
Vigor	0.946	0.946	5
Dedicación	0.938	0.939	5
Absorción	0.948	0.948	5
Escala total	0.978	0.978	15

Nota: α = Alpha de Cronbach; ω = Omega de Mc Donald

ANEXO 9: RESULTADOS ADICIONALES

Figura 1

Relación entre el síndrome de burnout y engagement

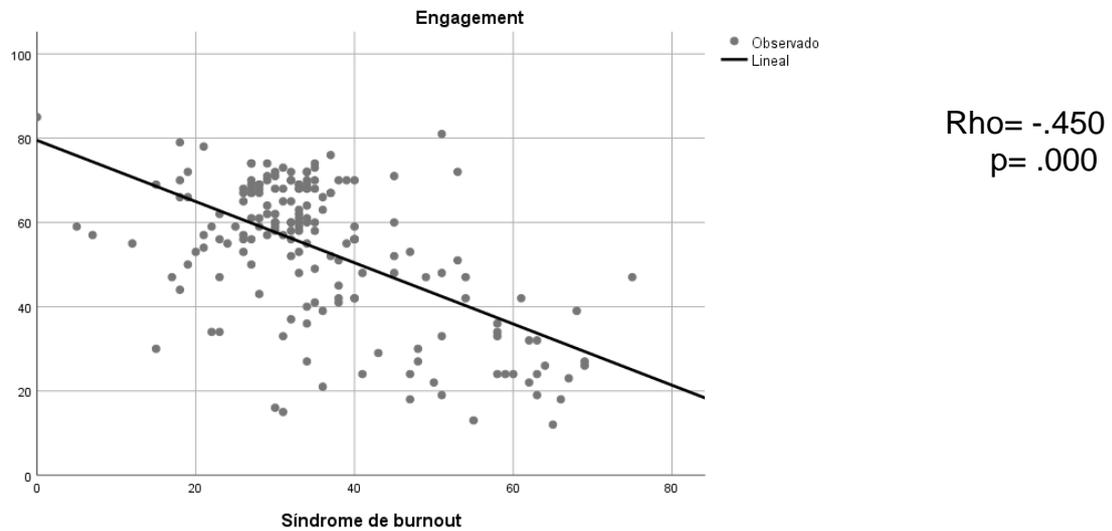


Figura 2

Relación entre el síndrome de burnout y vigor

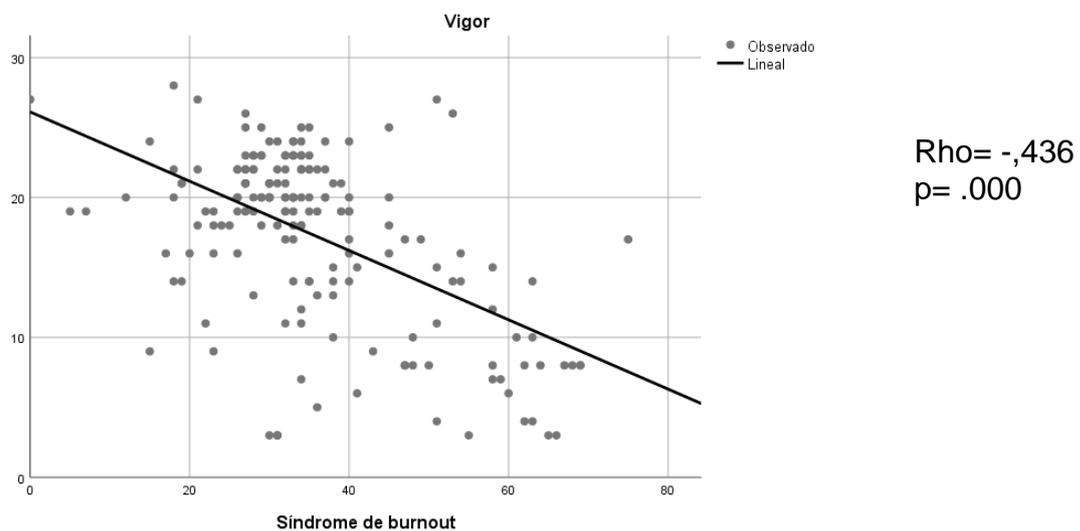
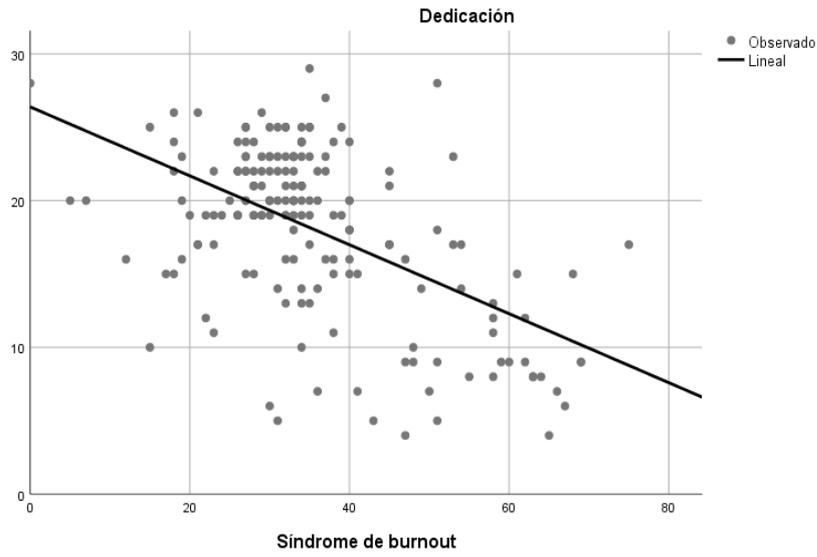


Figura 3

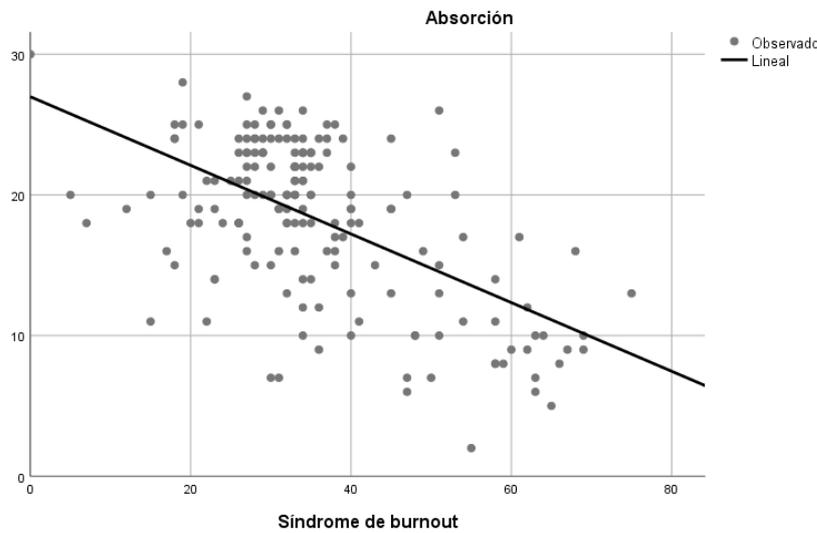
Relación entre el síndrome de burnout y dedicación



Rho= -,437
p= .000,

Figura 4

Relación entre el síndrome de burnout y absorción



Rho= -,463
p= .000,