



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
EN TURISMO Y HOTELERÍA**

“Síndrome de burnout y engagement laboral en los trabajadores de la empresa
Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

Br. Aldrin Jhoel Acedo Romero (ORCID: 0000-0002-8851-3307)

ASESOR:

Mg. Miguel Ángel Ruiz Palacios (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión turística

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi madre Rita Romero y abuela Romula Malpartida, por su esfuerzo y sacrificio incondicional a lo largo de toda mi carrera profesional. Por inculcarme valores mediante su ejemplo a seguir adelante para poder alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, a las personas que estuvieron aportando con su conocimiento y experiencia en mi vida personal y profesional. A mi asesor de la investigación, por la enseñanza y motivación para poder lograr la meta deseada.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Aldrin Jhoel Acedo Romero, con DNI: 70046082, estudiante de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Síndrome de Burnout y Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019” declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también que toda la información y datos se muestran en la presente tesis son genuinos y reales.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Noviembre del 2019



Aldrin Jhoel Acedo Romero

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Cumpliendo con el reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la escuela Pre-Grado de la Universidad Cesar Vallejo, someto a su criterio profesional la evaluación del siguiente trabajo de investigación titulado “Síndrome de Burnout y Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019” con el propósito de obtener el grado académico de licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar a relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L Callao, 2019, así mismo determinar los niveles de cada variable.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describe la realidad problemática, los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipo de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo comprende la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	24
III. RESULTADOS.....	32
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS.....	55
ANEXOS 1	63
ANEXOS 2	64
ANEXOS 3	65
ANEXOS 4.....	67
ANEXOS 5	71
ANEXOS 6	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel general del Síndrome de Burnout y Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L	34
Tabla 2: Nivel de la variable Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L	35
Tabla 3: Nivel de la dimensión de Agotamiento Emocional en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L.....	36
Tabla 4: Nivel de la dimensión de Despersonalización en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L	37
Tabla 5: Nivel de la dimensión de Realización Personal en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L	38
Tabla 6: Nivel de la variable Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L	39
Tabla 7: Nivel de la dimensión de Vigor en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L.....	40
Tabla 8: Nivel de la dimensión de Dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L.....	41
Tabla 9: Nivel de la dimensión de Absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L.....	42
Tabla 10: Correlación de Rho de Spearman entre la variable de Síndrome de Burnout y la variable de Engagement Laboral los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L...43	
Tabla 11: Correlación de Rho de Spearman entre la variable de Síndrome de Burnout y la dimensión Vigor los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L.....	44
Tabla 12: Correlación de Rho de Spearman entre la variable de Síndrome de Burnout y la dimensión dedicación los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L	45
Tabla 13: Correlación de Rho de Spearman entre la variable de Síndrome de Burnout y la dimensión Absorción los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L.....	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Nivel general del Síndrome de Burnout y Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L.....	34
Gráfico 2: Nivel de la variable Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L	35
Gráfico 3: Nivel de la dimensión de Agotamiento Emocional en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L	36
Gráfico 4: Nivel de la dimensión de Despersonalización en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L	37
Gráfico 5: Nivel de la dimensión de Realización Personal en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L	38
Gráfico 6: Nivel de la variable Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L	39
Gráfico 7: Nivel de la dimensión de Vigor en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L.....	40
Gráfico 8: Nivel de la dimensión de Dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L	41
Gráfico 9: Nivel de la dimensión de Absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L	42

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el síndrome de Burnout y Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019. La metodología utilizada fue de un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional. Se utilizó el muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, conformando una muestra de 240 trabajadores de las distintas áreas de trabajo de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Los datos obtenidos fueron procesados mediante el sistema SPSS versión 25, por el cual llegamos a la estadística descriptiva para definir los niveles de cada variable. Además, se realizó la prueba de correlación de Rho Spearman para validar las hipótesis. Los resultados obtenidos fueron que si existe un nivel medio alto de Síndrome de Burnout y un nivel medio de Engagement Laboral. Se concluyó que el Síndrome de Burnout y el Engagement Laboral tiene relación negativa débil de un ($r=-0,276$). Con respecto a sus dimensiones el vigor obtuvo una relación negativa débil con el Síndrome de Burnout de un ($r=-0,295$), además la dimensión dedicación obtuvo una relación negativa débil con el Síndrome de Burnout de un ($r=-0,130$) y la dimensión absorción obtuvo una relación negativa débil con el Síndrome de Burnout de un ($r=-0,261$), se concluye que el trabajador puede presentar un nivel alto de los factores de síndrome de Burnout como el estrés laboral, agotamiento físico o emocional y un nivel medio de Engagement laboral.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Engagement Laboral, relación.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between Burnout syndrome and Labor Engagement in the employees of the company Gate Gourmet Perú SRL, Callao, 2019. The methodology used was a quantitative approach of non-experimental design and type descriptive correlational. Sampling of non-probabilistic type was used for convenience, forming a sample of 240 workers from the different work areas of the company Gate Gourmet Perú S.R.L. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory (MBI) and Utrecht Work Engagement Scale (UWES) questionnaire. The data obtained were processed using the SPSS version 25 system, through which we arrived at the descriptive statistics to define the levels of each variable. In addition, the Rho Spearman correlation test was performed to validate the hypotheses. The results obtained were that there is a medium high level of Burnout Syndrome and a medium level of Labor Engagement. It was concluded that Burnout Syndrome and Labor Engagement have a weak negative relationship of one ($r = -0.276$). With respect to its dimensions, the vigor obtained a weak negative relationship with the Burnout Syndrome of one ($r = -0.295$), in addition the dedication dimension obtained a weak negative relationship with the Burnout Syndrome of a $r = -0.130$) and the dimension Absorption obtained a weak negative relationship with the Burnout Syndrome of a ($r = -0.261$), it is concluded that the worker may present a high level of Burnout syndrome factors such as work stress, physical or emotional exhaustion and a medium level of Labor Engagement..

Keywords: Burnout syndrome, Labor Engagement, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el sector del catering aéreo los trabajadores están sujetos a la presión del día a día en su área de trabajo, ya que se deben adaptar constantemente al ritmo de trabajo de las actividades que realizan, están sujetos a los estándares de calidad de cada aerolínea y además a la búsqueda de la innovación gastronómica para poder diferenciarse del entorno competitivo, esto hace que los trabajadores obtengan desmotivación, desgaste emocional, físico, actitudes negativas y sean indiferentes con los logros obtenidos, esto se le denomina Burnout, por lo tanto Organización Mundial de Salud (OMS) define como el deterioro de la salud tanto como físico y psicológico como respuesta a demasiada tensión emocional que tiene el individuo, originada por el deseo de dar una respuesta eficiente y eficaz a otros individuos, especialmente cuando presentan algún problema de salud. (Hidalgo y Saboria, 2015)

Gil (2001), menciona que el síndrome de burnout es un efecto al estrés laboral definitivo que involucra sentimientos de cada trabajador y actitudes negativas hacia otros trabajadores que se encuentren en su mismo centro de trabajo, además de perder el interés hacia el desarrollo profesional, esto hace que tenga una despersonalización por tener altos indicadores de agotamiento emocional perdiendo la conexión con el área de trabajo y el centro de trabajo, teniendo como problemática el cambio final de centro de trabajo y la captación de desmotivación profesional.

Las investigaciones sobre el síndrome de burnout llegaron a cambiar la perspectiva del trabajo, ya que estuvo centrada en definir los factores positivos que están presente en las organizaciones y que son fuente de motivación para impulsar a las personas a seguir laborando y siendo eficiente y eficaz en la organización, esto se denominó Engagement, según la psicología positiva el engagement se define según (Salanova y Schaufeli, 2004) como: Es el estado mental positivo del trabajador que es caracterizado por el vigor, dedicación y la absorción en el momento que se realiza una actividad o labor en área de trabajo donde se desempeña y así puede ser una fuente fundamental en la organización. (p.115)

Los colaboradores con un índice de Engagement se sienten mentalmente positivo y vinculados emocionalmente a su centro laboral, esto se debe a un estado afectivo cognitivo que está enfocado a una situación determinada y que se llega a mantener en el tiempo esto llega a suceder por la caracterización del vigor, dedicación y absorción que son los componentes clave

en una persona para tener trabajadores comprometidos y que llegue a cumplir los objetivos planteados en el ámbito personal y en la organización.

A nivel internacional se tomó en cuenta las siguientes investigaciones.

En Latinoamérica, el síndrome de burnout a aumentando consideradamente en las empresas de distintos rubros, ya que la exigencia de los empleadores es más exigen ser más eficiente y eficaces en las labores que realiza con un margen de error mínimo llegando al punto de sobrecargar de tareas al trabajador el cual colapsa física y emocionalmente sobre todo los profesionales más jóvenes ya que ellos desean seguir creciendo en el ámbito de su carrera. En el centro de México, la universidad Nacional Autónoma de México realizó una investigación sobre las dimensiones del síndrome de burnout en más de 500 profesionales de todos los rubros, en el cual el 100% llegó a presentar estrés, mientras que el 60% llegó a salir con altos índices de dicho tema, se caracterizaron por el cansancio físico y mental crónica obteniendo como resultado la despersonalización, deshumanización y cinismo a las tareas por desarrollar. Concluyeron que la problemática fue que las empresas no concientizan a sus trabajadores y lo sobrecarga de trabajo dando como inicio a la cadena del burnout, el profesional comienza a sentir cansancio, luego despersonalización y desinterés del crecimiento laboral afectando a otras personas de su centro de trabajo. (Yucatán, 2016).

En Colombia, la Universidad de los Llanos, realizó una investigación en un hospital de la misma localidad a los trabajadores de las distintas áreas, en el cual el 42% presentaron alto cansancio emocional, mientras que el 38% presenta alta despersonalización y el 20% de un crecimiento profesional en su centro de labores. Este síndrome fue causado por el desinterés del instituto en tomar conciencia de cómo poder manejar el estrés en sus trabajadores, además de la sobrecarga de pacientes en cada jornada que se tenía por cada trabajador. (Gutiérrez, Lobo & Martínez, 2016).

Para esta investigación se tomó en cuenta las siguientes investigaciones nacionales.

En Perú, la problemática del burnout está en crecimiento constantemente ya que las condiciones laborales son similares a lo descrito líneas arriba, los empleadores sobrecargan de labores a las profesiones en el cual llegan a contraer estrés crónico al punto de dejar el centro

de labor por estar desmotivado y agotado emocionalmente en su centro de trabajo, indico Luis Olivarría coordinador de Psicología. (Capital, 2018)

Olavarría, (2018). Afirmando que el 60% de profesionales en el Perú sufre de agotamiento tanto como físico y mental, lo cual los lleva a un cuadro de estrés crítico, este indica los altos índices que se tiene en nuestro país en los últimos años este es por la tendencia que tiene las empresas en dejar de lado a sus trabajadores y no contar con un plan de contingencia para evitar la pérdida de productividad y el desinterés de los colaboradores con la empresa. Además de relacionarse con las emociones para poder potenciar este tema en sus trabajadores y así fidelizarlos con la empresa.

En la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L las condiciones de trabajo son similares descrito líneas arriba ya que es una empresa que opera las 24 horas esto quiere decir que el trabajador está sometido a constante presión laboral y a sobrecarga de labores, es difícil que la empresa pueda monitorear dicho desgaste físico y emocional que tiene cada trabajador por el hecho que considera que todo es trabajo, ni siquiera los fines de semana poco interés tiene la empresa en dicho tema. Este desinterés organizacional hace que los talentos humanos potenciales escapen de la empresa por no ver un crecimiento profesional dentro de la empresa. Los trabajadores están llegando a manifestar los primeros síntomas del síndrome de burnout que llegan a ser los siguientes: cansancio emocional, despersonalización y la disminuir el desinterés con el centro de trabajo. por lo que se debe actuar de manera inmediata para poder disminuir la desmotivación de los trabajadores y no afectar la operatividad de la empresa, por tal motivo decidí realizar esta investigación planteando la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout y Engagement laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú, Callao, 2019?

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó en cuenta diversos trabajos previos nacionales de la variable Síndrome de Burnout siendo los más relevantes:

Flores (2018) en su investigación sobre “Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scipia en el periodo Setiembre - Noviembre 2017” el autor nos describe sobre las características del desgaste emocional (burnout) que afecta al profesional del rubro de medicina. También nos menciona sobre la relación que tiene con los factores sociolaborales como aumento de trabajo, el incremento de horas laborales y el no reconocimiento de las labores que el profesional realiza

en el centro laboral. El síndrome Burnout el autor lo relaciona con el desinterés de las organizaciones con sus trabajadores ya que puede causar desinterés por el centro de labores. Tiene el objetivo de describir la prevalencia del síndrome de Burnout y las dimensiones sociodemográficas en los médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scipia. La metodología realizada fue un estudio observacional, transversal, analítico, a 59 médicos asistentes teniendo como criterio de incluyente y excluyente. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory para obtener un resultado sobre el síndrome de Burnout, además de un cuestionario para determinar los aspectos sociodemográficos y laborales. Los resultados obtenidos fueron un 37.3% tiene el síndrome de Burnout, en el cual el 50% de la población son del sexo masculino con una edad promedio de 45 años, lleva laborando más de 10 años con un plazo indeterminado, en el ámbito salarial no se sienten conforme pero sí con su profesión. En conclusión, la prevalencia del Burnout en los médicos asistentes es muy alta y tiende a asociarse con los factores edad, sexo, tiempo de servicio y ámbito laboral.

Casso (2018) en su investigación sobre “Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de lima metropolitana” el autor nos define las formas que se puede expresar el síndrome de Burnout en los teleoperadores de Lima, ya que se encuentran propensos al estrés laboral por la cantidad de contacto que tiene con los clientes o futuros clientes. Además, el autor nos hace énfasis sobre los riesgos que puede causar si los teleoperadores contraen el síndrome de Burnout, puede ser peligroso para las organizaciones de este rubro ya que aumentaría sus índices de rotación y disminuir el buen clima laboral en sus trabajadores. En consecuencia, a esto el autor comienza la búsqueda de métodos de afrontamiento para disminuir el burnout en los teleoperadores y poder mejorar el estado físico y emocional de los teleoperadores. El objetivo de determinar la intensidad que tiene el burnout y las maneras de afrontamiento en teleoperadores de una empresa de call center. La metodología fue descriptivo correlacional, contando con una población de 100 teleoperadores, se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) esta prueba determinó los niveles de burnout en los teleoperadores. En conclusión, la investigación realizada determinó que los teleoperadores no llegaron a presentar el síndrome de burnout, mostraron que la relación entre las variables existentes fue el afrontamiento mediante las prácticas del manejo de estrés como los ejercicios diarios, relajantes, pausas activas y otros factores que influyen en la disminuir el burnout. Por lo tanto, manejar el estrés permite combatir el agotamiento emocional y físico que puedan tener todos los teleoperadores de los call center.

Sedano (2016) en su investigación sobre “Síndrome de Burnout en docentes de la institución educativa privada latino-Chupaca”, el autor nos describe que el síndrome de Burnout es una fatiga emocional, física y mental, que el profesional siente al momento de sentirse sobre cargado de tareas, demanda de horarios sin reconocimiento y sobre todo el estancamiento profesional que perciben en la organización que laboral. Además, nos habla sobre la cultura organizacional que tiene los institutos educativos privados para poder contrarrestar el síndrome de Burnout en sus trabajadores, ya que realizan constante seguimiento para que puedan obtener resultados positivos en su clima laboral y así reflejar lo dicho en sus estudiantes. El objetivo de describir los diferentes rangos de Burnout de los docentes de la institución educativa. La metodología que se utilizó es de tipo aplicado descriptivo con un diseño comparativo, tuvo como población a 30 docentes de ambos sexos de los distintos niveles educativos, la técnica utilizada es encuesta y el instrumento es el Maslach Burnout Inventory (MBI). En conclusión, la investigación determinó que no existe una permanencia del síndrome de Burnout en los diferentes niveles del centro educativo privado. La dimensión de agotamiento emocional tiene un resultado de 32,77% en los docentes del centro educativo, concluyendo que está en un nivel promedio requerido, así mismo en las dimensiones despersonalización se obtuvo un resultado de 45,81% concluyendo que el nivel es regular, además en la dimensión realización personal se obtuvo un resultado de 19,88% concluyendo que es muy por debajo de lo requerido.

Luna, Mayor y Taype (2015) en su investigación sobre “Síndrome de Burnout en estudiantes de pregrado de Medicina Humana: un problema escasamente estudiado en el Perú” esta investigación nos autores nos menciona la definición del síndrome de Burnout como una consecuencia actual que se presenta en todo los profesionales de los distintos rubros como un desgaste psicológico y físico que no le permite desarrollarse como se proyecta, además nos menciona sobre el estrés crónico que afecta a los estudiantes pregrado, teniendo como dimensiones el cansancio emocional que se llega a presentar como primer factor, la despersonalización es la parte del alejamiento y la apatía que llega a obtener el estudiante y la poca realización personal es el desinterés profesional que se obtiene como resultado final, además afirma sobre la poca enseñanza y poco interés de las universidades para lidiar con el síndrome de Burnout. Tiene como objetivo el análisis de las consecuencias del síndrome de burnout en los estudiantes de pregrado de la carrera profesional de medicina humana. La metodología que se utilizo es de tipo descriptivo, transversal. La técnica utilizada fue de cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). En conclusión, la investigación determino que existe alta tendencia en contar con el síndrome de Burnout en los estudiantes de la carrera

profesional de medicina humana, en el cual las universidades deben de investigar sobre como contrarrestar los síntomas causados por el Burnout.

Solís, Zamudi, Matzumura y Gutiérrez (2015) en su investigación sobre “Relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2, Lima, Perú 2015” en esta investigación los autores nos describen el comportamiento que tiene los profesionales del rubro salud por la sobrecarga laboral que sienten en el día a día, además de la falta de apoyo por la institución donde laboran que no llegan a tomar interés en sus trabajadores y el desgaste emocional que llegan a sentir por no cubrir todas las expectativas que tienen personalmente y con la organización. Además, los autores nos indica los métodos más adecuados para poder disminuir el síndrome de burnout como la retroalimentación en el sistema de clima organizacional que permite ser un método de defensa ante el alto índice de estrés crónico en los profesionales de la salud. El objetivo de la investigación fue poder determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en profesionales de la salud. La metodología que se utilizo tuvo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional de corte transversal, además de contar con una muestra de 43 profesionales. La técnica utilizada fue Maslach Burnout Inventory y de Rensis Likert. En conclusión, se determinó que no existe ninguna conexión significativa entre el burnout y el clima organizacional. Además, el clima organización tuvo una mayor tendencia con ausencia de Burnout.

Del mismo modo se tomó en cuenta diversos trabajos previos nacionales de la variable Engagement Laboral siendo los más relevantes:

Mendoza y Gutiérrez (2017) en su investigación sobre “Relación del Engagement en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” esta investigación los autores nos menciona la importancia del potencial humano como factor de desempeño en su vida profesional, además como las organizaciones pueden aportar en el potencial de los profesionales para que lleguen a los objetivos personales y organizacionales. El Work Engagement lo definen como una herramienta para las organizaciones que le permite disminuir los índices de estrés y fatiga laboral, el work engagement profundiza más que el clima laboral es la manera como el trabajador se siente motivado por distintos factores como; los beneficios, la seguridad industrial, el salario, la supervisión entre otros factores. con el objetivo de determinar el vínculo que tiene el Engagement en la relación con el desempeño laboral en el

hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. La metodología que se utilizó en la investigación es de estudio tipo descriptivo, correlacional, transversal. La técnica utilizada fueron dos cuestionarios, la primera fue para medir el desempeño laboral con 50 ítems desglosando las cinco dimensiones de la variable indicada, la segunda fue para medir el Engagement se aplicó la “Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo” conformada por 17 ítems desglosando las tres dimensiones. Se trabajó con una población de 194 trabajadores. En conclusión, la investigación determinó que la dimensión vigor tuvo una relación positiva de las variables en el personal del Hospital Santa Rosa, teniendo como resultado un 93.3%. Esto quiere decir que el personal tiene el deseo de seguir cumpliendo con su trabajo incluso cuando se presente adversidades. Así mismo la dimensión dedicación se relaciona con las variables un 90%. Esto quiere decir que el personal se involucra con su trabajo y la organización y participa en cada decisión que pueda tomar la institución.

Candia, Castro y Sánchez (2017) en su investigación sobre “Relación entre satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera” esta investigación los autores nos describe cuales son factores de satisfacción laboral que el trabajador obtiene en una organización, en el cual pueda potenciar su vida profesional y además de llegar aumentar los indicadores de producción. Los autores nos mencionan la importancia que tiene el sector minero en el Perú ya que es el 60% de las exportaciones y el 13% en el mundo, con ello nos hace la reflexión de cómo debería estar el trabajador para poder seguir produciendo sin sentirse estresado o dando inicios a un estrés crónico. Además, nos menciona las características del work engagement como fuente de un buen clima laboral para la organización y sus trabajadores. El Work Engagement nos menciona que es la clave para disminuir los indicadores de rotación en el sector minero, ya que la rotación de personal se relaciona con el desgaste emocional que siente los trabajadores por estar en constante presión. El objetivo de determinar los factores de satisfacción laboral y el engagement laboral que puedan impactar en una empresa minera. La metodología que se utilizó tuvo un enfoque cuantitativo con diseño explicativo, causal. Tuvo como población a 403 trabajadores y como muestra a 107, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario aplicado para poder medir las dos variables. En conclusión, la investigación identificó los factores que relación la satisfacción laboral con el engagement, en el cual el incremento del vigor (engagement) disminuye la intención de rotar en los trabajadores de la minera. Al disminuir la rotación de la empresa se podría disminuir los costos generados en capacitación, inducción y atracción de talento humano, además de mejorar el compromiso y el clima laboral de modo que la empresa fidelice a sus trabajadores.

Lozano y Reyes (2017) en su investigación “Docentes universitarios: Una mirada desde la autoeficacia general y engagement laboral” esta investigación los autores nos describe sobre las características que tiene los docentes en el ámbito profesional para mantener al mínimo los indicadores de estrés y agotamiento emocional, además nos menciona la importancia de transmitir la autoeficacia en los alumnos para que lleguen a cumplir los objetivos que se plantean. El work engagement los autores nos dice que es la herramienta clave para los docentes, ya que tienen contacto diario con grupos de personas y debe de mantenerse en un buen estado tanto físico y emocional, lo que hace el Work Engagement es que los demás perciban la dedicación que siente al realizar su trabajo en su centro de labores. También sobre el aporte positivo que tiene cada docente para seguir laborando en las instituciones. Tuvo como objetivo comprender la autoeficacia y el engagement en los docentes de psicología en universidades de lima metropolitana. La metodología tuvo un diseño cualitativo con un diseño fenomenológico, además se utilizó el método de muestra bola de nieve El instrumento utilizado fue la entrevista semiestructurada. En conclusión, se determinó que los docentes están preparados con un alto autoeficacia ya que evalúan las capacidades del entorno para cumplir objetivos además de contar con un alto engagement esto se debe a la relación que crea con sus estudiantes.

Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet (2015) en su investigación “Entusiasmo por el trabajo (Engagement): un estudio de validez de profesionales de la docencia en Lima, Perú” esta investigación los autores nos hace una introducción a las fortalezas de los individuos y los recursos que cada uno tiene y obtiene en el transcurso del desarrollo profesional. También nos hace referencia sobre las dimensiones que se obtiene mediante el Work Engagement el sentimiento de vigor, dedicación y absorción, son la clave para hacer sentir en buen estado a un individuo, en este caso es el método más usado por las organizaciones para poder contrarrestar los índices de estrés en los docentes. Los autores también nos hacen mención sobre los resultados que dejan cuando un docente llega a comprometerse con la organización y en su vida profesional. El Work Engagement en la clave para los autores en el trabajo de clima organizacional. El objetivo de la investigación es detallar la validez de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES). La metodología tuvo un diseño cuantitativo, se utilizó el análisis exploratorio. Tuvo una muestra de 145 profesores, el instrumento utilizado fue Utrecht Work Engagement Scale (UWES). En conclusión, se llegó a demostrar que el instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES) cumple con los requisitos para el análisis interno de las dimensiones sobre bienestar que se relacione con el trabajo.

También se tomó en cuenta diversos trabajos previos internacionales de la variable Síndrome de Burnout siendo los más relevantes:

García, González y Garcés (2016) es una investigación sobre “Current status of the study of burnout syndrome in sport” esta investigación los autores nos describe sobre el burnout en los deportistas, como llega a causar un cuadro de estrés por no cumplir los objetivos que cada deportista se plantea. Además de los síntomas que se relacionan con el agotamiento emocional por el desgaste constante que se realiza y sin ningún reconocimiento, despersonalización que sienten los deportistas es alejarse de competir en grupo teniendo un cuadro de indiferencia con otros deportistas y baja realización personal por frustración de seguir en la monotonía y no cumplir sus objetivos consigo mismo y con las organizaciones. Como resultado final los autores indican que los deportistas llegan a retirarse de la práctica y de las competiciones por no soportar índice de insatisfacción. Tiene como objetivo es definir el estado actual del síndrome de burnout en el deporte. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo no experimental, transversal, descriptivo, Maslach Burnout Inventory (MBI). En conclusión, el síndrome de burnout es más propenso en deportistas mujeres, además de la sobrecarga de entrenamiento que tienen los deportistas.

Aguirre, Gallo, Ibarra, Sánchez (2018) en su investigación sobre “The relation between work stress and burnout syndrome in a sample of Chilean air traffic controllers” esta investigación nos describe todos los factores que están involucrado en el desempeño de los controladores de tráfico aéreo en Chile. Además de medir la jerarquía del síndrome de burnout que se encuentra los controladores para poder ver en qué etapa del burnout se encuentra los trabajadores. Tuvo como objetivo definir la relación entre el síndrome de burnout, estrés laboral, satisfacción laboral y la relación entre trabajo-familia en los controladores de tráfico aéreo. La metodología que tuvo fue de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal, el instrumento que utilizo fue el cuestionario MBI-GS de Burnout, además tuvo como muestra a 161 personas. En conclusión, se definió que la mayoría de los controladores de tráfico aéreo cuentan con niveles altos de síndrome de Burnout, siendo personal con altos índices de cansancio emocional, agotamiento físico y siendo indiferentes con la relación que puedan tener con sus compañeros de trabajo.

Seguel y Valenzuela (2016) en su investigación sobre “Burnout syndrome in nursing staff of two hospitals in southern Chile” esta investigación nos define las características que obtiene

el trabajador de enfermería cuando está sufriendo el síndrome de burnout, ya que los pacientes lo pueden percibir por el desgaste físico y emocional de los trabajadores. Tuvo como objetivo describir el síndrome de burnout en los trabajadores de los dos hospitales del sur de Chile. La metodología que se utilizó es de tipo descriptivo, transversal y comparativo. Se aplicó el instrumento Maslach Burnout Inventory General Survey, teniendo como muestra a 336 trabajadores. En conclusión, se debe evaluar cíclicamente el nivel de estrés que presenta los trabajadores no solo en las áreas críticas sino toda aquella que presenta algún conflicto organizacional.

Párraga, González, Méndez, Villarin y León (2018) en su investigación sobre “Burnout and its connection with perceived stress and job satisfaction in primary HEALTHCARE PROFESSIONALS IN AN Autonomous Community” nos describe las fases que puede contar el profesional con el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, además de validar la relación inversa que tienen estos factores ya que cuando aumenta uno el otro disminuye. El autor también nos menciona la importancia de contrarrestar las características del burnout para poder tener un clima laboral agradable y sostenible en todas las áreas, ya que es un índice para aumentar la productividad tener satisfecho a los trabajadores. Tuvo como objetivo validar el estado del síndrome de burnout y sus características en los profesionales sanitarios, además de la relación entre el estrés obtenido y la satisfacción laboral. La metodología que se utilizó es de diseño descriptivo observacional, transversal, esto se llevó a cabo en seis áreas sanitarias de Castilla-La Mancha. Contó con el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. En conclusión, el síndrome de burnout llega a afectar al 20% de los profesionales de atención primaria, teniendo la despersonalización como el índice con mayor presencia. Además de que todos llegaron a tener un nivel de estrés diferente.

Por último, se tomó en cuenta diversos trabajos previos internacionales de la variable Engagement Laboral siendo los más relevantes:

Lupano y Waisman (2018) en su investigación sobre “Work Engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral” nos define las características del Work Engagement en los entrevistados, además de ver el grado de satisfacción laboral que puede contar una persona con el centro de trabajo como se puede identificar y aportar con sus recursos y/o habilidades. También nos menciona la importancia de las dimensiones del work engagement en un centro de trabajo, ya que permite tener a un personal identificado con la

marca de la empresa, permitiendo así desplazar esas ganas de pertenecer a la empresa, también permite potenciar las habilidades de los trabajadores. Tiene como objetivo entender el nivel de work engagement y sus factores que favorecen a las organizaciones. Además de poder validar la relación que tienen las variables. La metodología que se empleo fue de estudio exploratorio, correlacional, con diseño transversal. Tuvo como muestra a 38 personas que trabajan con personas a cargo en la ciudad de Buenos Aires. En conclusión, se determinó la existencia de relación entre work engagement, performance y la satisfacción laboral. Además, se validó que los jefes tenían el conocimiento de las practicas del clima laboral pero no conocían el work engagement.

Castro, De León, Acevedo y Ramírez (2018) en su investigación sobre “Resilience Processes Engagement and Emotional Competencies in Professionals Attending Elder People in Violence Situations in Saltillo, Coahuila and Monterrey, Nuevo León México” nos describe sobre las fases del engagement como poder mejor el clima laboral de los profesionales de las empresas públicas y privadas, además del proceso de resiliencia que pasa los profesionales en su centro de trabajo. Tiene como objetivo validar la relación que existe entre las fases de resiliencia, engagement laboral y competencias emocionales en los profesionales. La metodología planteada es de diseño descriptivo transversal, se tuvo una muestra de 66 profesionales de atención a población adulta mayor. En conclusión, se identificó la relación que tiene los procesos de resiliencia con el trabajo de los profesionales de atención a población adulta. Además de que no tiene gran impacto porque existe la presencia del engagement laboral que permite disminuir los procesos de resiliencia en los profesionales.

González, Becerril y Fonseca (2018) en su investigación sobre “Engagement as a factor of training and devolepment of entrepreneurial culture in university students” nos describe como los estudiantes universitarios pueden emprender mediante las características del engagement. Además de definir que potencial es esta herramienta para poder crecer profesionalmente. Tiene como objetivo medir las acciones que están definidas en el engagement para el emprendimiento en los estudiantes universitarios. La metodología es de carácter no experimental, de tipo descriptivo, dirigido a los estudiantes universitarios, en el cual se aplicó el cuestionario de UWES (Utrecht Work Engagement Scale) que mide el vigor, dedicación y absorción de los profesionales. En conclusión, esta investigación tiene el fin de poder fomentar la cultura empresarial en los estudiantes universitarios para que cuenten con mejores expectativas a futuro.

Maricutoiu, Sulea y Iancu (2017) en su investigación sobre “Work Engagement or burnout: Which comes first? a meta-analysis of longitudinal evidence” nos describe las diferentes características que tiene el bienestar laboral, además de ver el comportamiento del trabajador cuando esta con el síndrome de burnout y cuando se siente con el compromiso laboral. También nos menciona los autores sobre las habilidades que se desarrollan cuando un trabajador esta con work engagement, realizando sus funciones eficientemente y comprometiéndose con la organización. El autor hace énfasis en el tema del clima laboral que permite desarrollar más los recursos del profesional tanto en su relación con su familia y con su centro organizacional. Tiene como objetivo hallar la relación directa y los problemas que puede causar el síndrome de burnout y el work engagement. La metodología que se realizo es de carácter no experimental de tipo descriptivo transversal, tuvo una muestra de 51 profesionales. En conclusión, se determinó la relación directa y negativa que tiene el burnout y engagement laboral, en el cual tuvieron mayor resultado las dimensiones de engagement laboral que son absorción, vigor y dedicación.

Mohamed, Zulkifle y Bin-Mohd (2015) en su investigación sobre “Sustainability in employment: Reward System and Work Engagement” nos describe la metodología que utiliza las empresas para la gestión organizacional para que el trabajador se sienta comprometido con su trabajo y con su entorno. Además, que los gerentes o jefes deben tener la esencia del engagement para poder motivar a sus trabajadores. Tiene como objetivo de estudiar la relación entre la gestión de recompensa y work engagement. La metodología que se utilizo fue cuantitativa para tener un resultado mediante cuestionarios, tuvo como muestra a 161 trabajadores. En conclusión, se llegó a observar que efectivamente la gestión de recompensa tiene un efecto positivo en el work engagement, el desarrollo y las oportunidades laborales. Además de tener un impacto en todos los trabajadores ya que crea una motivación dentro de su centro de labores para permanecer y no escapar a otros centros de labores.

Sharma, Goel y Senguta (2017) en su investigación sobre “How does Work Engagement vary with Employee Demography?: Revelations from the Indian IT industry” nos describe sobre la perspectiva que tiene las empresas sobre el alto nivel de desempeño laboral que debería tener el trabajador y que es algo fundamental para el crecimiento profesional. Además, nos describe sobre las características del work engagement de los trabajadores como el compromiso que tiene con la empresa y su crecimiento profesional, también de los objetivos que se plantean

en la organización y que involucra al trabajador. También los autores nos mencionan sobre la eficiencia del trabajador con respecto al work engagement ya que tienen una relación directa para poder desempeñarse en todas las funciones que se le asigna. Tiene como objetivo de determinar las características del work engagement como: vigor, dedicación y absorción, además de determinar la variación mediante el factor demográfico de los trabajadores. La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal, en el cual se aplicó un cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) a una muestra de 303 trabajadores de las empresas de TI de la India. En conclusión, se llegó a determinar que el work engagement es variable según los factores demográficos, siendo el de mayor relevancia el de la edad, la educación y la experiencia.

Salmela-Aro y Upadyaya (2018) en su investigación sobre “Role of demands-resources in work engagement and burnout in different career stages” nos describe el modelo de demanda de empleo-recursos (JD-R) en el cual nos indica la relación que tiene la demanda de personal y laboral, y sobre los recursos personales y laborales asociados con el burnout durante los primeros meses en el centro de trabajo, también nos menciona sobre las etapas que tiene este modelo en la vida profesional de los trabajadores. Los autores también nos mencionan las habilidades de trabajadores para poder desarrollar los recursos personales. Tiene como objetivo examinar el modelo de demanda de Trabajo-Recursos (JD-R) con relación al work engagement y burnout en el centro laboral. La metodología que se utilizó se utilizó fue de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal correlacional, en el cual se aplicó el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) con una muestra de 1415 de trabajadores reclutados por un servicio brindado de salud ocupacional. En conclusión, se llegó a determinar que el modelo JD-R tiene relación con el work engagement en todas las etapas de la carrera profesional y el síndrome de burnout tiene relación con los síntomas negativos en cada etapa de la carrera profesional.

Sang, Jeong y Yun (2018) en su investigación “Effect of Nurses Emotional Labor on Customer Orientation and Service Delivery: The Mediating Effects of Work Engagement and Burnout” nos describe sobre la importancia de los trabajos emocionales que tiene que realizar las organizaciones a sus trabajadores para llegar a cumplir un clima laboral adecuado. Además, nos describe sobre las características del síndrome de burnout que tiene los profesionales en salud como las enfermeras en la orientación al cliente. También nos menciona la relación que puede tener el work engagement con la edad de los profesionales, ya que se puede medir el

compromiso laboral que se tiene por rango de edad. Las organizaciones tienen como estudio la relación de trabajador y empleador para llegar a una armonía adecuada y mantenerse en todos ámbitos. El objetivo es determinar los efectos del work engagement y burnout en los profesionales de salud como las enfermeras. La metodología que se utilizó tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, tuvo como muestra a 378 enfermeras de los hospitales generales de la República de Corea. En conclusión, los autores determinan que se debe desarrollar las organizaciones deben mejorar y reforzar en work engagement de sus colaboradores para así poder disminuir el burnout.

Sonnetag (2017) en su investigación sobre “A task-level perspective on work engagement: A new approach that helps to differentiate the concepts of engagement and burnout” nos describe sobre las características del work engagement como herramienta clave para poder disminuir el burnout en los trabajadores. Además de ver el estado crónico del burnout y las decisiones que toma el mismo trabajador cuando llega a este estado, en el cual el autor nos menciona sobre los recursos personales como puede variar cuando contamos con burnout o engagement, y la carga de tareas dentro de su centro de labores. El objetivo de la investigación es describir las características del modelo Hackman y Oldham como punto clave en el work engagement involucrando los recursos y los niveles de trabajo. La metodología que se utilizó tuvo enfoque cuantitativo con diseño no experimental descriptiva. En conclusión, se describió las asociaciones entre el work engagement y burnout con relación al modelo de Hackman y Oldham.

Las siguientes definiciones relacionadas al tema del Síndrome de Burnout que según Maslach (1996) define al síndrome de burnout como una conducta o experiencia que agrupa los sentimientos con carácter negativo esto dando como resultado negativo para la persona un desinterés tanto por el trabajo y en la organización donde se trabaja; además de presentar tres tipos de dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. También Vásquez, Maruy y Verne (2014) en su artículo define al síndrome de burnout (SBO) de la siguiente manera: es un tipo de estrés crónico provocado por querer adaptarse al ritmo de trabajo, como respuesta a la alta tendencia de demanda y presión laboral, esforzándose de manera que perjudica a los recursos personales y voluntad de crecimiento profesional.

Otra característica del Burnout es mediante el ámbito laboral al tener el contacto con las personas exige una sobre carga emocional y física terminando esto como consecuencia a las

malas relaciones dentro del trabajo y la indiferencia con los demás. Además las organizaciones cuando pierden el desinterés sobre el manejo del estrés y la falta de apoyo para sus trabajadores pueden aumentar la tendencia de los niveles del estrés y dar prioridad al burnout; tiene tres etapas fundamentales que se definen en el cansancio emocional esto se debe a la alta exigencia de la organización para sus trabajadores, la despersonalización como la indiferencia y aumento de apatía en los trabajadores con el área de trabajo e institución y el poco interés por la realización personal esto se llega cuando el trabajo ya pierde interés por completo en su centro de trabajo permitiendo que abandone sus objetivos y a la institución.

Las siguientes causas en relación con el tema del Síndrome de Burnout que según Forbes (2011) en su artículo define las causas del síndrome de Burnout como una relación directa con las actividades laborales cuando tiene un horario de trabajo demasiado excesivo, alto índice de presión por los jefes, trabajador condicionado para poder cumplir los objetivos o metas tanto personal y organizacional, también se tiene como causa a la ausencia de apoyo por el área de trabajo permitiendo el desinterés y la despersonalización del trabajador; con ello llega a tener una fase de estrés crónico desencadenando el síndrome de burnout.

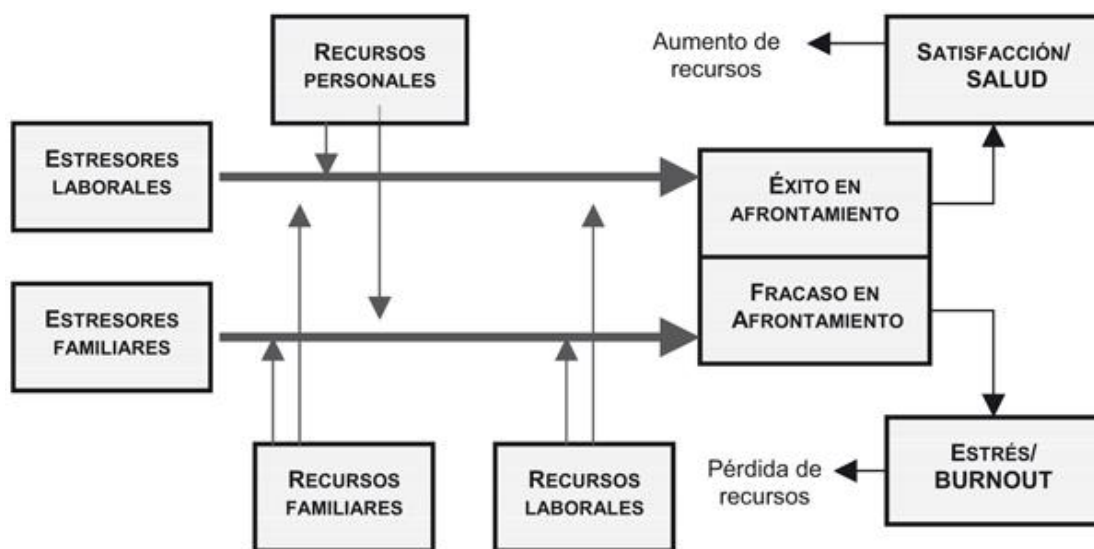
También Albee (2000) define las causas del síndrome de Burnout como una situación de sobrecarga de trabajo, incertidumbre laboral, la desvalorización del puesto o de las funciones que realiza y al demasiado compromiso por parte del trabajador para desarrollar con responsabilidad sus labores.

El siguiente aporte es sobre la teoría de la conservación de los recursos según Hobfoll (2001) planteó el modelo teórico de la conservación de los recursos. Para este autor, las personas tienen la tendencia de tener un desgaste cognitivo que llega a involucrar los recursos personales, dichos recursos son los que llegan a motivar a la persona para cumplir los objetivos planteados, en el cual los recursos son la fuente central de este modelo de teoría. La teoría determina que las personas siempre llegan a proteger, mantener y adquirir nuevos recursos. Además, nos indica que cuando una persona se siente amenazada en la pérdida de sus recursos o amenaza de ellos se obtiene el estrés. El autor también nos menciona dos principios sobre la conservación de los recursos, el primer principio es de prominencia esto quiere decir que cuando la pérdida y la ganancia de los recursos sea equitativo, la pérdida tendrá la mayor tendencia, ya que tenemos un aumento del desgaste de los recursos por el objetivo de desear ganar otros recursos. El segundo principio es de la inversión de los recursos, se basa en protección y la recuperación

de los recursos, en este principio nos permite tener un plan de contingencia para poder disminuir el agotamiento generado por las labores del día a día.

Dicho esto, el agotamiento laboral o burnout es la consecuencia de la pérdida de los recursos de cada persona. Por tal motivo el modelo teórico de la conservación de los recursos es fundamental para esta investigación ya que analiza los factores personales de los trabajadores al momento de involucrar los recursos de cada uno, tanto para motivarse en lograr los objetivos y como una respuesta al estrés laboral.

Figura1 Modelo teórico sobre la conservación de los recursos



Fuente: Hobfoll (2001)

La teoría sociocognitiva según, Buzzetti (2005) planteo el modelo teórico sociocognitivo. Para el autor es una manera de explicar el desarrollo del síndrome de Burnout mediante características relacionadas al yo, como la auto eficiencia, autoconcepto, entre otras importantes. Esta teoría se nos menciona dos variables de eficacia, en la primera variable nos menciona sobre las decisiones que se desarrolla en el futuro y en la segunda variable nos refiere sobre las habilidades que se tiene para poder dominar un tema específico. Por lo tanto, la eficacia es un factor fundamental para esta teoría que permite validar las características del síndrome de burnout. Además, el autor nos menciona que la eficacia debe ser un factor clave de las personas para poder aportar en las organizaciones, con ello logran a ser competentes para la organización y pueden llegar a cumplir sus funciones de manera eficaz. Con ello se determina que una persona debe ser eficiente para cumplir con el perfil de las Organizaciones.

Dicho esto, se llega a concluir que la auto eficiencia y la eficiencia tienen relación con las dimensiones de realización personal, ya que permite determinar las características que dicha dimensión. Por tal motivo es importante esta teoría para analizar el estado de realización personal que se encuentra el trabajador de la empresa Gate Gourmet Perú.

Las dimensiones de la variable Burnout según lo planteado por Maslach (2008) en su instrumento Maslach Burnout Inventory nos indica tres dimensiones que define el síndrome de burnout, detallándolo de la siguiente forma:

Despersonalización es la situación de negativa que presenta el trabajador cuando no puede lograr los objetivos planteados, causando una disminución en lo emocional y afectivo. Tiene como tendencia aumentar la negativa en las relaciones laborales y el alejamiento de las personas. Además de poder caracterizarse por un trato frío y teniendo desinterés con la organización mostrando así un bajo desempeño en las actividades laborales. Esto provoca que el trabajador tenga irritación y alto índice de disminución de compromiso con la organización. (Carrillo, Gómez y Espinoza, 2012)

Por lo tanto, se entiende que la despersonalización es un método de defensa que fomenta una persona frente al agotamiento emocional causado por las actividades diarias en su centro de trabajo.

Agotamiento emocional es la situación negativa que experimenta el trabajador a causa de las actividades laborales llegando a causar una disminución en lo emocional y afectivo. Es por lo que se relaciona directamente con el agotamiento de los recursos emocionales. Además, el trabajador expresa la sensación de fracaso profesional por no lograr los cumplir lo propuesto y tiene la tendencia de tener pérdida de la autoestima. (Maslach y Jackson, 1985; Carrillo, Gómez y Espinoza, 2012; Mababu, 2012)

Por lo tanto, se define que el agotamiento emocional es una respuesta que el trabajador presenta a causa de la gran demanda de trabajo que puede tener en su organización, además se relaciona a la larga con el estrés laboral.

Realización personal esta dimensión está relacionada con las habilidades de la persona como profesional dentro de su organización. Desde otra perspectiva, la falta de realización

personal llega a representarse con una conducta negativa producida por una frustración en sí mismo y en su organización. También la falta de apoyo por las instituciones en la realización personal de sus trabajadores da como índice a la ausencia de sus recursos o a la pérdida de sus recursos. (Maslach y Jackson, 1981; Forbes 2011; Winnubst, 1993)

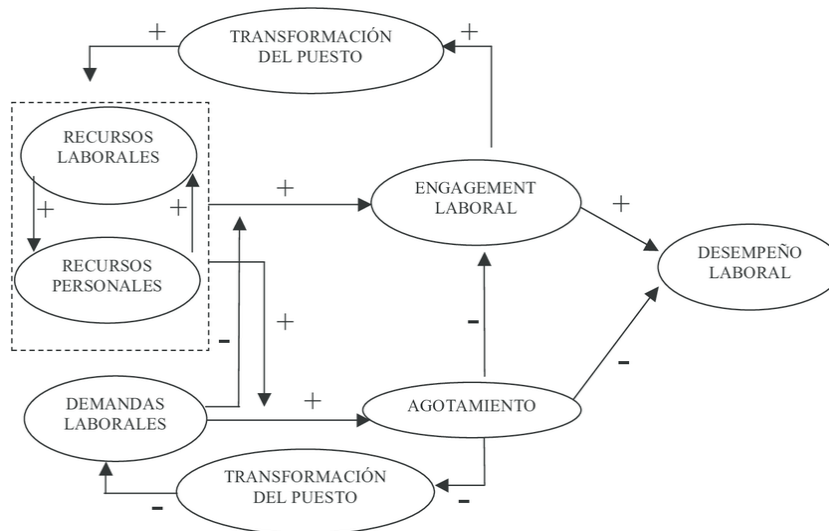
Por lo tanto, se llega a concluir que la realización personal es fundamental en los trabajadores ya que aumentar la conservación de los recursos y además hace que el trabajador pueda desenvolverse eficientemente en su organización.

La siguiente variable Engagement Laboral se define según Schaufeli (2014) define al Engagement laboral como lo opuesto al burnout es decir un estado positivo, ya que el profesional se siente muy dedicado a lo que realiza, apasionado, entusiasta, absorción y además de involucrarse con la organización, de este sentido se dice que es un modo de estar feliz dentro de su centro de trabajo. Entonces se dice que es un compromiso emocional y laboral positivo que tiene el trabajador en su organización. Según Salanova y Schaufeli (2004) indica que el engagement laboral es un estado positivo que se relaciona directamente con el trabajo que tiende a caracterizarse por tener vigor, dedicación y absorción al momento de desarrollar todas las labores por parte personal y por parte de la organización. Esto debe poder desarrollar las empresas para influenciar más en sus trabajadores y desear que los talentos humanos se queden en sus organizaciones con el fin de aumentar la productividad y más rentable.

Se tomo en consideración el siguiente modelo teórico de la demanda y recursos laborales (JD-R) según, Bakker y Demerouti (2013) en su investigación menciona que se puede predecir el engagement laboral iniciando los recursos que la organización ofrece a sus trabajadores, además de los recursos personales y laborales. Esta teoría es compatible a las distintas características laborales y se puede aplicar en todo ámbito definiendo en dos puntos: la demanda laboral se define como todo lo que lleva a realizar un desgaste físico y emocional, el segundo punto es los recursos laborales son todo aquello que puedan ayudar a disminuir las exigencias del día a día del trabajador y además de los aspectos físicos y emocionales. La teoría también nos menciona que los recursos laborales además de combatir a la demanda laboral permiten tener un efecto positivo en los trabajadores. Los autores concluyen que los trabajadores que tengan un alto índice de recursos tienen la tendencia de ser el mejor en desempeñar labores, optimizarlos y contar con el compromiso en sus funciones.

Dicho esto, la presente teoría es importante en esta investigación porque analizamos la demanda y los recursos laborales de los trabajadores con el fin de ver el compromiso que se pueda obtener a partir de que el trabajador involucre sus recursos.

Figura2 Modelo de demandas y recursos laborales



Fuente: Bakker y Demerouti (2013)

Las siguientes dimensiones de la variable de Engagement Laboral es la dimensión Vigor se define como el alto índice de poder contar con energía y a la resistencia mental en el centro de trabajo, por tener el anhelo de desenvolverse en el trabajo anticipándose al momento que surja algún percance o dificultad. El trabajador tiene la capacidad de contar con una fuerza extra, la resistencia adecuado y la perseverancia de afrontar distintos problemas. (Salanova 2004).

La dimensión Dedicación se define como parte del involucramiento con la organización, con un sentimiento de inspiración a realizar las labores, entusiasmo y sentirse orgulloso por el trabajo. Esto tiene como tendencia a ser inspirado por su trabajo y permite involucrarse demasiado a su trabajo. (Salanova 2004)

La dimensión Absorción se conceptualiza cuando hace relación con la alta concentración cuando se desempeña una labor, este estado se llega cuando el trabajador disfruta lo que realiza y lo que está experimentando. Además, la absorción se llega cuando el trabajo llega a coparse del trabajo, perdiendo la noción del tiempo y desagrado al momento de dejar sus labores. (Salanova 2004)

La presente investigación se realizará en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, determine el siguiente Problema General ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el Engagement laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao 2019? Y como problemas específicos PE1: ¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019? PE2: ¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019? PE3: ¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la realización personal en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019?

Además, este estudio tiene como justificación del estudio que tiene como fin dar a conocer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L Callao.

La justificación teórica aborda todo el aspecto del síndrome de burnout tanto como lo puede observar el empleado y los empleadores, los resultados de la investigación servirán para aporte diseñar estrategias que puedan ayudar a disminuir los efectos negativos para llegar a obtener un adecuado Engagement laboral en los trabajadores, dicho esto pueda servir como referencia para futuras investigaciones sobre el síndrome de Burnout.

La justificación practica de la presente investigación es que permite renovar la información sobre la variable Burnout en los trabajadores del rubro de catering aéreo, con el fin de poder disminuir los efectos. Los resultados de la investigación permitirán realizar planificaciones alternativas, en el cual se podrá lograr un alto índice de Engagement laboral en los trabajadores.

La justificación metodología de la presente investigación es por usar la estadística, que nos permite describir e identificar la relación entre las variables síndrome de Burnout y Engagement Laboral.

Además, la siguiente investigación se planteó la siguiente hipótesis general Existe relación entre el síndrome de Burnout y el Engagement laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019. Asimismo, se plantearon las siguientes hipótesis

específicas HE1: Existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y la dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019. HE2: Existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y la absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019. HE3: Existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y la realización personal en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019

También en la investigación se planteó los siguientes objetivos general Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019. Asimismo, se plantearon las siguientes hipótesis específico OE1: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019. OE2: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019. OE3: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la realización personal en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019.

En relación con los datos generales de la empresa, la función principal es abastecer a las aerolíneas del aeropuerto internacional Jorge Chávez. Fue constituida bajo el nombre de Chez Victor en el año de 1945 y abastecía los vuelos nacionales e internacionales en el único aeropuerto de Lima, servía a clientes como ASPA, Canadian Pacific, KLM y más. Chez Victor fue comprado en 1968 por Marriot Operating y en 1978 fue adquirido por Aero Servicios Peruanos. En 1997, Aero Servicios Peruanos fue comprado por Gate Gourmet International. En la actualidad viene dando servicio a aerolíneas como LATAM, AIR CANADA, AMERICAN AIRLINES, DELTA, SPIRIT, JETBLUE, UNITED AIRLINES, AEROMEXICO, INTERJET, TAME, AEROGAL, AVIORAIRLINES, AVIANCA, IBERIA, KLM, además de contar con nuevos clientes del rubro minero ANGLO AMERICAN- QUELLAVECO, cadena de restaurante MAMBRINO y abastecer al personal de los PANAMERICANOS LIMA 2019 y PARAPANAMERICANOS LIMA 2019. En la Actualidad al día contamos con el 52% de vuelos nacionales y el 48% de vuelos internacionales. La misión de la empresa se describe de la siguiente manera: Somos una empresa de catering aéreo, dedicada al abastecimiento de alimentos, conformado por personal altamente competitiva destinada a la satisfacción de nuestros clientes abordo de las aerolíneas de todo el mundo y diferentes empresas de la industria de la hospitalidad. La visión de la empresa se describe de la siguiente manera: Ser la empresa

líder en los mercados que atendemos y en los productos y servicios que ofrecemos. Seguir construyendo nuestras capacidades como una empresa líder mundial. Lograr un crecimiento equilibrado, progresivo y sostenible

II. MÉTODO

La metodología que se utilizó en la investigación se detallara a continuación:

La presente investigación tiene un diseño no experimental, ya que el investigador no manipulo las variables. También se denomina Expost-facto, es la que no se puede modificar las variables al azar de las condiciones (Kerlinger, 1979). Además, es de tipo transversal porque toda recopilación de datos se realiza en un solo instante o corto tiempo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

El tipo de investigación es de tipo descriptivo correlacional según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) este tipo de investigación analiza el rango de relación que existe entre dos conceptos o llamado variables, además de primero medir cada resultado obtenido de cada variable y luego se procede a analizar el vínculo que se tiene. Es importante mencionar que tuvo un enfoque cuantitativo, se procedió con la recolección de datos para poder probar las hipótesis con la finalidad de analizar mediante la estadística.

EL nivel de la investigación es aplicado porque nos permite demostrar y detallar las teorías de manera que se pueda concluir, con el fin de renovar o crear nuevas teorías, así mismo de aportar a los conocimientos científicos. (Alvitres, 2000).

En relación con las variables se detallará en el cuadro de operacionalización:

V1: Síndrome de Burnout

V2: Engagement laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Síndrome de Burnout	Del Rio, O., Perezagua, M, y Vidal, B (2003) menciona que el síndrome de Burnout es un desgaste profesional, como respuesta al estrés emocional crónico cuya característica principal son el agotamiento físico y psicológico, optando una actitud fría e indiferente con los demás, también una despersonalización del profesional y el desinterés con las labores que realiza.	Despersonalización	Declinación a buscar otro centro laboral. Grado de Apatía. Distanciamiento laboral.	5 10 11 15 22	Ordinal	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)
		Agotamiento emocional	Cansancio por el trabajo. Agotamiento físico. Sentimiento de sobre exigencia. Frustración en el trabajo. Sobre carga laboral. Conflicto personal en el trabajo.	1 2 3 6 8 13 14 16 20		
		Realización personal	Nivel de autoestima. Nivel de compañerismo. Carencia de logros Productividad en el trabajo. Empatía laboral.	4 7 9 12 17 18 19 21		
Engagement Laboral	Schaufeli, W., Bakker, A. y Rhenen, W. (2009) define el engagemet laboral como un estado de ánimo positivo, porque el trabajador se siente con	Vigor	Nivel de energía laboral. Entusiasmo laboral. Persistencia laboral. Invertir más esfuerzo laboral.	1 4 8 13 15 17	Ordinal	Escala Utrecht de Engagement laboral

	energía de realizar las cosas, además de hacerlo las labores con dedicación y pasión, es una clase de felicidad que siente el trabajador en su centro de trabajo.	Dedicación	Nivel de compromiso laboral. Inspiración por las labores que realiza. Orgullo por el trabajo. Nivel de eficiencia.	2 5 7 10 12		
		Absorción	Grado de felicidad cuando se realiza una actividad. Concentración en las actividades que se realiza. Involucramiento laboral. Cómodo con el trabajo.	3 6 9 11 14 16		

A continuación de describirá la población y la muestra de la investigación:

En relación con la población, Para los autores Gonzales y Salazar (2008, p. 114), “se define como un conjunto de datos sobre lo que se desea analizar ya sea individuos y objetivos que tengan relación a la mismas características o variable” La población está conformada por 635 trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019.

En relación la muestra de la presente investigación lo conforma 240 trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú que se agrupa en diferentes áreas. Además, la muestra se calcula mediante la siguiente formula con un índice de 95% de confianza y un 5% de error, esto debido a que el muestreo no es aleatorio.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + p * q * z^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 635}{0.005^2 * (635-1) + 0.5 * 0.5 * 1.96^2} = 240$$

Dónde:

n= tamaño de muestra

N= tamaño de población

Z= nivel de confianza elegido

e= error máximo aceptado

p= evento favorable

q= evento desfavorable

Con relación al muestreo, la investigación es de tipo no probabilístico por conveniencia, ya que no se hizo al azar la selección de los participantes. Además, se tomaron los siguientes criterios de inclusión, Edad promedio de 20 a 45 años, Sin distinción de género, Antigüedad laboral de 1 año, Distintos turnos: mañana, tarde y noche. También se tomaron los siguientes criterios de exclusión, Personas que no laboren en la institución y Personal service.

Las técnicas e instrumentos de datos que se utilizó se detallaran a continuación:

Ficha técnica de la variable Síndrome de Burnout, el cuestionario que se llevó a cabo para esta investigación tiene el nombre de Maslach Burnout Inventory (MBI), teniendo como autor a Maslach y Jackson en el año 1996, está dirigida a los profesionales de todos los rubros, en el cual se llegó a adaptar las preguntas para esta investigación.

Las características del cuestionario, se empleará para el análisis del síndrome de Burnout el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). En el anexo 1 se expondrá la versión validada y traducida del cuestionario Maslach Burnout Inventory. La escala es de tipo Likert de 5 puntos desde 0 (nunca) hasta 6(todos los días). Se tiene las tres dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal a través de 22 ítems.

De la misma manera se detallará la ficha técnica de la variable Engagement Laboral UWES Utrecht Work Engagement Scale, el cuestionario que se realizó para esta investigación tiene el nombre de Utrecht Work Engagement Scale (UWES), teniendo como autor a Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma y Bakker en el año del 2002, está dirigida a todos los profesionales de los distintos rubros de las empresas, en el cual se adaptó para esta investigación.

Las características del cuestionario, se empleará para el análisis del Engagement el Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli et al., 2002). Esta prueba se tradujo por 12 idiomas, siendo uno de ellos el castellano. En el Anexo 2 se expondrá la versión validada y traducida de la prueba UWES. La escala es de tipo Likert de 5 puntos desde 0(nunca) hasta 6(todos los días). Se tiene las tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción a través de 17 ítems.

Los datos se llegaron analizar de la siguiente manera:

La estadística inferencial se centra en los métodos utilizados para poder inferir acerca de nuestra población que vamos a estudiar basándose en los resultados obtenidos a partir de la aplicación de nuestro instrumento estadístico. Se empleo el método cuantitativo porque los datos se están presentando de forma numérica, por ello se utilizó el software estadístico SPSS-25. Primero se analizó los datos por cada variable para poder realizar los resultados correctos, luego se analizó mediante la correlación de Spearman y se determinaron los resultados.

Los aspectos éticos de la investigación son:

En consideración al código de ética del administrador en turismo y hotelería se tomó los siguientes aspectos éticos: Se cuida que todos los datos sean de fuente confiable con el fin de no tergiversar la interpretación de la información y evitar cualquier clase de falsedad. Toda la información recopilada por el investigador se cuida no divulgarse deliberadamente, así como difundir los datos recopilado de la empresa y de los trabajadores, esto para poder salvaguardar la integridad de ambas partes.

III. RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación describirán los objetivos que se llegó a proponer en la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L ubicada en el aeropuerto Jorge Chávez, dando a conocer el objetivo general de determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, se estudiaron dos variables la primera cuyo instrumento tiene como dimensiones el agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal. Además, la segunda variable cuyo instrumento consta de tres dimensiones que es el Vigor, Dedicación y Absorción.

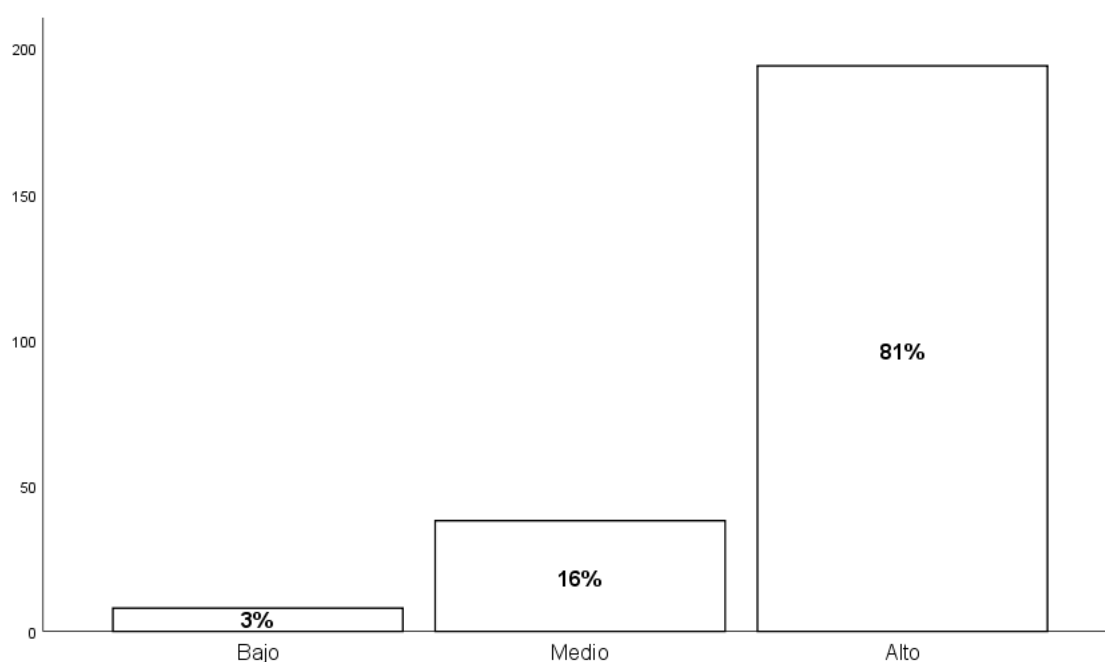
A continuación, se describirá los resultados estadísticos obtenidos mediante el sistema SPSS-25.

Tabla 1: Nivel general del Síndrome de Burnout y Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	3%
Medio	38	16%
Alto	194	81%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 1: Nivel general del Síndrome de Burnout y Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



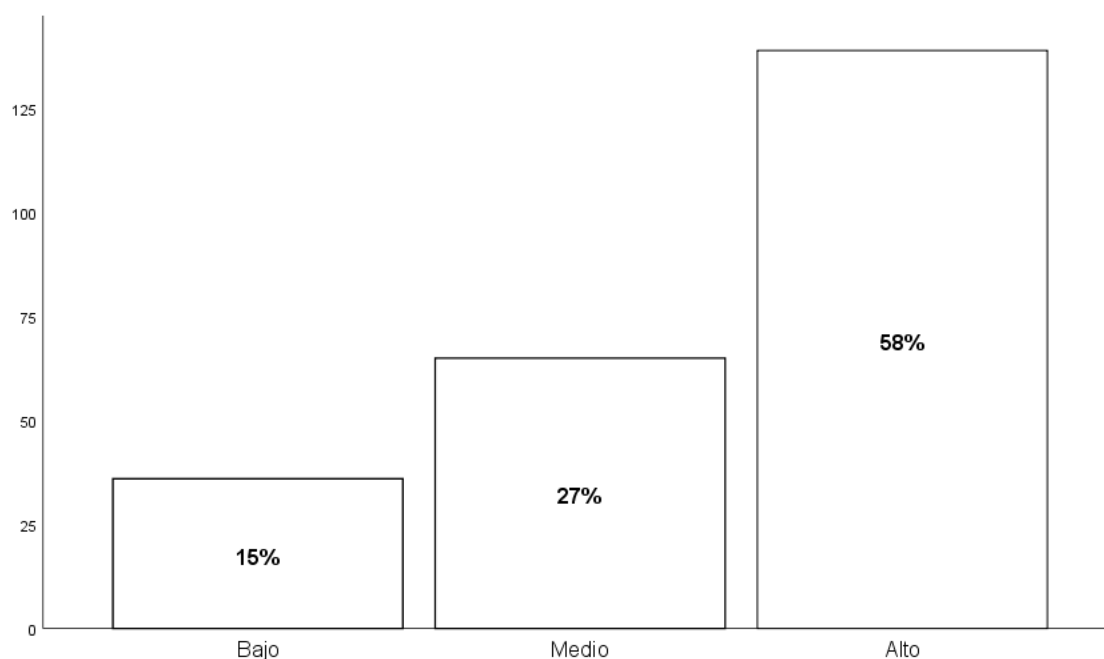
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 81% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, está de acuerdo que existe relación alta entre las variables, por ello el trabajador presenta algún índice del Síndrome de Burnout a pesar de estos factores el trabajador puede presentar algunos niveles de Engagement Laboral esto indica que el trabajador se involucra con sus recursos personales y profesionales en sus actividades, además el 16% presenta una relación media entre las variables esto indica que el trabajador tiene tendencia a sufrir los factores del Burnout pese a continuar trabajando y el 3% presenta una relación baja por lo cual se ve afectado por el desgaste laboral que sufre en su jornada de trabajo.

Tabla 2: Nivel de la variable Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	15%
Medio	65	27%
Alto	139	58%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 2: Nivel de la variable Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



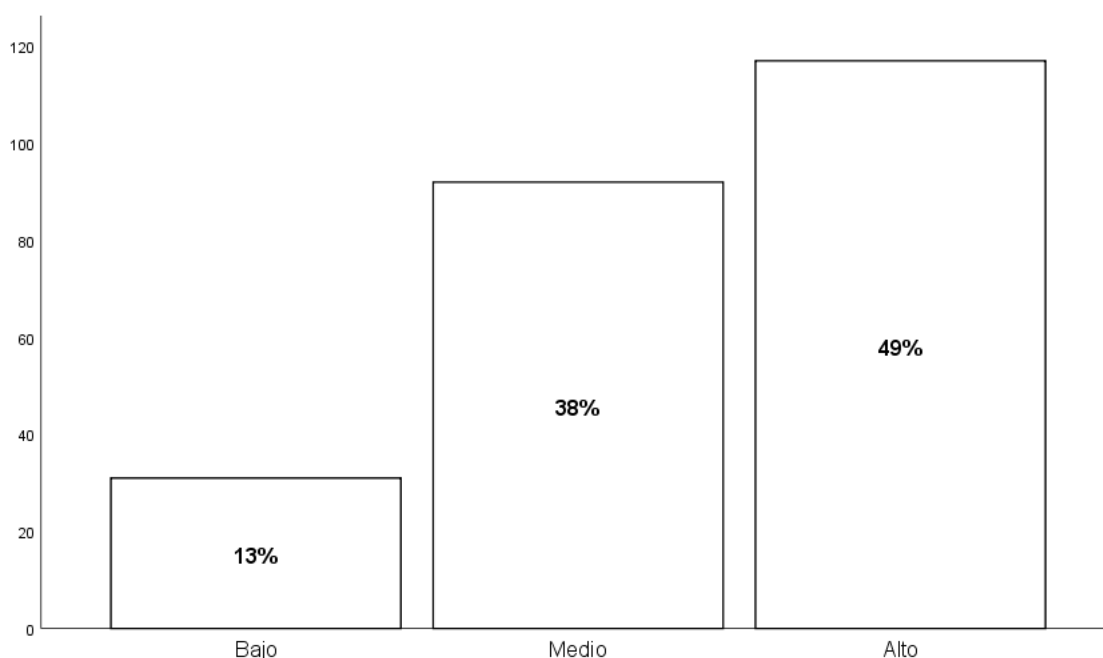
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 58% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L está de acuerdo que existe factores negativos dentro de la empresa, que origina el estrés laboral, cansancio emocional, desgaste físico y tendencia al abandono de trabajo, por otro lado el 27% afirma que existe factores positivos en la organización que permite reducir los aspectos negativos que se presenta en su jornada de trabajo y el 15% destaca más factores positivos en la organización que negativos en el cual llega a favorecer al trabajador cumpliendo las metas establecidas.

Tabla 3: Nivel de la dimensión de Agotamiento Emocional en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	13%
Medio	92	38%
Alto	117	49%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 3: Nivel de la dimensión de Agotamiento Emocional en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



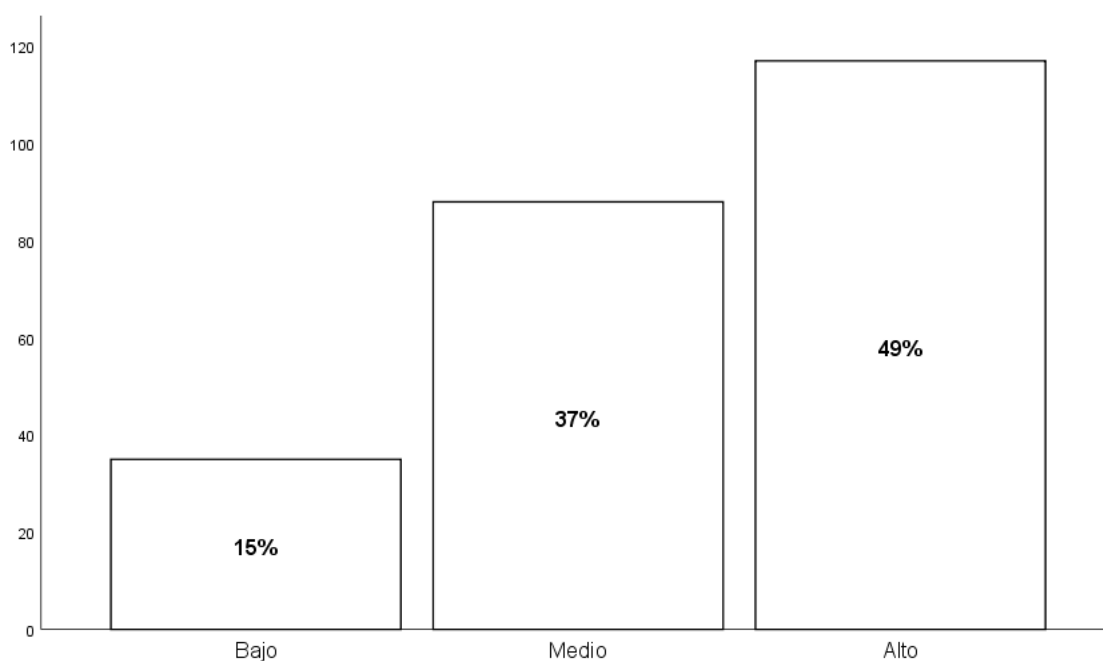
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 49% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L está de acuerdo que puede sentir agotamiento físico y emocional al comenzar su jornada laboral con ello presenta un bajo rendimiento en la productividad de sus labores, también el 38% indica que presenta algún agotamiento física y emocional durante su jornada laboral, sin embargo existe factores positivos que influye en el trabajador para superar las dificultades que pueda presentar en el día a día y el 13% de trabajadores concuerda que no percibe algún agotamiento emocional o físico en las actividades diarias, esto se debe por el buen manejo de las actividades que realizan en el transcurso de su jornada laboral.

Tabla 4: Nivel de la dimensión de Despersonalización en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	15%
Medio	88	37%
Alto	117	49%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 4: Nivel de la dimensión de Despersonalización en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



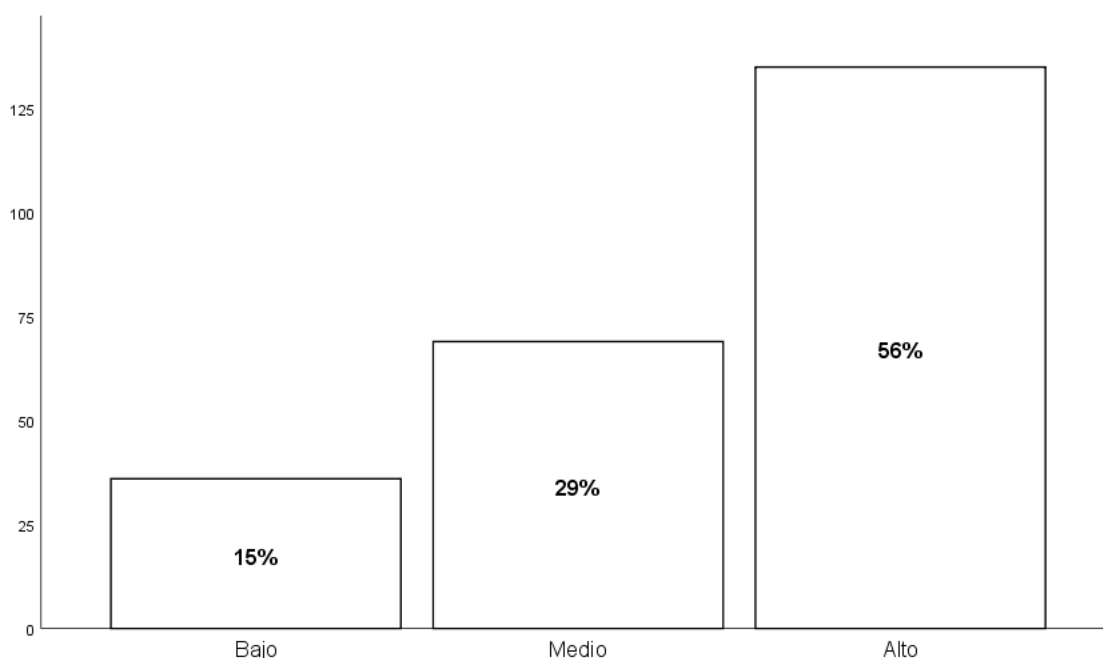
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 49% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L está de acuerdo que existe actitudes negativas que perdura en su jornada laboral y no les permite realizar sus actividades con normalidad dando como resultado no llegar a la meta establecida, además el 37% indica que existe actitudes que no favorece al desempeño de las actividades pero también indican que estas actitudes no prevalece en la jornada laboral por los mecanismo personales para disminuir dicha dimensión y el 15% indica que los factores negativos de la empresa no llega a afectarlos y pueden desarrollar sus actividades con normalidad.

Tabla 5: Nivel de la dimensión de Realización Personal en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	15%
Medio	69	29%
Alto	135	56%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 5: Nivel de la dimensión de Realización Personal en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



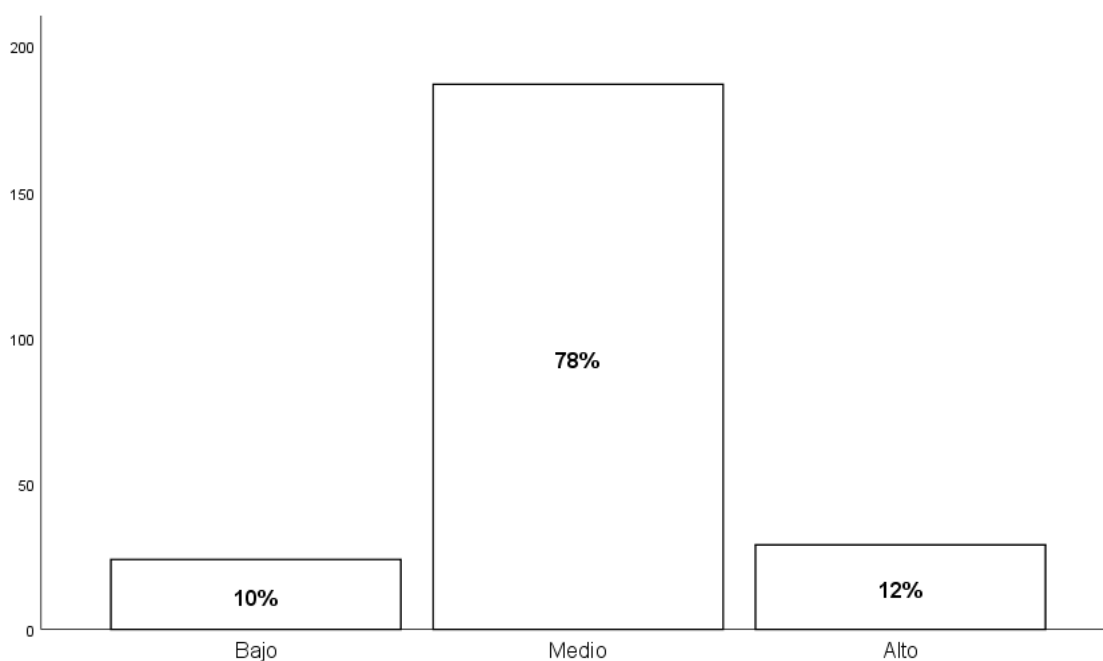
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 56% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L se encuentra menos satisfecho por su desarrollo en su jornada laboral, además se considera que es la autoevaluación negativa que realiza el trabajador con las habilidades a desarrollar su trabajo, además el 29% se encuentra en promedio satisfecho con el trabajo que realiza pero también en circunstancias llega a sentir que su trabajo no cubre las expectativas que quiere la empresa y 15% no percibe que su trabajo sea ineficiente ni tampoco incompetente y llega a estar satisfecho con su desarrollo de sus actividades, resultados y logros obtenidos por su desempeño.

Tabla 6: Nivel de la variable Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	10%
Medio	187	78%
Alto	29	12%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 6: Nivel de la variable Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



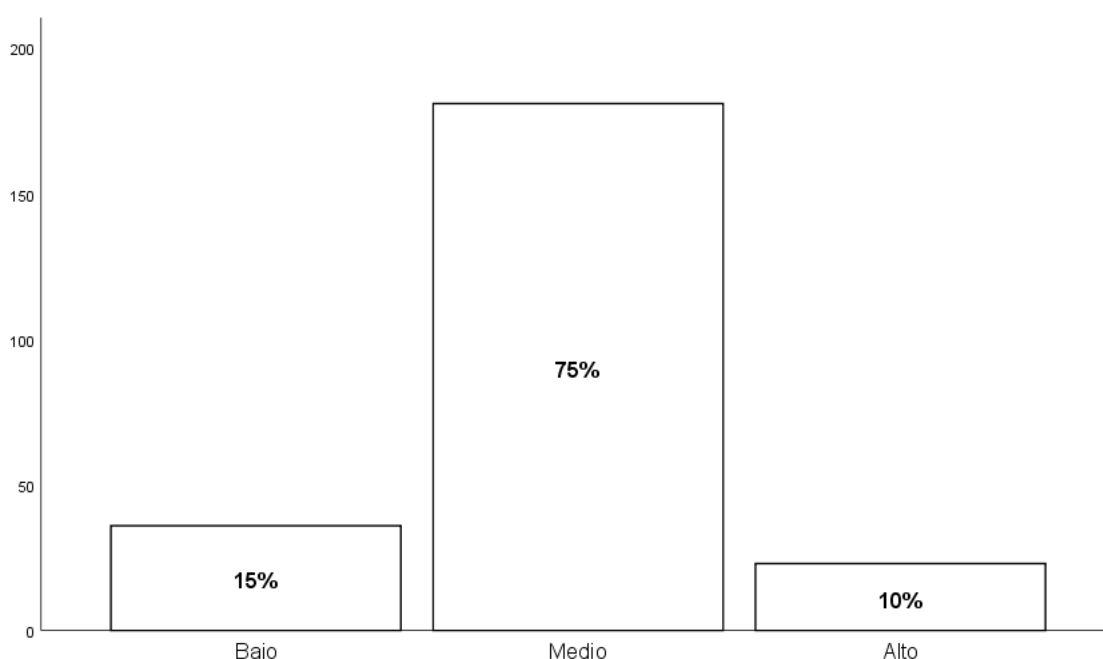
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L manifiesta un nivel alto de Engagement Laboral esto quiere decir que los trabajadores están conectados con la empresa emocionalmente, teniendo los mecanismos necesarios para poder desarrollar sus actividades con normalidad, además el 78% tiene un nivel medio de Engagement teniendo en cuenta que el trabajador se identifique con la empresa, pero existe indicadores negativos que hacen al trabajador vulnerable a contraer el síndrome de Burnout y el 10% de trabajadores tiene un nivel bajo de Engagement Laboral esto representa a la desigualdad entre la organización y el trabajador, con ello se define que los niveles de compromiso, satisfacción y Engagement son menores.

Tabla 7: Nivel de la dimensión de Vigor en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	15%
Medio	181	75%
Alto	23	10%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 7: Nivel de la dimensión de Vigor en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



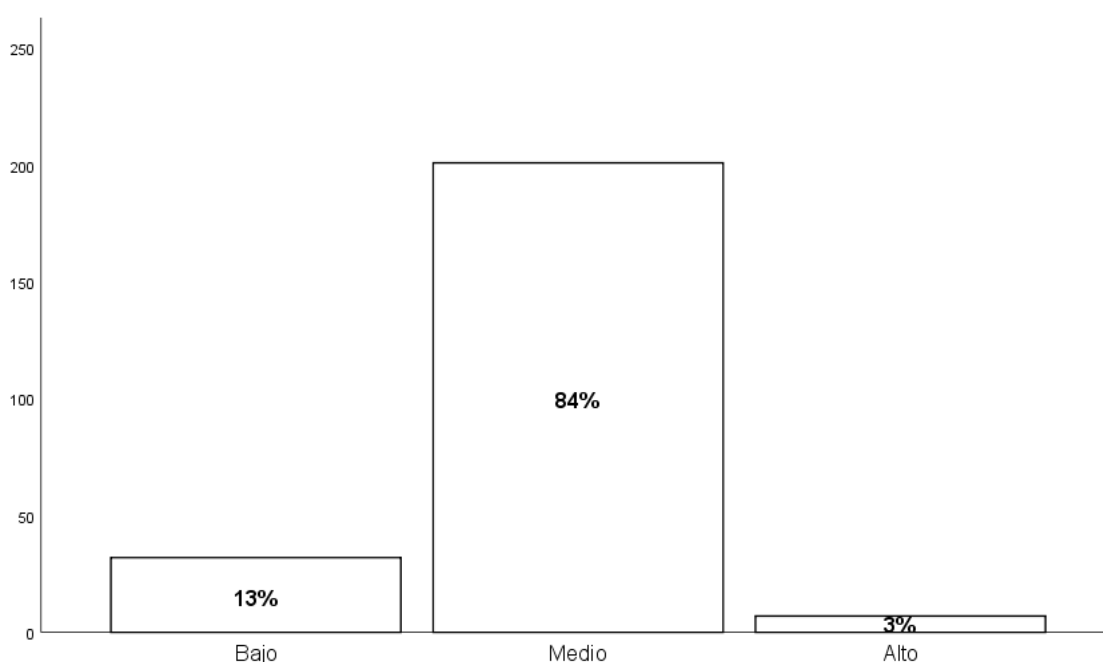
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 10% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L manifiesta un nivel alto de Vigor es por ello que se siente con las habilidades y energía necesaria para poder desarrollar la jornada laboral con normalidad pese a las adversidades que se pueda presentar, ya que en la empresa existe factores que lo llegan a motiva, además el 75% se interpresa como el esfuerzo que tiene los trabajadores para seguir realizando sus actividades con normalidad en su jornada laboral, no obstante existe factores negativos como cansancio o agotamiento emocional por las largas jornadas de trabajo y el 15% de los trabajadores no tiene las habilidades requeridas para poder desarrollar la jornada laboral con la energía necesaria por ello los colaboradores muestran con mayor cansancio.

Tabla 8: Nivel de la dimensión de Dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	13%
Medio	201	84%
Alto	7	3%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 8: Nivel de la dimensión de Dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



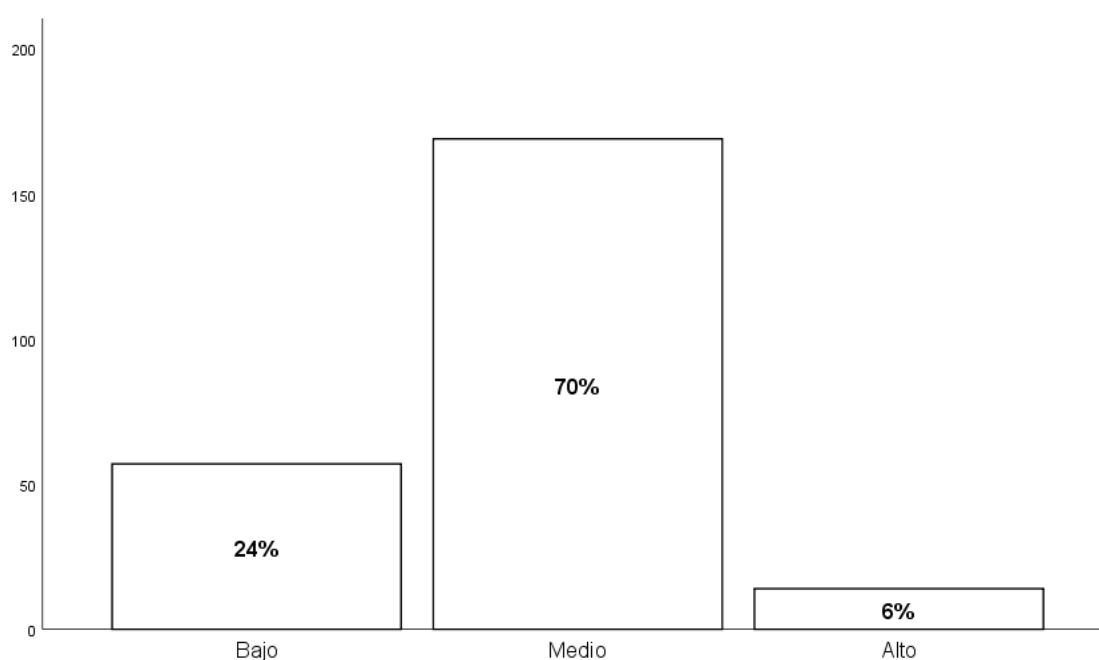
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 84% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L manifiesta un nivel promedio de dedicación, esto se refiere a la identificación que tienen con el trabajo que realizan, esto se lleva a cabo porque no llega afectarlos significativamente los factores adversos de la empresa y de algún modo se esfuerza para poder realizar sus actividades con normalidad, también el 13% no se identifica con el trabajo que realiza ni con las funciones que puede desempeñar, esto se debe porque las actividades no llegaron a cumplir sus expectativas personales y el 3% se encuentra satisfecho con las actividades que realiza en la empresa estas actitudes hace que el trabajador no se sienta afectado por los factores negativos de la empresa.

Tabla 9: Nivel de la dimensión de Absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	57	24%
Medio	169	70%
Alto	14	6%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 9 : Nivel de la dimensión de Absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 70% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L manifiesta un nivel promedio de absorción ya que está dispuesto en dar todo para desarrollar sus actividades pese a que exista factores negativos que desmotiven al trabajador, además el 24% de los trabajadores no están completamente sumidos en las actividades que realizan y no llegan a concentrarse en sus labores, esto hace que se desconcentre con facilidad por los factores internos y externos que existe en la empresa y el 6% se refiere a los altos niveles de satisfacción que los colaboradores sienten con su trabajo, esto se debe a la concentración que tienen con sus actividades que desarrollan, además de no existir factores que impidan cumplirlos.

A continuación, se procederá a detallar las hipótesis General y las hipótesis específicas de la investigación:

Hipótesis General:

H1: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el Engagement laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019.

H0: No existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el Engagement laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019.

Tabla 10: Correlación de Rho de Spearman entre la variable de Síndrome de Burnout y la variable de Engagement Laboral los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

			síndrome de Burnout	Engagement Laboral
Rho de Spearman	síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,276**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	240	240
	Engagement Laboral	Coeficiente de correlación	-,276**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	240	240

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

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 10, el coeficiente de correlación de Spearman es negativa débil ($r=-0,276$) y es altamente significativa porque el $p\text{-valor}=0.000$ ($0.000<0.01$) entre las variables Síndrome de Burnout y Engagement Laboral. De este modo se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), esto indica que existe una relación estadística entre el síndrome de Burnout y el Engagement laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

HE1: Existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y el vigor en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019.

HE0: No existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y el vigor en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019.

Tabla 11: Correlación de Rho de Spearman entre la variable de Síndrome de Burnout y la dimensión Vigor los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

			síndrome de Burnout	Vigor
Rho de Spearman	síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,295**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	240	240
Vigor	Vigor	Coeficiente de correlación	-,295**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	240	240

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

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 11, el coeficiente de correlación de Spearman es negativa débil ($r=-0,295$) y es significativa porque el p -valor= 0.000 ($0.000 < 0.01$) entre las variables Síndrome de Burnout y la dimensión Vigor. De este modo se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), esto indica que existe una relación estadística inversa entre el síndrome de Burnout y la dimensión Vigor en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

HE2: Existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019.

HE0: No existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y la dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019.

Tabla 12: Correlación de Rho de Spearman entre la variable de Síndrome de Burnout y la dimensión dedicación los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

			síndrome de Burnout	Dedicación
Rho de Spearman	síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,130*
		Sig. (bilateral)	.	,044
		N	240	240
	Dedicación	Coeficiente de correlación	-,130*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
		N	240	240

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 12, el coeficiente de correlación de Spearman es negativa débil ($r=-0,130$) y es significativa porque el p -valor= 0.044 ($0.044 < 0.05$) entre las variables Síndrome de Burnout y la dimensión Dedicación. De este modo se acepta la hipótesis alterna ($H1$) y se rechaza la hipótesis nula ($H0$), esto indica que existe una relación estadística inversa entre el síndrome de Burnout y la dimensión Dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L.

HE3: Existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y la Absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019.

HE0: No existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y la Absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019.

Tabla 13: Correlación de Rho de Spearman entre la variable de Síndrome de Burnout y la dimensión Absorción los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

			Síndrome de Burnout	Absorción
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,261**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	240	240
	Absorción	Coeficiente de correlación	-,261**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	240	240

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

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 12, el coeficiente de correlación de Spearman es negativa débil ($r=-0,261$) y es significativa porque el p -valor= 0.000 ($0.000 < 0.01$) entre las variables Síndrome de Burnout y la dimensión Absorción. De este modo se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), esto indica que existe una relación estadística inversa entre el síndrome de Burnout y la dimensión Absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo principal definir si existe relación correlación directa y significativa entre el síndrome de Burnout y Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L Callao, 2019, para llegar a este objetivo se tuvo como muestra a 240 trabajadores. También se confirmó la Hipótesis general de la investigación. Es por lo que se pudo demostrar la existencia de la relación entre el síndrome de Burnout y Engagement Laboral.

Con respecto a la hipótesis general de la investigación, se logró encontrar una correlación negativa débil ($r=-0,276$) entre el síndrome de Burnout y el Engagement Laboral y un alto nivel de significancia ($p\text{-value } 0.000 < 0.01$) lo que nos lleva a que existe una relación estadística entre el síndrome de Burnout y el Engagement laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Además, con los resultados obtenidos se presenta un nivel general alto (81%) entre las variables, esto significa que la gran parte de los trabajadores reconoce los factores del síndrome de Burnout pudiendo afectar relativamente en sus actividades laborales y también reconoce que existe factores de la organización que pueda aportar en sus recursos personales para poder desempeñar con normalidad. Además, el trabajador encuentra una conexión emocional con la empresa y esto hace que pueda aumentar los mecanismos de defensa para poder desarrollar sus actividades en toda su jornada laboral. En relación con ello, Salmela-Aro y Upadyaya (2018) afirma la relación negativa y significativa de las variables, el Síndrome de Burnout tiene relación a los síntomas negativos de los trabajadores durante su jornada de trabajo y carrera profesional, además el Work Engagement está presente en los recursos personales, laborales y los aspectos positivos que el trabajador puede presentaren sus actividades del día a día. Según Hobfoll (2001) en su teoría de la conservación de los recursos menciona que el agotamiento laboral, desgaste físico y emocional son las causas de la pérdida de los recursos personales que es el aspecto positivo de cada trabajador, esto se debe al desequilibrio de factores organizacionales como altas horas de trabajo, ambigüedad de funciones, la cultura organizacional entre otros.

En cuanto a la primera hipótesis específica de la investigación, existe una relación negativa débil ($r=-0,295$) entre el síndrome de Burnout y la dimensión Vigor y un alto nivel de significancia ($p\text{-value } 0.000 < 0.01$) lo que nos lleva a que existe una relación estadística entre el síndrome de Burnout y la dimensión Vigor, además los resultados

presentan un nivel medio (75%) de la dimensión Vigor. Esto significa que la mayoría de los trabajadores se esfuerzan para seguir realizando las actividades con normalidad en su jornada de trabajo, sin embargo, existe factores negativos del Síndrome de Burnout que obstruye sus labores a causa de las largas jornadas laborales que tiene el trabajador. En relación con ello, Mendoza y Gutiérrez (2017) afirma una relación negativa entre el síndrome de Burnout y la dimensión Vigor, con lo que indica que dicha dimensión es la pieza clave en el desempeño laboral causando factores positivos en el trabajador como contar con energía y resistencia mental permitiendo la realización de sus funciones con normalidad anticipando las dificultades que pueda ver en su centro laboral, no obstante el síndrome de Burnout en sus factores negativos hace que disminuya el vigor del trabajador dentro de la jornada laboral.

En cuanto a la segunda hipótesis específica de la investigación, existe una relación negativa débil ($r=-0,130$) entre el síndrome de Burnout y la dimensión dedicación, además un alto nivel de significancia ($p\text{-value } 0.044 < 0.05$) lo que nos lleva a que existe una relación estadística entre el síndrome de Burnout y la dimensión dedicación, además los resultados presentan un nivel medio (84%) de la dimensión Dedicación. Según los resultados obtenidos, los trabajadores están inspirados y entusiastas en su trabajo conllevando a los aspectos positivos, sin embargo, existe factores adversos de la empresa que llegan afectarlos significativamente de algún modo en sus actividades diarias. En relación con ello, Carrasco, Cortes y León (2010) quien afirman que la dimensión dedicación es el opuesto al cinismo uno de los factores del Burnout, por lo que el trabajador puede manifestar niveles significativos, como el entusiasmo al momento de realizar sus actividades, orgullo y reto o meta por el trabajo, se refiere los autores a todos los aspectos positivos que puedan inspirar al trabajador al momento de realizar sus actividades dándole importancia y aceptando desafíos para que no se encuentre afectado por los factores negativos de la organización.

En cuanto a la tercera hipótesis específica de la investigación, existe una relación negativa débil ($r=-0,261$) entre el síndrome de Burnout y la dimensión dedicación, además un alto nivel de significancia ($p\text{-value } 0.000 < 0.01$) lo que nos lleva a que existe una relación estadística entre el síndrome de Burnout y la dimensión absorción, además los resultados presentan un nivel medio (70%) de la dimensión absorción. Según los resultados obtenidos, los trabajadores tienen tendencia a contraer el síndrome de Burnout

por tener un índice promedio en la dimensión absorción ya que están dispuestos a dar todo de sí mismo para poder desarrollar sus labores pese a que existan factores negativos que lo desmotiven en el trabajo. En relación con ello, los estudios de Rothbard (como se cita en Lupano y Waisman, 2018) afirman que a mayor índice en la dimensión absorción disminuirá los índices del síndrome de Burnout y esto se aplica viceversa pero cuando la tendencia es promedio tienen a sufrir de igual modo los factores del síndrome de Burnout como los factores de agotamiento físico o emocional, estrés laboral y despersonalización, además la absorción es un componente que permite mejorar la productividad de los trabajadores.

V. CONCLUSIONES

Existe una relación entre el Síndrome de Burnout y el Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L Callo 2019, debido a que se obtuvo una correlación negativa débil ($r=-0,276$) y la significancia calculada es ($p\text{-value } 0.00<0.001$). El nivel de Síndrome de Burnout y Engagement Laboral es alto (81%), se concluye que el trabajador presenta factores del síndrome de Burnout como el estrés laboral puede tener niveles de Engagement laboral, esto se debe a que los trabajadores involucran sus recursos personales como la responsabilidad asociada al compromiso, tolerancia, honestidad y satisfacción laboral que son el resultado de su formación profesional y al contexto sociocultural de cada trabajador.

Existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la dimensión Vigor de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L Callo 2019 debido a que se obtuvo una correlación negativa débil de ($r=-0,295$) y la significancia calculada es ($p\text{-value } 0.00<0.001$). El nivel de la dimensión Vigor del Engagement Laboral en general es medio (75%), se concluye que la mayoría de los trabajadores perciben vigor y esfuerzo, pero cuentan con factores del Síndrome de Burnout que repercute en su jornada laboral.

Existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la dimensión Dedicación de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L Callo 2019 debido a que se obtuvo una correlación negativa débil de ($r=-0,130$) y la significancia calculada es ($p\text{-value } 0.044<0.05$). El nivel de la dimensión Dedicación del Engagement Laboral en general es medio (84%), se concluye que a pesar de contar con algunos factores negativos del síndrome de Burnout el trabajador puede seguir laborando ya que se identifica y se implica con la empresa.

Existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la dimensión Absorción de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L Callo 2019 debido a que se obtuvo una correlación negativa débil de ($r=-0,261$) y la significancia calculada es ($p\text{-value } 0.00<0.001$). El nivel de la dimensión Absorción del Engagement Laboral en general es medio (70%) se concluye que el trabajador cuenta con factores del síndrome de Burnout, pero puede llegar a tener un estado de concentración que le permita disfrutar su trabajo por periodos cortos.

VI. RECOMENDACIONES

Se considera la realización de investigaciones posteriores sobre los diversos aspectos del Síndrome de Burnout y Engagement Laboral, se sugiere lo siguiente:

1. Se recomienda realizar investigaciones con las mismas variables para poder identificar los factores del Síndrome de Burnout y así promover el Engagement Laboral en los trabajadores a través del buen clima laboral, dando reconocimientos, entre otros.
2. Realizar una reestructuración del manual organizacional y de funciones para que puedan visualizar el organigrama actualizado y estandarizar las funciones que cada trabajador debe realizar a fin de evitar la sobrecarga laboral y los altos índices de horas de trabajo.
3. Realizar un plan mensual en el cual se pueda incluir temas de comunicación efectiva para incrementar las actitudes positivas de los trabajadores y también se debe inculcar temas como valores organizacionales para poder incrementar el Engagement.
4. Además de ello, capacitar a los líderes de la organización (jefes, coordinadores, supervisores y encargados) con la finalidad de comprender la importancia del Engagement Laboral y los factores positivos que puede causar en la organización como el mejor rendimiento del trabajador, tener los objetivos claros, compromiso laboral, entre otros.
5. Por otro lado, se sugiere que la organización siga con la preocupación por cada trabajador como se viene haciendo, para seguir contribuyendo con los recursos personales y laborales de cada uno y así poder incrementar los indicadores de Engagement Laboral.

VII. REFERENCIAS

- Albee, G. (2000). *Commentary on prevention and counseling psychology*. *The Counseling Psychologist*, 28(6), 845-853.
- Aliaga, O. (2016). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome del Burnout en las empresas*. Universidad Anahuac México Norte. Yucatán, México.
- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, y Sanchez, Jose. (2018). *The relation between work stress and burnout syndrome in a sample of Chilean air traffic controllers*. *Rev P.M Latinoamérica*. 12(2), 239-248. doi: <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>.
- Bilbao, M., Martinez, G., Pavez, J. y Morales, K. (2018). *Burnout of NGO workers who implement social policy in Chile*. *Rev Psicoperspectivas*. 17(03), 1-12.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). *La teoría de las demandas y los recursos laborales*. *Rev Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 29(3), 107-115. Doi: <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores a.g. de chile (Tesis de pregrado)*. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137677/Memoria%20Titulo%20Validaci%C3%B3n%20MBI%20Burnout%20ver%20SISIB.pdf?sequence=1>
- Capital (30 de Abril del 2018). *¿Trabajas demasiadas horas al día? Entonces estás propenso al síndrome de Burnout*. Recuperado de <https://capital.pe/actualidad/trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-sindrome-de-burnout-noticia-1110804>

- Carrasco, A., Corte, C y León J. (2010, 28 de Abril). *Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en la organización y prevenir el burnout y estrés laboral*. Idus. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/34423/Engagement.%20Un%20recurso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caballero, C., Hederich, C y García, A. (2015). *Relación entre Burnout y Engagement académicos con variables sociodemográficas y académicas*. *Rev Scientific Electronic Library Online*, 32(2), 254-267.
- Carrillo, R., Gómez, K. y Espinoza, I. (2012). *Síndrome de burnout en la práctica médica*. *Rev Medicina Interna de México*, 28(06), 579-584. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>
- Córdova, L. y Sulca, K. (2017). *Síndrome de Burnout y su relación con el compromiso y la satisfacción laboral en colaboradores del hospital militar*. Tesis de licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Casso, S (2018). *Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana*. Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Casas, S. (2017). *Factores asociados al síndrome de Burnout en profesionales de la MICRORRED AUCAYACU – Minsa 2017*. Tesis de Maestría. Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú
- Castro, L., De Leon, C., Acevedo, J. y Ramirez, C. (2018). *Resilience Processes Engagement and Emotional Competencies in Professionals Attending*. *Rev Actualidades en Psicología* 32(125), 33-50. DOI: <https://doi.org/10.15517/ap.v32i125.32528>
- Candia, M., Castro, C, y Sánchez, E. (2017). *Relación entre satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. Tesis de magister. Universidad del Pacifico, Lima, Perú.

- Cumpa, M. (2015). *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo-2015*. Tesis de licenciatura. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Flores, J. (2018). *Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Sccpa en el periodo Setiembre-Noviembre 2017*. Tesis de titulación. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.
- Flores, C., Fernandez, M. y Juarez A. (2015). *Entusiasmo por el trabajo (Engagement): un estudio de validez de profesionales de la docencia en Lima, Perú*. *Rev Liberabit*, 21(02), 196-206.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Rev Éxito Empresarial*. 160(01), 1-4. Recuperado de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_16081_1_es.pdf
- García, N., Gonzalez, J. y Garces, E. (2016). *Current status of the study of burnout syndrome in sport*. *Rev Cuaderno de Psicología del Deporte*. 16(2), 21-28.
- Gil-Monte, P. (2001) *El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. *Revista electrónica de psicología*, 3(5). Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Pedro_GilMonte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf
- González, G., Becerril, M. y Fonseca, A. (2018). *Engagement as a factor of training and development of entrepreneurial culture in university students*. *Rev Investigation The Rediech*, 17(9), 103-118.

- González, R., y Salazar, F. (2008). *Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/RaisirysGonz%C3%A1lez.pdf>
- Gutierrez, O., Lobo, N., y Martínez, J. (2016). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016*. 20(1), 37-43. Doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.107>
- Hidalgo, E. (2018). *Trabajo emocional y engagement en cajeros de un supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Hidalgo, F. y Saborío L. (2015). *Síndrome de burnout. Medicina Legal de Costa Rica – Edición Virtual*. 32(1). ISSN 1409-0015. Recuperado de: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. Recuperado de <http://gateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacionsampieri-6taedicion-pdf/>
- Hobfoll, S. (2001). *The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory*. 2001. 21(1), 1-15. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
- Lozano, C. y Reyes, M. (2017). *Docentes universitarios: Una mirada desde la autoeficacia general y engagement laboral*. *Ridu*. 11(1), 134-148. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.11.503>.
- Luna, L., Mayor, A. y Taype, A. (2015). *Síndrome de Burnout en estudiantes de pregrado de Medicina Humana: un problema escasamente estudiado en el Perú*. *Rev Científic Electronic Library Online*, 76(1), 83-4.

- Lupano, M. y Waisman, S. (2018). *Work Engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral*. *Rev Psicodebate*, 17(2), 77-89. <http://dx.doi.org/10.18682/pd.v18i2.808>.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. *Ciencia y Trabajo*, 11(32): 37-43.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2005). *Reversing Burnout: How to rekindle your passion for your work*. *Stanford Social Innovation Review* 4 (1) 42-49
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). *Early Predictors of Job Burnout and Engagement*. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 93, No. 3, 498–512
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., y Leiter, M. P. (2001). “*Job burnout*”. En: S. T. Fiske, D. L. Schacter y C. Zahn-Waxler (eds.), *Annual Review of Psychology*, vol. 52, p. 397– 422.
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Model (3rd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Maslach C, Jackson S (1985): *The role of sex and family variables in burnout*. *Sex Roles*; 12: 837 - 851.
- Maricutiu, L., Sulea, C. y Iancu, A. (2017). *Work Engagement or burnout: Which comes first? a meta-analysis of longitudinal evidence*. *Rev Elsevier GmbH* 5(2017), 35-43. Doi <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.05.001>
- Mababu, R. (2012). “*El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional*.” *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 12 (2), 219-244. ISSN: 1577-7057.
- Mendoza, B. y Gutierrez, M. (2017). *Relación del Engagement en el desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Madre de Dios, Perú.

- Mohamed, F., Zulkifle, Z. y Bin, M. (2015). *Sustainability in employment: Reward System and Work Engagement*. *Rev Procedia Economics and Finance*, 35(2016), 699-704. Doi [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00087-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00087-3)
- Oblitas, S. (2015). *Síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la Microred Palmira*. Huaraz: Tesis Maestría. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Olavarría, L. (2018). *¿Trabajas demasiadas horas al día? Entonces estás propenso al síndrome de Burnout?* Recuperado de <https://capital.pe/actualidad/trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-sindrome-de-burnout-noticia-1110804>
- Párraga, I., González, E., Méndez, T., Villarín, A. y León, A. (2018). *Burnout and its connection with perceived stress and job satisfaction in primary HEALTHCARE PROFESSIONALS IN AN Autonomous Community*. *Rev Clin Med Fam*. 11(2), 51-60.
- Sedano, E (2016). *Síndrome de Burnout en docentes de la institución educativa privada Latino Chupaca*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Salanova. & Schaufeli. (2004). *El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de recursos humanos*, *Estudios Financieros* N° 261. En: <http://www.wont.uji.es/>
- Salmela-Amo, K. y Upadyaya, K. (2017). *Role of demands-resources in work engagement and burnout in different career stages*. *Rev Journal of Vocational Behavior*. 108(2018), 190-200. Doi <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.08.002>
- Sharma, A., Goel, A. y Senguta, S. (2017). *How does Work Engagement vary with Employee Demography?: Revelations from the Indian IT industry*. *Rev Procedia Computer Science*. 122(2017), 146-153. Doi <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.353>

- Sang, H., Jeong, H. y Yun, K. (2018). *Effect of Nurses' Emotional Labor on Customer Orientation and Service Delivery: The Mediating Effects of Work Engagement and Burnout*, 9(4), 441-446. Doi <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2017.12.001>
- Schaufeli, W. B. (2014). *What is engagement*. In C. Truss, R. Delbridge, K. Alfes, A. Shantz, & E. Soane. (Eds.). *Employee engagement in theory and practice* (pp. 15-35). London: Routledge.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & van Rhenen, W. (2009). *How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism*. *Journal of Organizational Behavior*, 30(2009), 893-917. Doi: <https://doi.org/10.1002/job.595>.
- Solís, Z., Zamudio, L., Matzumura, J. y Gutiérrez, H. (2016). *Relación entre clima laboral organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2, Lima, Perú, 2015*. *Rev Horizonte Médico (Lima)*, 16(4), 32-38. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000400006&lng=es&tlng=es.
- Sonnentag, S. (2017). *A task-level perspective on work engagement: A new approach that helps to differentiate the concepts of engagement and burnout*. *Rev Burnout Research*. 5(2017), 12-20. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.04.001>
- Seguel, F. y Valenzuela, Sandra. (2016). *Burnout syndrome in nursing staff of two hospitals in southern Chile*. *Rev Av Enferm*. 34(1), 39-47. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v34n1.41599>
- Vasquez, J., Maruy A. y Verne E. (2014). *Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014*. Lima, Perú. *Rev Neuropsiquiatr* 77 (3), 168-174. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n3/a05v77n3.pdf>

Yutana (11 de Abril del 2016). *Aumento de síndrome de burnout en México*. Recuperado de <http://yucatan.com.mx/salud/aumenta-el-sindrome-de-burnout-en-mexico>

Winnubst, J. A. (1993). *Organizational structure, social support, and burnout*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). London: Taylor & Francis.

ANEXOS 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE BIENESTAR Y TRABAJO UWES

Datos del trabajador:

Nombre: _____

Sexo: _____

Tiempo laborando: _____

Área de trabajo: _____

Teléfono: _____

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	
7	Mi trabajo me inspira.	
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	
11	Estoy inmerso en mi trabajo.	
12	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	
13	Mi trabajo es retador.	
14	Me "dejo involucrar" por mi trabajo.	
15	Soy muy persistente en mi trabajo.	
16	Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo.	
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	

ANEXOS 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Datos del trabajador:

Nombre: _____

Sexo: _____

Tiempo laborando: _____

Área de trabajo: _____

Teléfono: _____

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez por semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7	Siento que trato con mucha eficacia el trabajo que me otorgan.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15	Siento que realmente no me importan los pedidos de mis clientes a los que tengo que atender.	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17	Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	
18	Me siento satisfecho después de haber terminado mis labores.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22	Siento que mis compañeros me culpan de sus problemas.	

ANEXOS 3

Matriz de consistencia						
Título: Síndrome de Burnout y Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019.						
Autor: Aldrin Jhoel Acedo Romero						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	SINDROME DE BURNOUT	Despersonalización	1.Distanciamiento 2.Indiferente 3.Apatia	Tipo y diseño de investigación
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao 2019?	Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y Engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019.	Existe relación inversa y significativa entre el síndrome de Burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019.		Agotamiento emocional	1.Estado de animo 2.Monotonia 3.Fatiga	Diseño: no experimental transversal Tipo: Descriptivo correlacional
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS		Realización personal	1.Depresión 2.Baja autoestima 3.Seguridad	Población y muestra Población: Constituido por 635 trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L Tamaño de muestra: conformada de 240 trabajadores.
¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la dimensión dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callo, 2019?	Determinar la relación del síndrome de Burnout y la dimensión dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019	Existe relación inversa y significativa del síndrome de Burnout y la dimensión dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019				

<p>¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la dimensión absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callo, 2019?</p>	<p>Determinar la relación del síndrome de Burnout y la absorción dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019</p>	<p>Existe relación inversa y significativa del síndrome de Burnout y la dimensión absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019</p>	<p>ENGAGEMENT LABORAL</p>	<p>Vigor</p>	<p>1.Resistencia mental 2.Esfuerzo 3.Niveles de energía muy altos</p>	<p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p>
<p>¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la dimensión realización personal en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callo, 2019?</p>	<p>Determinar la relación del síndrome de Burnout y la dimensión realización personal en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019</p>	<p>Existe relación inversa y significativa del síndrome de Burnout y la dimensión realización personal en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L, Callao, 2019</p>		<p>Dedicación</p>	<p>1.Orgullo 2.Inspiración 3.Entusiasmo</p>	<p>Técnica e instrumento Variable 1: Síndrome de Burnout Técnica: se utilizará la encuesta Instrumento: se utilizará Cuestionario Variable 2: Engagement Laboral Técnica: se utilizará la encuesta Instrumento: se utilizará cuestionario</p>
				<p>Absorción</p>	<p>1.Felicidad 2.Absorción 3.Comodo en el trabajo</p>	

ANEXOS 4



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 13 de junio de _____ de 2019

Apellido y nombres del experto: Zevallos Ballarín, Z. Verónica

DNI: 41726925

Teléfono: 932 371 609

Título/grados: Hotel

Cargo e institución en que labora: UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	/		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	/		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	/		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	/		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	/		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	/		

SUGERENCIAS: _____

FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 13 JUNIO de 2019

Apellido y nombres del experto: JARA MIRANDA ROBERT ALEXANDER

DNI: 42312543

Teléfono: _____

Título/grados: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Cargo e institución en que labora: ITE - OSPA

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO.

ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
1 ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comparable?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6 ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7 ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8 ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9 ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SUGERENCIAS: _____


FIRMA DEL EXPERTO
Dr. Jara Miranda Robert Alexander
CUAD 10754

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellido y nombres del experto: Lima, 12 de junio de 2019
Tamara Cecilia Koles
 DNI: 10139218
 Teléfono: 997050407
 Título/grados: Magister en Administración
 Cargo e institución en que labora: UCV Docente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS: Ordenar ítems en función indicadores.



FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima 12 de junio de 2019

Apellido y nombres del experto: VELÁSQUEZ VILCHES LILI VIOLETA

DNI: 18717577

Teléfono: 990315300

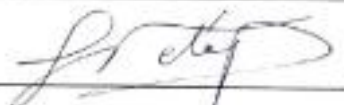
Título/grados: LIC. EN TURISMO / MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Cargo e institución en que labore: DOCENTE - UCV LIMA NORTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
1 ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2 ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3 ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4 ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5 ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6 ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7 ¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8 ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9 ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EXPERTO

ANEXOS 5

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT

La aplicación de la prueba puede ser Individual o en un grupo además se debe tener en cuenta las 22 preguntas planteadas, leer cuidadosamente colocando el número del 0 a 6 depende de cómo se identifica en su área de trabajo y con la organización.

La calificación del instrumento se realizará la suma de los ítems en general y de cada dimensión con ello se podrá realizar la comparación con el puntaje obtenido.

Agotamiento Emocional: Compuesta por 9 ítems Su puntuación máxima es 54, a más elevado el puntaje, mayor es el agotamiento emocional y aumenta el desarrollo de Síndrome de Burnout. Ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Despersonalización: Compuesta por 5 ítems Su puntuación máxima es 30, a más elevado el puntaje, mayor es la despersonalización, y aumenta el desarrollo del Síndrome de Burnout. Ítems: 5, 10, 11, 15 y 22.

Realización Personal: Compuesta por 8 ítems Su puntuación máxima es de 48, a más elevado el puntaje, mayor es la realización personal, sin embargo, se debe tener en consideración, que esta dimensión es proporcionalmente inversa, esto quiere decir, que, para el desarrollo del Síndrome de Burnout, las puntuaciones bajas favorecen a la aparición del síndrome. Ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Interpretación según la baremación de los autores

DIMENSIONES	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento emocional	0 a 17	18 a 35	36 a 54
Despersonalización	0 a 9	10 a 19	20 a 28
Realización personal	0 a 14	15 a 29	30 a 46
Síndrome de Burnout	0 a 38	39 a 77	78 a 125

ANEXOS 6

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DEBURNOUT

La aplicación de la prueba puede ser Individual o en un grupo además se debe tener en cuenta las 17 preguntas planteadas, leer cuidadosamente colocando el número del 0 a 6 depende de cómo se identifica en su área de trabajo y con la organización.

La calificación del instrumento se realizará la suma de los ítems en general y de cada dimensión con ello se podrá realizar la comparación con el puntaje obtenido.

Vigor: Compuesta por 6 ítems Su puntuación máxima es 36, a más elevado el puntaje, mayor es el vigor y aumenta la aparición del Engagement. Ítems: 1, 4, 8, 13, 15 y 17.

Dedicación: Compuesta por 5 ítems Su puntuación máxima es 30, a más elevado el puntaje, mayor es la dedicación, y aumenta la aparición del Engagement. Ítems: 2, 5, 7, 10, 12.

Absorción: Compuesta por 6 ítems Su puntuación máxima es 36, a más elevado el puntaje, mayor es la absorción y aumenta la aparición del Engagement. Ítems: 3, 6, 9, 11, 14, y 16.

Interpretación según la baremación de los autores

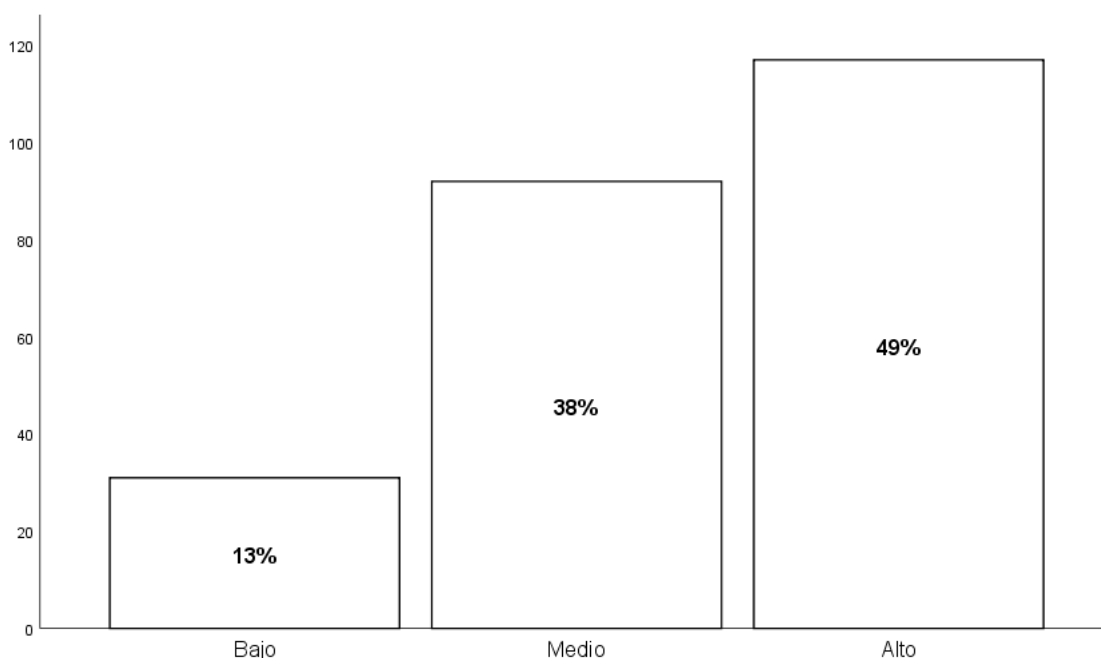
Dimensiones	BAJO	MEDIO	ALTO
Vigor	0 a 10	11 a 21	22 a 32
Dedicación	0 a 7	8 a 15	16 a 24
Absorción	0 a 11	12 a 23	24 a 32
Engagement Laboral	0 a 26	27 a 53	54 a 86

Tabla 14: Nivel de la dimensión de Agotamiento Emocional en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	13%
Medio	92	38%
Alto	117	49%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 10: Nivel de la dimensión de Agotamiento Emocional en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



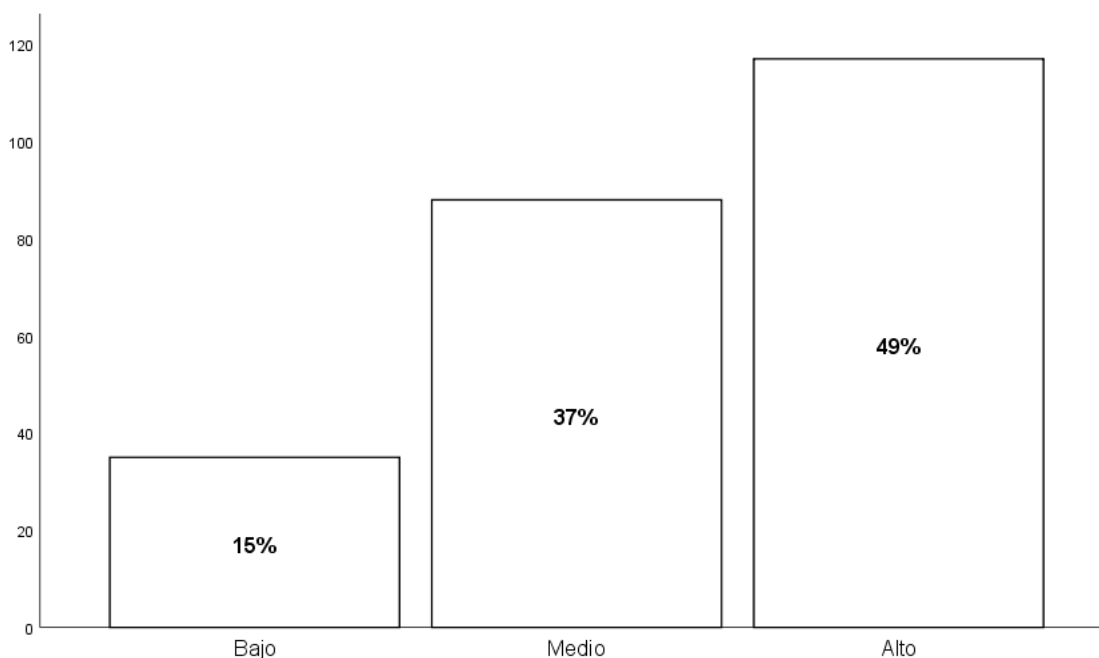
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 49% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L está de acuerdo que puede sentir agotamiento físico y emocional al comenzar su jornada laboral con ello presenta un bajo rendimiento en la productividad de sus labores, también el 38% indica que presenta algún agotamiento física y emocional durante su jornada laboral, sin embargo existe factores positivos que influye en el trabajador para superar las dificultades que pueda presentar en el día a día y el 13% de trabajadores concuerda que no percibe algún agotamiento emocional o físico en las actividades diarias, esto se debe por el buen manejo de las actividades que realizan en el transcurso de su jornada laboral.

Tabla 15: Nivel de la dimensión de Despersonalización en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	15%
Medio	88	37%
Alto	117	49%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 11: Nivel de la dimensión de Despersonalización en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



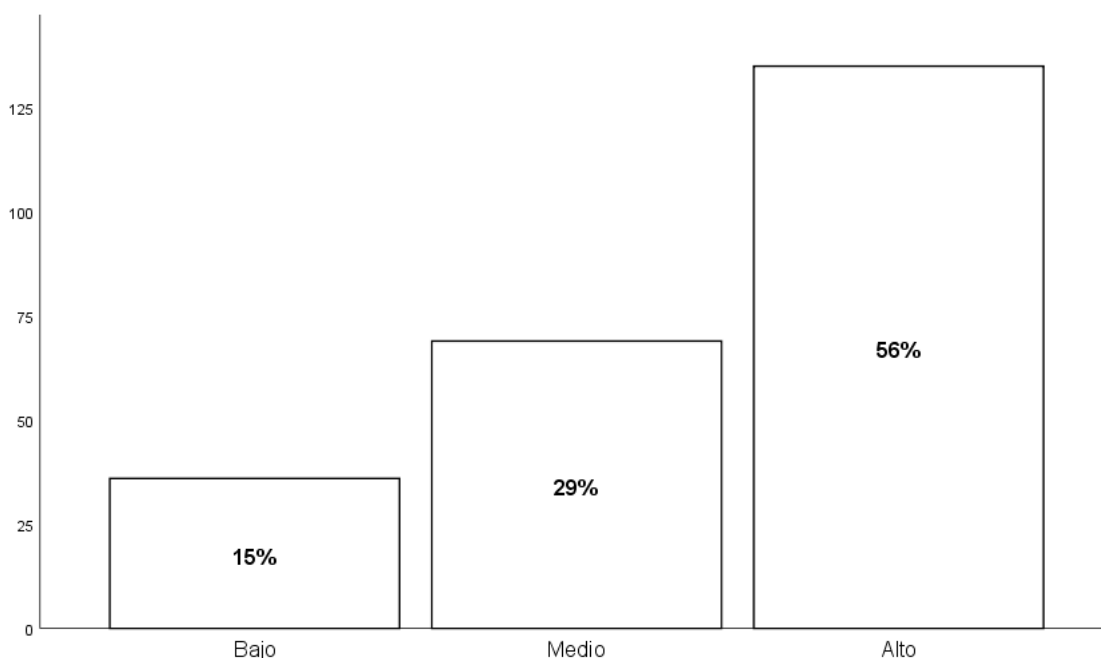
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 49% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L está de acuerdo que existe actitudes negativas que perdura en su jornada laboral y no les permite realizar sus actividades con normalidad dando como resultado no llegar a la meta establecida, además el 37% indica que existe actitudes que no favorece al desempeño de las actividades pero también indican que estas actitudes no prevalece en la jornada laboral por los mecanismo personales para disminuir dicha dimensión y el 15% indica que los factores negativos de la empresa no llega a afectarlos y pueden desarrollar sus actividades con normalidad.

Tabla 16: Nivel de la dimensión de Realización Personal en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	15%
Medio	69	29%
Alto	135	56%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 12: Nivel de la dimensión de Realización Personal en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



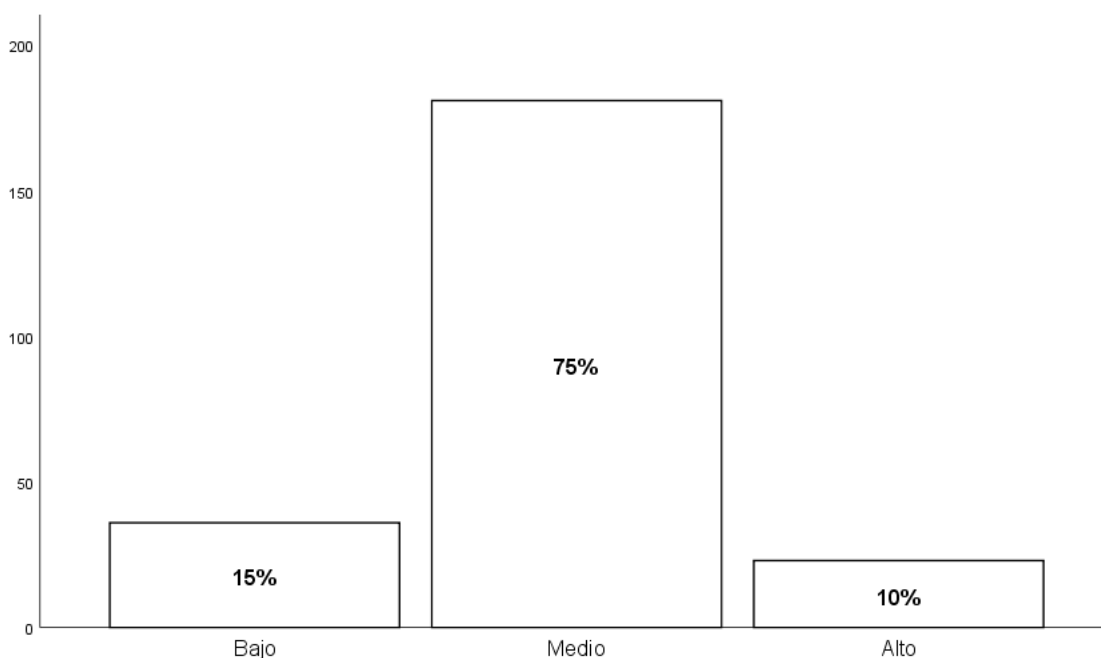
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 56% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L se encuentra menos satisfecho por su desarrollo en su jornada laboral, además se considera que es la autoevaluación negativa que realiza el trabajador con las habilidades a desarrollar su trabajo, además el 29% se encuentra en promedio satisfecho con el trabajo que realiza pero también en circunstancias llega a sentir que su trabajo no cubre las expectativas que quiere la empresa y 15% no percibe que su trabajo sea ineficiente ni tampoco incompetente y llega a estar satisfecho con su desarrollo de sus actividades, resultados y logros obtenidos por su desempeño.

Tabla 17: Nivel de la dimensión de Vigor en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	15%
Medio	181	75%
Alto	23	10%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 13: Nivel de la dimensión de Vigor en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



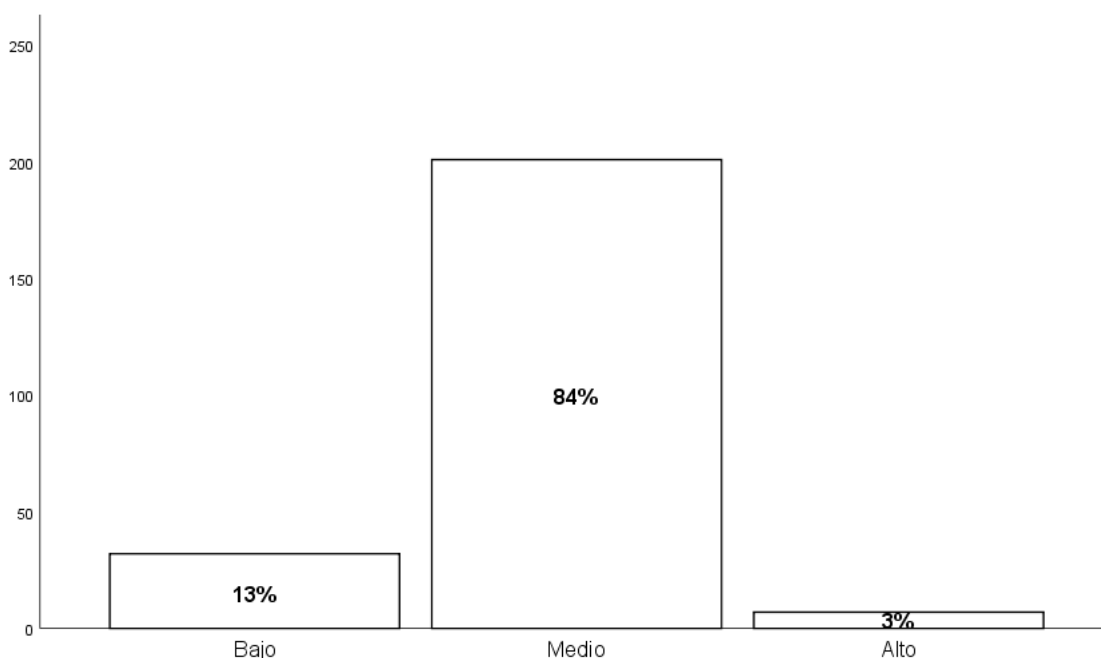
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 10% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L manifiesta un nivel alto de Vigor es por ello que se siente con las habilidades y energía necesaria para poder desarrollar la jornada laboral con normalidad pese a las adversidades que se pueda presentar, ya que en la empresa existe factores que lo llegan a motiva, además el 75% se interpresa como el esfuerzo que tiene los trabajadores para seguir realizando sus actividades con normalidad en su jornada laboral, no obstante existe factores negativos como cansancio o agotamiento emocional por las largas jornadas de trabajo y el 15% de los trabajadores no tiene las habilidades requeridas para poder desarrollar la jornada laboral con la energía necesaria por ello los colaboradores muestran con mayor cansancio.

Tabla 18: Nivel de la dimensión de Dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	13%
Medio	201	84%
Alto	7	3%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 14: Nivel de la dimensión de Dedicación en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



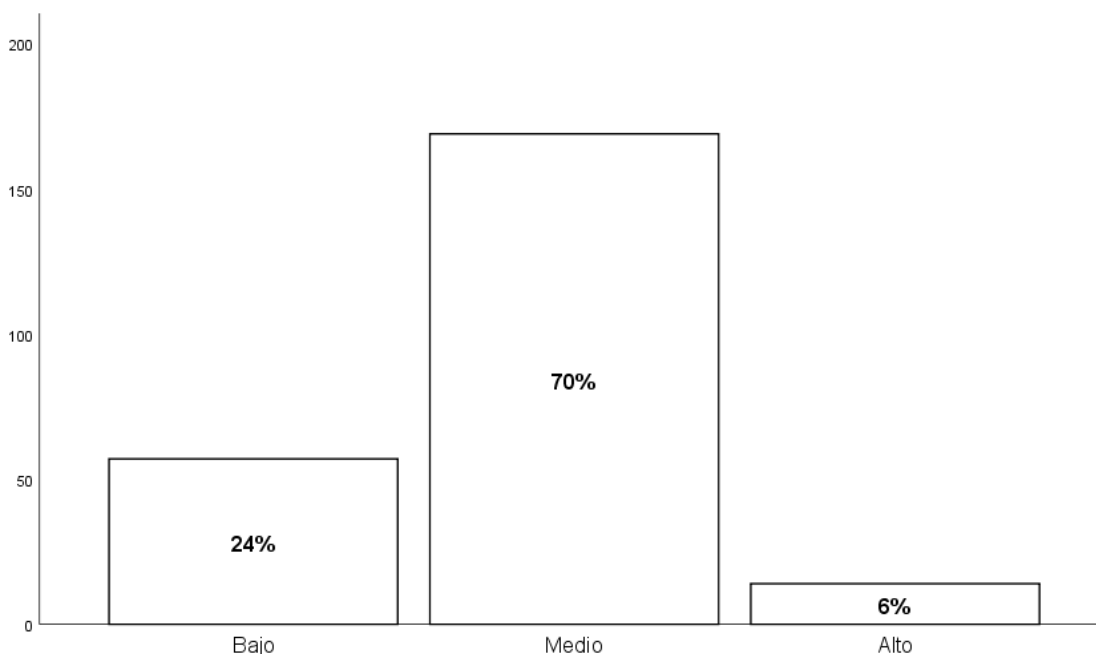
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 84% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L manifiesta un nivel promedio de dedicación, esto se refiere a la identificación que tienen con el trabajo que realizan, esto se lleva acabo porque no llega afectarlos significativamente los factores adversos de la empresa y de algún modo se esfuerza para poder realizar sus actividades con normalidad, también el 13% no se identifica con el trabajo que realiza ni con las funciones que puede desempeñar, esto se debe porque las actividades no llegaron a cumplir sus expectativas personales y el 3% se encuentra satisfecho con las actividades que realiza en la empresa estas actitudes hace que el trabajador no se sienta afectado por los factores negativos de la empresa.

Tabla 19: Nivel de la dimensión de Absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	57	24%
Medio	169	70%
Alto	14	6%
Total	240	100%

Fuente: resultado estadístico SPSS-25

Gráfico 15 : Nivel de la dimensión de Absorción en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L



En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 70% de los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L manifiesta un nivel promedio de absorción ya que está dispuesto en dar todo para desarrollar sus actividades pese a que exista factores negativos que desmotiven al trabajador, además el 24% de los trabajadores no están completamente sumidos en las actividades que realizan y no llegan a concentrarse en sus labores, esto hace que se desconcentre con facilidad por los factores internos y externos que existe en la empresa y el 6% se refiere a los altos niveles de satisfacción que los colabores sienten con su trabajo, esto se debe a la concentración que tienen con sus actividades que desarrollan, además de no existir factores que impidan cumplirlos.