



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Síndrome de burnout y procrastinación laboral en trabajadores
de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

García Guerrero, Francy (ORCID: 0000-0003-1576-0256)

Meza Montes, Karina Milagros (ORCID: 0000-0001-6884-2739)

ASESOR:

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: 0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

CALLAO-PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente investigación es dedicada a nuestros padres por los valores inculcados y por bríndanos la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

Agradecimiento

Queremos agradecer a Dios por guiar siempre nuestro camino y a nuestra familia por estar siempre presente en todos nuestros logros.

Índice

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado.....	iv
Índice	v
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	11
3.2 Operacionalización de las variables	11
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Métodos de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	30

Índice de Tablas

Tabla 1:	Baremos del MBI	16
Tabla 2:	Prueba de normalidad	19
Tabla 3:	Correlación del burnout y procrastinación	19
Tabla 4:	Correlación de Procrastinación y Dimensiones del SBI	20
Tabla 5:	Frecuencias de agotamiento emocional	20
Tabla 6:	Frecuencias de despersonalización	21
Tabla 7:	Frecuencias de Realización Personal	22

Resumen

El presente trabajo tuvo como finalidad conocer la relación entre la procrastinación laboral y el síndrome de burnout en colaboradores de una empresa aduanera de Lima, Perú, durante el 2021. Esta investigación contó con una metodología cuantitativa, de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional con corte transversal. Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron el Maslach Burnout Inventory y el PAWS con óptimas propiedades psicométricas que fueron utilizadas en 162 colaboradores. Las correlaciones se realizaron con la prueba de Rho de Spearman, debido a que no mostró normalidad en la distribución de la muestra, demostrando que sí existe correlación entre las variables; con relación a las dimensiones, no se encontró correlación entre la procrastinación laboral y despersonalización, pero sí con el agotamiento emocional y la realización personal. Por último, se concluye que mientras la procrastinación laboral esté presente, también lo está el burnout.

Palabras clave: Burnout, procrastinación laboral, MBI, PAWS

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between work procrastination and burnout syndrome in employees of a customs company in Lima, Peru, during 2021. This research had a quantitative methodology, of basic type, descriptive correlational level with cross-sectional cut. The instruments used in this research were the Maslach Burnout Inventory and the PAWS with optimal psychometric properties that were used in 162 collaborators. The correlations were performed with Spearman's Rho test, because it did not show normality in the sample distribution, demonstrating that there is a correlation between the variables; in relation to the dimensions, no correlation was found between work procrastination and depersonalization, but there was with emotional exhaustion and personal fulfillment. Finally, it is concluded that as long as work procrastination is present, so is burnout.

Keywords: Burnout, job procrastination, MBI, PAWS

I. INTRODUCCIÓN

Los trabajos realizados sobre psicología laboral han demostrado la existencia de búsquedas que pueden distinguir variables relacionadas con el desempeño empresarial. En los esfuerzos por mejorar toda la organización, se infiere que los colaboradores son recursos humanos de alto impacto para apoyar el funcionamiento y desarrollo del sistema organizacional. No obstante, en un nivel analítico más amplio, la procrastinación está relacionada con abundantes problemas organizacionales y sociales, y se visualiza como una conducta de escape o como una acción para evitar la implementación de un plan. Este comportamiento es cognitivamente relevante en el sujeto, pero se espera que sea emocionalmente poco atractivo, lo que lleva a un conflicto de evitación-enfoque. En otras palabras, la procrastinación expresa el conflicto inherente entre lo que se debe hacer y lo que se quiere hacer, y perderlo en lugar de resolverlo (Alegre, 2017).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) mencionó que la sobrecarga de trabajo podría generar un efecto negativo en la salud física y mental de los colaboradores, reduciendo su calidad de vida y la eficiencia de la entidad en la que trabajan. Entre los trabajadores de diversas empresas, la atención también se ve afectada y, por lo tanto, los clientes se ven perjudicados; en todo el mundo, el número de colaboradores que padecen síndrome de burnout se encuentra entre el 43% y el 45%, y en algunos casos llega al 80% (OMS, 2020).

A nivel mundial, el desgaste profesional tiene una alta tasa de prevalencia en múltiples estudios. En empresas de Madrid, España, el 14% se encontró entre los colaboradores y más comúnmente entre los operarios. Un estudio realizado en Francia encontró un alto nivel de burnout, con una prevalencia del 46.5%. En la actualidad, Japón, Estados Unidos, Serbia y otros países de todo el mundo tienen investigaciones sobre el síndrome de burnout y sus factores relacionados (Takemaru et al., 2017).

La procrastinación en el trabajo se trata de buscar actividades que generen que el trabajador se sienta tranquilo y relajado, dejando de lado sus responsabilidades. Asimismo, la variable estará conformado por dos dimensiones

que van a ser la ciber pereza referida a la distracción usando medios digitales dentro del trabajo y la forma del servicio, basada en realizar actividades que no generen mucho desgaste. Así también, el rendimiento laboral se refiere a las metas que se han propuesto alcanzar, algunos escritores lo han señalado como eventos realizados para adquirir resultados en un contexto exacto (Metin et al., 2016)

El continente americano no es inmune al síndrome de burnout, los expertos de Perú, Ecuador, México, Colombia, Guatemala y El Salvador tienen una tasa de incidencia de 2.5% -5.9%, que es la profesión médica dominante con una tasa de prevalencia 12.1%, seguida de la enfermería, que representa el 7.2%, y la prevalencia de otras ocupaciones en el ámbito de la salud es inferior al 6% (Vasquez, Maruy y Verne, 2015).

Frente a toda la información, existen diferentes estudios que están vinculadas a las variables de síndrome de burnout y procrastinación en el trabajo, pues es muy importante analizar el impacto de los empleados de acuerdo a su desempeño y actividades de la empresa, y traer malestar (estrés) a los empleados en el trabajo. Dado que la dilación es el retraso de la organización y daña todas las áreas del proceso, se asocia en la trayectoria del proceso, por lo que los trabajadores se sentirán incómodos por esta carga.

Por lo mencionado se formuló la pregunta de investigación general, ¿Cuál es la relación de síndrome de burnout y procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021?

De acuerdo con la justificación teórica, se puede observar que no hay muchos estudios que realicen un análisis de ambas variables, por lo cual, este estudio dará una gran ayuda a próximas investigaciones. Desde el punto de vista metodológico, se utilizaron instrumentos con sus respectivas propiedades psicométricas comprobadas que apoyarán un buen análisis de esta investigación. Finalmente, desde lo social y práctico, se pondrá en evidencia la relación existente, lo que ayudará a promover acciones en pro de los colaboradores.

Por este motivo, se formuló el objetivo general, encontrar la relación entre el síndrome de burnout y procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de

servicios aduaneros, Lima 2021. Se tuvo como objetivos específicos, determinar la relación entre las dimensiones del burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y la procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021. Así también conocer los niveles del burnout.

Se formuló como hipótesis general, existe relación entre el síndrome de burnout y procrastinación laboral en colaboradores de una compañía de servicios aduaneros, Lima 2021. Se tuvo como hipótesis específicas, existe relación entre las dimensiones del burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y la procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se hizo una revisión de los antecedentes, tanto internacionales como nacionales y se destacan los siguientes:

Mancheno y Goya (2021) realizaron una investigación en Ambato, la cual tuvo de objetivo establecer la relación entre el síndrome de burnout y la efectividad en el rendimiento de las empresas agrícolas y exportadoras en Santo Domingo de los Tsáchilas. Fue realizado mediante el enfoque cuantitativo, así mismo fue descriptivo de tipo correlacional y el diseño empleado fue no experimental de corte trasversal, para ello utilizaron el instrumento psicométrico Maslach Burnout Inventory, este identifica tres características importantes que los denominan agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, el desempeño laboral fue evaluado mediante cuestionario y la muestra fue de 315 trabajadores. Los resultados que se hallaron en la investigación con relación al Síndrome de burnout muestran que un 33% del total de la población posee un nivel medio, el 64 % posee un nivel bajo, siendo la característica más importante el agotamiento emocional debido a que un 32% está en un nivel medio, esto es por la sobrecarga del trabajo.

González y González (2021) desarrollaron su investigación en Ambato, en el cual el objetivo principal fue encontrar la relación entre el síndrome de Burnout y la eficacia de empleados en el sector financiero de Tungurahua. Así mismo el enfoque fue cuantitativo de tipo exploratoria y de tipo correlacional, la cantidad de test aplicados fue de 37 ítems, en el cual se buscó hallar la relación entre el síndrome de burnout y la productividad, llegando a la conclusión de hay una relación de significancia entre el síndrome de Burnout y la eficacia de empleados.

Albarracín y Colorado (2020) desarrollaron un proyecto investigativo en Colombia, que tuvo como objetivo la identificación de las consecuencias y las características asociadas al síndrome de Burnout por el trabajo remoto en el periodo de la cuarentena en estudiantes de Administración de empresas. El enfoque empleado fue cuantitativo, el nivel descriptivo y el diseño no experimental de corte trasversal. Se obtuvo altos niveles del Síndrome Burnout. Destacando un 92 % de las personas que fueron encuestadas aseguran haber tenido episodios de

estrés como principal problema, un 85% identificó mal humor y un 81% manifestó frustración y depresión.

Metin et al. (2018) realizaron una investigación que tuvo como objetivo la construcción de un modelo de tipo explicativo sobre lo referente al trabajo y la implicación laboral y como estos se relacionan con las variables rendimiento laboral y procrastinación. La muestra fue de 380 trabajadores de los cuales un 50% eran hombres y el otro 50% mujeres, los instrumentos que fueron utilizados son la Escala de procrastinación y la de Rendimiento laboral de los individuos (IWPQ) de Koopmans et al. Los datos encontrados de la investigación demostraron que el rendimiento en las actividades del (IWPQ) y (PAWS) es asociado de forma negativa con el sentido de servicio de los trabajadores

Khonig et.al (2017) desarrollaron una investigación en la Ciudad de NEW York cuya finalidad fue determinar la forma en que la motivación en el trabajo y procrastinación predicen la pérdida de energías de tipo ocupacional. El enfoque del trabajo fue cuantitativo, correlacional causal y el diseño fue no experimental trasversal, la población fue de 126 trabajadores del hospital Ahar, Irán. El instrumento empleado fue un cuestionario de motivación laboral, otro de procrastinación y el inventario de Burnourt de Maslach. Del trabajo de investigación se obtuvo como resultados que la motivación en el trabajo y el desgaste de tipo ocupacional tienen una relación directa. Adicionalmente al realizarse el análisis causal se demostró que la procrastinación y la motivación predicen el desgaste ocupacional en los trabajadores

Asimismo, a nivel nacional se encontró:

Cotaquispe y Herrera (2018) desarrollaron una investigación en Ica de Procrastinación y el desempeño en el trabajo de los trabajadores de un Supermercado; La investigación fue cuantitativa, nivel correlacional. Se usó como técnica la encuesta y como técnica el cuestionario. Los datos del trabajo de investigación señalaron que un 40% tiene sentimientos de no avanzar con las actividades urgentes y su desempeño laboral no es óptimo y que un 30 % posterga sus actividades y tiene desempeño bueno en el trabajo

Inga (2018) realizó un trabajo de investigación en Lima cuya finalidad fue analizar la conexión entre procrastinación y satisfacción laboral, como muestra se eligió a 370 individuos y fueron aplicados dos instrumentos: el cuestionario de Procrastinación at Work Scale y la Escala de Satisfacción Laboral de Price, los índices de confiabilidad de las escalas son de, $\alpha = .870$ y $\alpha = .721$. Los resultados que se obtuvieron de la investigación señalaron que se da una correlación de tipo negativa entre procrastinación y satisfacción en el trabajo

Palomino (2018) desarrolló un trabajo de investigación en Lima cuya finalidad fue explicar la relación entre procrastinación en el trabajo y estrés, de enfoque cuantitativo, fue correlacional y no experimental de tipo trasversal, esto fue realizado en una empresa de San Juan de Lurigancho, la muestra fue 33 participantes, la técnica utilizada fue la encuesta y se usó el cuestionario, los datos obtenidos demostraron que un 78,8% de trabajadores procrastina y presenta a la par muchos niveles de estrés, finalmente las variables presentadas se relacionan de forma directa .

Yunis (2018) desarrolló un proyecto de investigación cuyo objetivo fue encontrar la conexión entre compromiso organizacional y procrastinación. la muestra fue 145 profesores de organizaciones públicas de San Juan de Miraflores, los instrumentos utilizados fueron el "Cuestionario de compromiso organizacional" desarrollado por Meyer y Allen y el "Cuestionario de Postergación Activa y Pasiva" en el entorno elaborado de Parisi y Paredes. Se obtuvo como conclusión existe una relación negativa en las variables

Soto (2017) realizó un trabajo de investigación en el Callao cuyo objetivo fue determinar la relación entre la procrastinación laboral y el compromiso organizacional, la muestra fue de 134 maestros y administrativos de instituciones educativas en el Callao, el diseño empleado fue de tipo descriptivo correlacional, el inventario utilizado fue el Inventario de Postergación activa y Pasiva en el entorno laboral (IPAP) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer. De ello se obtuvo que a mayor procrastinación laboral se presenta menor compromiso organizacional en las instituciones educativas.

Para iniciar con las teorías relacionadas al tema se tiene la conceptualización de la variable síndrome de burnout. Es necesario recordar a la principal autora sobre esta variable: Maslach (2016), quien viene desarrollando amplia investigación sobre el “burnout”. Ella indica que este síndrome afecta la tranquilidad y calidad de vida de las personas, su visión transcultural y mundial.

Es difícil identificar los síntomas del burnout, debido a la variedad de eventos que son asociados al trastorno que se evidencian sobre el tema, mediante el cual son evidenciados más de 100 síntomas que son identificados dentro del síndrome. Sin embargo es posible identificar a los grupos que influyen en las emociones tales como odio, irritabilidad y desgaste de tipo emocional, en las actitudes como cinismo, despersonalización, apatía, entre otros, en las cogniciones como baja motivación por el trabajo, problemas en la concentración, sentido de poco avance trabajo, en las conductas como comportamiento paranoide, asilarse, consumir pastillas y finalmente en el sistema fisiológico de los individuos como cansancio, dolor de cabeza, etc.(Maslach y Leiter, 2021).

Maslach y Jackson comprenden que el burnout es la reacción a la vida estresante laboral fuerte y que engloba actitudes y sentimientos que son malos en el trabajo y hacia la propia tarea que se cumple como profesional. Este síndrome es caracterizado por encontrarse emocionalmente agotado, de esta manera la doctora Maslach realiza una conclusión de que el burnout es un “síndrome tridimensional que puede ser identificado por la pérdida de energías despersonalización y pequeña satisfacción”. Así también se sabe que el burnout va es una reacción a los estresores de tipo interpersonal crónicos en el centro de labores y que van a ser identificados por el agotamiento fuerte de los trabajadores, una sensación de cinismo en el trabajo y el sentido de realización personal (Maslach y Leiter, 2021).

Una de las dimensiones del burnout es el agotamiento emocional, el principal elemento para entender el síntoma y señala que los hombres muestran manifestaciones de estar emocionalmente desgastados en cuanto a sus recursos emocionales Leiter y Maslach (2015). Otro de los síntomas del burnout es la despersonalización, el cual se refleja con actitudes negativas, cínicas e

impersonales, que van a generar sentimientos de rechazo hacia otras personas. La última dimensión es la falta de crecimiento profesional en el centro de labores, así como la forma en la que se evalúan los trabajadores que en este caso es de forma negativa hacia ellos mismos, generalmente cuando trabajan con otras personas (Maslach y Leiter, 2021).

La definición propuesta por Maslach, ha sido utilizada por diferentes expertos del tema, siendo la conceptualización más consensuada entre los estudiosos la del burnout. Una prueba del consenso son las definiciones posteriores que se van a dar que van a estar centradas en las definiciones dadas por Leiter y Maslach (2015).

El síndrome de Burnout es la enfermedad provocada en mayor medida por el constante desgaste ocupacional, cansancio laboral y sobrecarga emocional, la cual si se mantiene puede generar a futuro un riesgo para la salud de los trabajadores (Saborío y Hidalgo, 2015).

La relación entre depresión y burnout se estableció a través de investigaciones empíricas utilizando herramientas como *Maslach Burnout Inventory* y distintas medidas en la depresión (Hart et al., 2018); por ello es muy importante conocer los factores que desencadenan este síndrome.

La conclusión de estas investigaciones es que el agotamiento se desarrolla generalmente en el ambiente laboral y situaciones fijas, y no interfiere con las otras áreas funcionales de una persona, así mismo la depresión puede desarrollarse en un ambiente más general, influenciando en las actividades personales y la función general (Maslach, 2016).

Estudios señalan que la depresión y el agotamiento emocional son dos conceptos diferentes y solo se pueden asociar en algunas similitudes que ellos poseen de algunos síntomas. Cuando intentamos vincular la poca satisfacción en el trabajo con el agotamiento laboral, nos encontramos ante dos palabras muy relacionados, porque son tipos de experiencias psicológicas internas negativas, pero sus definiciones son diferentes, y la naturaleza que las vincula sigue siendo un campo problemático especulativo de ciencia (Shirom, 2016)

Aguilar y Aquino (2018) encontraron que el agotamiento emocional es la pérdida de control, que genera una percepción de mala imagen y al aumento de la fatiga y la irritabilidad. Mientras que la despersonalización son el conjunto de actitudes desvergonzadas con respecto a las relaciones interpersonales en el trabajo. Finalmente, la realización personal son el conjunto de sentimientos de impericia, falta de objetivos y el sentirse productivos en el trabajo.

Para la conceptualización de la variable procrastinación laboral, se consideró a Metin, Taris y Peeters (2016), definiendo la procrastinación como el avance acciones dirigidas a funciones laborales, estas funciones o interferencias que no están relacionadas con el trabajo.

Angarita (2017) demostró que aquellos que posponen las cosas lo hicieron porque encontraron esta función para evitar molestias o no creen que sea importante y evitar cosas que creen que no son adecuadas, lo que conduce a una baja productividad.

Steel (2017) define a la procrastinación como un problema, cuyo impacto se traducirá en una gran cantidad de tiempo perdido para los trabajadores y reducción de dinero para compañías y los grupos que trabajan con ellos.

Chun y Choi (2016) sugieren dividir a los procrastinadores en dos tipos: Los activos, las personas que mejor se desempeñan bajo presión y que toman las medidas mediante lo cual buscan posponer sus funciones, pero tienen en cuenta la suspensión deliberada de las acciones realizadas para centrarse en diferentes actividades. Los pasivos: se refieren a las personas que aumentan sus funciones y se toman el tiempo para actuar en sus funciones establecidas, además de la mínima respuesta ante la adversidad.

Schouwenburg (2016) menciona que la definición de procrastinación proviene del verbo inglés "procrastinate", que combina el adverbio común "pro" con el significado de "forward" con la terminación "crastinus" o "cras" con el significado de "tomorrow", donde se establece los medios deben retrasar o aplazar intencionalmente.

Marano (2017) define a la procrastinación como un proceso de aprendizaje y relacionado con la manera en que fue criado en casa, teniendo en cuenta la etapa de la infancia, obtiene como respuesta el principal método de crianza autocrática.

Wambach, Hansen y Brothen (2016) señalaron que algunos procrastinadores viven periodos difíciles cuando se enfrentan a una situación estresante, como: una presentación de tarea que está a punto de ser vencida; de manera similar, son tímidos ante el fracaso y los síntomas de ansiedad son graves porque interfieren con sus finalizaciones de la tarea, y también lo son porque desapruaban el propio desempeño y muestran un sentido de desesperación.

Metin et al. (2016) expusieron que cuando se enuncia procrastinación en el centro de labores esta será dividida en dos dimensiones que se van a ubicar en los ambientes donde trabajan en donde se va a evaluar de una forma más global, aquí refieren al sentido de servicio y a la ciberpereza

Sentido de servir. Se refiere a los aspectos que se dan en el trabajo como es la demora a pesar de realizar algunas actividades dentro del trabajo, debido a que los trabajadores buscan actividades en donde se sientan conformes, en otras ocasiones estas actividades generan molestias en el trabajador, pero este piensa que no y se siente bien ahí, finalmente va a realizar trabajos que no son muy duros y en donde va a buscar no estresarse mucho

Ciberpereza: Esto es identificado como actividades que van a ser de tipo virtual, como es el buscar en las redes mensajes mientras se está trabajando lo cual no le va a permitir concentrarse en ello y va a generar que no esté atento a las actividades que realice.

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Tipo

La investigación es de tipo básica, el objeto de la investigación fue obtener un conocimiento más extendido de los aspectos teóricos de las variables sin buscar modificar el ambiente (CONCYTEC, 2018).

Diseño

Para este estudio, se decidió realizar una investigación basada en un método cuantitativo, el diseño fue no experimental porque no se va a buscar influenciar en las variables, sino que se visualiza sobre los estudios ya estudiados de la variable y es de tipo transversal porque se dará en un mismo periodo de tiempo y es correlacional porque va a establecer relaciones entre las variables dadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2 Operacionalización de las variables

Variable 1: Síndrome de burnout

Definición conceptual:

Maslach y Jackson (1981) lo señalan como un tipo de síndrome cuyas características son una forma de desgaste emocional una despersonalización, y un sentido de baja realización en donde laboran, que se da en labores en el día a día en el cual los individuos están al servicio de muchas personas.

Definición operacional:

Estos serán visualizados en el cuestionario *Maslach Burnout Inventory* el cual será medido mediante tres dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización y sentido de realización.

Indicadores:

Cansancio emocional: Contexto (1, 13, 14, 16); actividad (2, 3, 6, 8, 20).

Despersonalización: Interacción académica (11, 15, 22); interacción externa (5, 10).

Realización personal: Motivación hacia terceros (9, 17, 18); motivación personal (4, 7, 12, 19, 21).

Dimensiones: Establecen tres dimensiones:

Agotamiento Emocional: señala que cuando se enuncia los sentimientos de los individuos exhaustos por sus trabajos y la labor desempeñada en sus actividades que generan pérdidas de energías. La presente dimensión estará compuesta por 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20).

Despersonalización: Los individuos tienen actitudes de distancia ante sus compañeros de trabajo. La comunicación que se genera en el ambiente de trabajo es mínima, hace sentir a sus compañeros en su entorno que por su culpa ellos tienen esos sentimientos agotadores. No quiere asumir responsabilidades y su perfil es bajo. Dimensión conformada por 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22).

Realización Personal: enuncia la eficacia y competencia en el trabajo expresándolo mediante el sentir de los trabajadores. Conformada por 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21).

Escala de medición:

MBI, instrumento de burnout, constituida por 22 ítems, valorada con un nivel de medición ordinal con escala Likert, que va a puntuar de 0 a 6 con enunciados que van desde nunca a todos los días, donde nunca es 0 y todos los días 6.

Variable 2: Procrastinación laboral

Definición conceptual:

Angarita (2017) demuestra que aquellos que posponen las cosas lo hicieron porque encontraron esta función para evitar molestias o no creen que sea importante y evitar cosas que creen que no son adecuadas, lo que conduce a una baja productividad.

Definición operacional:

Obtenidos mediante el instrumento de Procrastinación en el Trabajo (PAWS) La variable procrastinación laboral será medido por dos dimensiones, ciber pereza y sentido de servicio.

Indicadores:

Sentido de servicio: Eludir las actividades en el trabajo por desagrado (4, 5, 6, 7, 9, 11, 13); eludir las actividades en el trabajo por inconsistencia (1, 2, 3).

Ciberpereza: uso de actividades de internet (12); uso de redes sociales (8, 10, 14).

Dimensiones:

Sentido de servicio: Evitamiento de tareas en horario laboral por más de una hora al día sin el objetivo de dañar a otros o incluso a los compañeros, dimensión formada por 10 ítems (1,2,3,4,5,6,7,9,11,13).

Ciber pereza: Uso de herramientas tecnológicas durante la jornada de trabajo, dimensión formada por 4 ítems (8,10,12,14).

Escala de medición:

Escala de Procrastinación en el Trabajo, instrumento de procrastinación, constituida por 14 ítems, valorada con un nivel de medición ordinal con escala Likert, la variable Procrastinación laboral será medido por una escala tipo Likert, donde nunca es 1, casi nunca es 2, a veces 3, casi siempre 4, siempre 5.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Para este trabajo la población será constituida por 200 colaboradores pertenecientes a una empresa de servicios aduaneros.

Criterios de inclusión

- Contar con más de 6 meses de trabajo en la empresa.
- Mostrar buena disposición para participar en la investigación, expresado a través del consentimiento informado.
- Ser mayor de 18 años.

Criterios de exclusión

- Tener menos de 6 meses en la empresa.
- Ser parte de una empresa tercera.
- No querer formar parte en el estudio.
- Ser menor de 18 años.

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que la muestra será definida como un subconjunto de población, se recolectarán los datos de este subconjunto, que además de representar a la población, se debe definir con precisión y delimitar con anticipación. Por ello se trabajó con la población de una empresa de servicios aduaneros donde participaron las oficinas de recursos humanos, operaciones logísticas, entre otros, la edad de los participantes fue variada: los 20 a 60 años, y el requisito mínimo para que participen es que tengan secundaria completa, la muestra es de 162 trabajadores elegidos bajo criterios de inclusión

Muestreo

El estudio es no probabilístico por conveniencia, Hernández y Mendoza (2018), señalan que aquí los investigadores se acercan a evaluar a las personas que tienen mayor acceso.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta, que ayudara a conocer de manera rápida a una gran cantidad de personas. A partir de la técnica se ha seleccionado 2 cuestionarios como herramientas de recolección de datos en base al contenido señalado por Hernández y Mendoza (2018), quienes señalaron que el cuestionario es un cúmulo de preguntas que van a responderse.

INSTRUMENTOS

Ficha técnica 1

Nombre	: Maslach Burnout Inventory
Autores	: Cristina Maslach y Jackson
Procedencia	: Estados Unidos
Administración	: Individual o colectivo
Tiempo	: 10 a 15 minutos.
Estructuración	: 3 dimensiones – 22 ítems
Aplicación	: Adultos en profesiones de servicios humanos
Tipificación	: Baremos Peruanos

Adaptación Peruana: Janet Norma Aquino Almendre

Reseña histórica:

Manassero et al. (2003, Citado por Martínez, 2010) señalaron que durante los años 80 es donde comenzó la difusión del inventario de Maslach, mientras que los cuestionarios. Los estudios realizados de Maslach y Jackson son divididos en dos etapas, en el primero se delimitó el síndrome de burnout con especialistas que trabajan en áreas de servicios y aquí se utilizó el Maslach Burnout inventory (1981.1986). El MBI es un instrumento que es conformado por 22 ítems en la cual las respuestas que se tienen están interconectadas con la responsabilidad laboral

y haciendo énfasis en las emociones, actitudes e inclinaciones. Maslach y Jackson afirman que el síndrome de Burnout está construido por las presentes dimensiones por lo que se infiere que está dividido en tres áreas que son el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que dependen del nivel si es alto, medio o bajo. La aparición de esta herramienta se analiza los resultados con lo que tiene el individuo esto aplicado en áreas en donde están trabajadoras sociales, doctores, enfermeras y profesores. Esta herramienta fue aplicada a poblaciones donde se tuvo altos niveles de confiabilidad y con la validez sobre las áreas que se mencionó anteriormente.

Calificación e interpretación

Son elevadas calificaciones en las primeras subescalas y reducidas en el otro tipo de escala, esto va a definir el Síndrome de Burnout. Esto se analiza de forma minuciosa las distintas formas para identificar el Grado del Síndrome de Burnout, esto es más o menos fuerte que depende si los indicios se visualizan o no, dos o tres ámbitos, y también se va a visualizar la mayor o menor diferencia de las conclusiones esto respecto a los valores referenciados que van a marcar el índice del síndrome. A continuación, puede guiar en los puntos que son fuertes y endeble de cada valor.

Tabla 1

Baremos del MBI

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0-18	19-26	27-54
DESEPERSONALIZACIÓN	0-5	6-9	10-30
REALIZACIÓN PERSONAL	0-33	34-39	40-56

Ficha técnica 2

Nombre : Escala de Procrastinación en el trabajo (PAWS)
 Autora : Metin et al. (2016)
 Adaptación Peruana: Guzmán y Rosales (2017)
 Administración : Individual o colectivo

Estructuración : 2 dimensiones - 14 ítems
Aplicación : Adultos

Calificación e interpretación

La corrección y puntuación va a permitir que se suma los resultados que son encontrados en cada ítem, el puntaje que se obtendrá estará entre 0 y 60 puntos, esto al estar elevado se infiere que son mayores tendencias a procrastinar y los índices no tan altos son de tendencia a no procrastinar. Se asignarán los puntajes que no corresponden a 0 puntos, casi nunca a 1 punto, parcialmente a 2 puntos, algunas veces en 3 puntos, casi frecuente en 4 puntos, casi diario a 5 puntos, siempre en 6 puntos y para concluir no aplican y se quedan en 0 puntos

Propiedades psicométricas peruanas

En el Perú, Guzmán y Rosales (2017) crearon una adaptación peruana en el cual ubicaron los puntos que hallaron en sus resultados, esto tiene relación con las características psicométricas, esto en la escala de procrastinación de trabajo, ellos evidenciaron que posee la validez en su contenido ($p < 0.05$). Guzmán y Rosales (2017) afirmaron que la confiabilidad en la consistencia de tipo interna de elección por el Alfa de Cronbach para Ciber pereza 70 y en sentido de servicio es de 87. En el presente trabajo los que participaron fueron 225 colaboradores que hacen labores múltiples que son de lima y que hacen trabajo online.

Propiedades psicométricas del piloto

La confiabilidad de la prueba piloto en el rubro cosmético capilar, se hallará la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach de 884, esta es aceptada y fiable

3.5 Procedimientos

La investigación fue realizada otorgando información y solicitando permiso a la empresa aduanera utilizando las formalidades para la realización de la investigación. Se coordinó con las personas encargadas para poder realizar las evaluaciones a los trabajadores y que estas no interfieran con las actividades que ellos brindan en la empresa. Los instrumentos se aplicaron tanto de manera individual como grupal, también mediante las redes sociales se envió virtualmente

a los trabajadores que no podían asistir de manera presencial, explicando la confiabilidad, a través del consentimiento informado.

3.6 Métodos de análisis de datos

La data se analizó, en primer lugar, con el programa de Microsoft Excel, donde se realizó la limpieza de base de datos, para luego procesar los datos en el programa SPSS, analizando la estadística inferencial con la prueba de Shapiro-Wilk, correlación de Spearman y estadística descriptiva simple.

3.7 Aspectos éticos

La investigación no buscara perjudicar a ningún miembro de la empresa y guardó la confidencialidad, esto mediante la entrega de un consentimiento informado donde se dará un trato igualitario a los trabajadores. De acuerdo a el código de ética de La Universidad Cesar Vallejo, serán resaltados los asuntos importantes, adicionalmente esta investigación será autentica y no presentara índices de similitud con otras investigaciones, adicionalmente se gestionó para poder realizar la investigación dentro de la compañía, teniendo los consentimientos y la autorización para poder realizar la investigación. Se utilizó el formato APA 7 y adicionalmente se preservará el anonimato de la empresa y de los colaboradores que participen en ello.

IV. RESULTADOS

Con el objetivo de analizar la correlación entre el síndrome de Burnout y la procrastinación en el trabajo se realizará la prueba de hipótesis para el índice de correlación. Sin embargo, para la utilización del índice de correlación de Pearson se debe cumplir el supuesto de normalidad entre las variables que serán analizadas. Por ello, se debe constatar que dichas muestras provengan de una población normal, caso contrario se debe utilizar el índice de correlación de Spearman para la realización de la prueba de hipótesis para el índice de correlación. Para ello se realizará la prueba de Shapiro-Wilk, no sin antes realizar un análisis descriptivo a las variables que dará un acercamiento a la distribución de los datos que han sido recogidos en las escalas de los cuestionarios MBI y PAWS, los cuáles han sido analizados y han demostrado su confiabilidad mediante el

indicador alfa de Cronbach. Así mismo se visualizará los resultados obtenidos en el trabajo

Tabla 2

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de síndrome de Burnout y procrastinación

	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Procrastinación
S-W	0,925	0,972	0,934	0,947
p-valor	0,000	0,002	0,000	0,000
N	162	162	162	162

La prueba utilizada fue la de Shapiro-Wilk para la evaluación de la normalidad en las variables obteniendo como resultado que ninguna de ellas procedía de una distribución normal. Luego se decide utilizar la Prueba de Correlación de Spearman. A continuación, se presentan los resultados de la investigación.

Tabla 3

Correlación del burnout y procrastinación

			Burnout
Rho de Spearman	Procrastinación	Coefficiente de correlación	.514
		Sig. (bilateral)	.000

Se puede observar en la tabla superior que la correlación de las variables indica que sí existe dicha relación ($p < .05$), siendo esta relación directa y moderada. Por lo tanto, hay suficiente evidencia estadística para no aceptar la hipótesis nula y dar por aceptado la hipótesis del investigador: “Hay una relación entre la procrastinación y burnout en trabajadores de una empresa aduanera”.

Tabla 4

Prueba de Correlación entre Procrastinación y Dimensiones del Síndrome de Burnout

	Estadísticos	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Procrastinación Laboral	Rho de Spearman	0.287	-0,012	-0,421
	p-valor	0,000	0,884	0,000
	N	162	162	162

Con el objetivo de determinar si existe correlación entre las dimensiones que califican el síndrome de burnout y la procrastinación laboral se realizaron pruebas de hipótesis para cada índice de correlación de Spearman. Dicha prueba dio como resultado la existencia de correlaciones significativas (a un nivel de significancia del 5%) en donde el índice de correlación de Spearman toma un valor de 0.287, el cuál distingue que el agotamiento emocional y la procrastinación están medianamente relacionadas, y que dicha relación es directa; y de -0.421, el cuál distingue que la realización personal y la procrastinación están medianamente relacionadas, y que dicha relación es inversa.

Tabla 5*Tabla de Frecuencias de Agotamiento Emocional*

Nivel de Agotamiento Emocional	Valor en la escala de Agotamiento Emocional	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Muy Bajo	[0, 9)	60	37%
Bajo	[9, 13)	30	18.5%
Medio	[13, 16)	19	11.7%
Alto	[16, 45)	51	31.5%
Muy Alto	[45, 47)	2	1%

En la tabla de arriba se visualiza la frecuencia y porcentaje de la dimensión de agotamiento emocional, encontrando que el nivel con mayor presencia es el nivel alto con un 31.5% de la muestra total.

Tabla 6*Tabla de Frecuencias de Despersonalización*

Nivel de Despersonalización	Valor en la escala de Despersonalización	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Bajo	[0, 6)	31	19.1%
Medio	[6, 8)	14	8.6%
Alto	[8, 25)	117	72.3%

Con respecto a la despersonalización se ha encontrado como nivel preponderante, al nivel alto, con un 72.3% de la muestra total.

Tabla 7*Tabla de Frecuencias de Realización Personal*

Nivel de Realización Personal	Valor en la escala de Realización Personal	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Muy Bajo	[0, 8)	2	1.2%
Bajo	[8, 29)	38	23.5%
Medio	[29, 36)	36	22.2%
Alto	[36, 40)	30	18.5%
Muy Alto	[40, 44)	56	34.6%

Como parte de los objetivos se propuso conocer el nivel de realización personal de los evaluados, encontrando que la mayoría de ellos (34.6%) demuestran estar con un nivel elevado

V. DISCUSIÓN

El presente estudio fue realizado con el apoyo de instrumentos con debidas propiedades psicométricas, con índices de confiabilidad mayores a .80, además de utilizar instrumentos que ya han sido demostradas sus propiedades psicométricas.

El principal objetivo de la investigación fue encontrar la relación del burnout y la procrastinación laboral, detallando la existencia de una relación significativa, de intensidad moderada y directa. Mancheno y Goya (2021), en su investigación encontraron una relación entre el síndrome de burnout y la efectividad laboral, si bien son variables distintas, la efectividad y la procrastinación laboral se encuentran muy relacionadas, al igual que el estudio de Gonzáles y González (2021) quienes encontraron también la misma correlación con las mismas variables. Además de forma teórica se puede encontrar una relación evidente, dado a lo expuesto por Maslach y Leiter (2021), quienes comentan que el estrés en el trabajo crónico y su relación con las actitudes y sentimientos negativos.

La eficacia en el trabajo, reflejado a través de la procrastinación laboral, tiene una influencia del síndrome de Burnout, los cuales tienen una relación estrecha, siendo evidenciado estadísticamente, por lo tanto, juntado con la teoría, se puede observar la relación significativa entre ellas. También se debe considerar que se está evaluando en un momento de emergencia sanitaria y los colaboradores pueden presentar más estrés por el momento de tener mayores cuidados de salud al momento de dirigirse al centro laboral.

Como primer objetivo específico se halló que sí existe correlación entre la procrastinación laboral y el agotamiento emocional, de tal forma, existen estudios previos que sustentan este resultado. Yunis (2018) encontró relación entre el compromiso organizacional y la procrastinación laboral en docentes en Lima, teniendo en cuenta que son poblaciones diferentes, pero el resultado sigue mostrando relación entre la procrastinación laboral y variables importantes organizacionales, como el compromiso organizacional. Soto (2017) también encontró relación entre la procrastinación laboral y el compromiso organizacional. El agotamiento emocional es un factor muy importante dentro del síndrome del burnout (Maslach, 2021) que se refiere a un sentimiento de estar cansado de poder

tratar con personas en el entorno laboral. Este sentimiento es el principal elemento del síndrome, además que el agotamiento emocional tiene pocos recursos emocionales. De forma general, esta relación se encuentra muy evidente, pues el agotamiento hará una merma en la productividad, que, a su vez, se ve demostrado con la procrastinación laboral. Además, como parte del objetivo se encontró que también existe correlación entre la realización personal, pero de forma negativa o inversa. De esta forma, Wambach et al. (2016) que los procrastinadores viven periodos difíciles cuando se enfrentan a una situación estresante, como entrega de indicadores laborales, por tanto, la realización personal, ese sentimiento que demuestra que la persona se encuentra bien personalmente, pues está siendo productivo en su trabajo.

Como parte del objetivo, se buscó la relación entre la procrastinación y la despersonalización, encontrando que no existe dicha relación. Esta dimensión está referida a las actitudes negativas, clínicas e impersonales. Entonces, estos recursos, puede no haberse encontrado relación, puesto que el trabajo, durante este tiempo, se ha venido presentando de forma remota o semipresencial, por lo tanto, no se ha podido observar un aumento o disminución de la despersonalización.

Este estudio buscó y demostró que sí existe relación entre la procrastinación y el síndrome de burnout. Fue favorable la elección de instrumentos que con comprobadas propiedades psicométricas, pudieron ser de primer alcance para ser confiables y válidas las inferencias que se obtuvieron. Así que, metodológicamente, se hizo un estudio que ayuda a conocer con mayor profundidad estas variables.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

En primer lugar, se encontró una relación entre procrastinación laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de una agencia aduanera.

SEGUNDA

A su vez, se encontró relación entre la procrastinación laboral con el agotamiento emocional y la realización personal en los colaboradores de una agencia aduanera.

TERCERA

Del mismo modo, no se encontró relación entre la procrastinación laboral y la despersonalización en los colaboradores de una agencia aduanera.

CUARTA

Así mismo, se hallaron niveles altos en las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una agencia aduanera.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA

Elaborar un plan en la empresa dirigida a los colaboradores para poder reducir el síndrome de burnout, este plan puede incluir descuentos o pago total para la asistencia psicológica de los trabajadores, puesto esto ayudaría a mantener un equilibrio emocional y favorecería la productividad de ellos.

SEGUNDA

Elaborar un plan de capacitación sobre la erradicación de la procrastinación, como la inclusión de recompensas para los colaboradores que presenten sus productos primero que los demás.

TERCERA

Fomentar una cultura de urgencia de los entregables, esto puede ser a través de un taller, donde se brinden herramientas de productividad para los colaboradores.

CUARTA

A los próximos investigadores de estos temas, se les señala usar otro instrumento del síndrome de burnout, solo para corroborar que existe una relación entre la procrastinación y este síndrome.

REFERENCIAS

- Aldrete, M., Navarro, C., Gonzáles, R., Mónica, I., Estrada, C., & Pérez, J. (2017). Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en Personal de Enfermería de una Unidad de Tercer Nivel de Atención a la Salud. *Cienc Trab.*
- Alegre, A. (2017). Autoeficacia y procrastinación académica en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana. *Propósitos y Representaciones*, 26. doi:10.20511/pyr2013.v1n2.29
- Angartita, L., & Becerra, A. (2017). Aproximación a un concepto actualizado de la procrastinación. *Revista iberoamericana de psicología: Ciencia y tecnología*, 10.
- Caicedo, C. (2017). *La procrastinación y su incidencia en la productividad en la empresa Álvaro Jean's de la ciudad de Pelileo*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Chun, A., & Choi, J. (2016). Rethinking Procrastination: Positive Effects of "Active" Procrastination Behavior on Attitudes and Performance. *The Journal of Social Psychology*, 20.
- Cid, S. (2015). *Un estudio de perfeccionismo, autorregulación, autoeficacia y bienestar Psicológico en la Procrastinación*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Cotaquispe, E., & Herrera, J. (2018). *Procrastinación y el desempeño laboral de los empleados del supermercado plaza vea de Ica*. Perú: Universidad Privada San Juan Bautista.
- Gonzales, G., Carrasquilla, D., Latorre, G., Torres, V., & Villamil, K. (2017). Síndrome de Burnout en docentes universitarios . *Medigraphic*, 13.
- Inga, D. (2018). *PROCRASTINACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA PERUANA*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2015). *Job burnout*. *Wiley Encyclopedia of Management*, 1-2.
- Marano, H. (2017). Procrastination: Ten things to know. *Psychology today*.
- Metin, B., Taris, T., & Peeters, M. (2016). Measuring Procrastination at Work and its Associated Workplace Aspects. *Personality and Individual Differences*, 10.
- Nguyen, B., Steel, P., & Ferrari, J. (2018). Procrastination's impact in the workplace and the workplace's Impact on procrastination. *International Journal of Selection and Assessment*, 21.
- OMS. (2020). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino unido: Instituto de trabajo, Salud y Organizaciones. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Schouwenburg, H. (2016). On Counselling the Procrastinator in Academic Settings. Documento presentado en la Conferencia Internationalisation Within Higher Education In An Expanding Europe. *New Developments In Psychological Counselling, Fedora Psyche*.
- Soto, S. (2017). *Procrastinación laboral y compromiso organizacional en personal docente y Administrativo de dos organizaciones educativas del Callao*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Steel, P. (2017). The nature of procrastination: a metaanalytic and theoretical review of quintessential self regulatory failure. *Psychological Bulletin*, 30.
- Takemaru, K., Hasegawa, M., Tamura, S., Takishita, Y., Matsuoka, T., & Iwawaki, Y. (2017). The association between Burnout syndrome and personality in Japanese nursing students. *International Journal of Recent Scientific Research*, 5545-49.
- Terrones, J., Cisneros, V., & Arreola, J. (2016). Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango, México. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc, México*.

Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, A. (2015). 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. *Neuropsiquiatra*, 15.

Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E. (2016). 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. *Rev. Neuropsiquiatr*, 77.

Wambach, C., Hansen, G., & Brothen, T. (2016). Procrastination, Personality and Performance. *Nade Selected Conference Papers*.

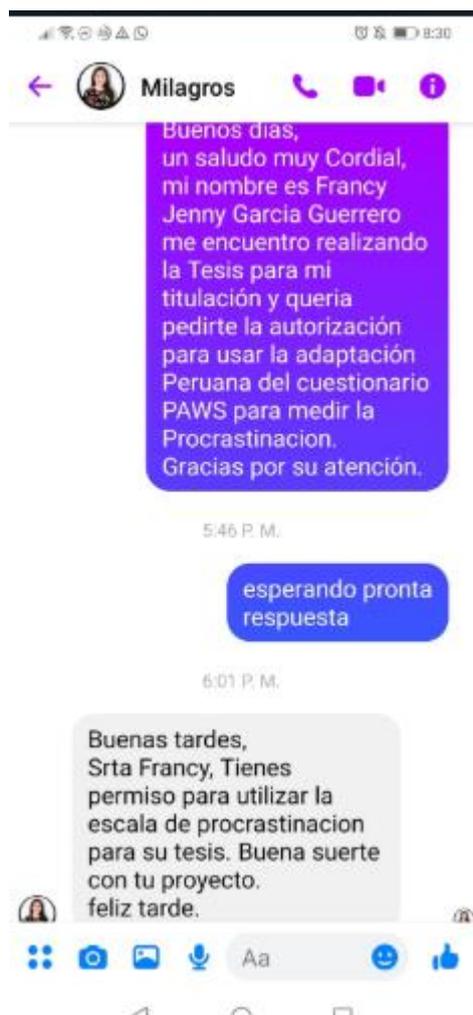
ANEXOS

Anexo1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA		OBJETIVOS			HIPÓTESIS
GENERAL	ESPECÍFICOS			GENERAL	ESPECÍFICAS
¿Cuál es la relación de síndrome de burnout y procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021?	¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento emocional y la Procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021?	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021	Determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y la procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021.	H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021 H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros Lima 2021	H1: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y la procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021.
	¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización y la procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021.?		Determinar la relación entre la dimensión despersonalización y la procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021.		H1: Existe relación entre la dimensión despersonalización y la procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021.
	¿Cuál es la relación entre la dimensión realización personal y la procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021.?		Determinar la relación entre la dimensión realización personal y la procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de seguridad, Lima 2021.		H1: Existe relación entre la dimensión realización personal y la procrastinación laboral en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021.
	¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021.?		Determinar el nivel de síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios aduaneros, Lima 2021.		

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVOS	BAREMOS
Síndrome de Bournout	Es una tensión grave en los profesionales como respuesta a ello. Lo que ocasiona estar exhausto, la gran cantidad de ocupaciones y esa sensación perjudicial hacia los compañeros de trabajo que están a su alrededor y las fases de presentación de desvalorización del rol que ejerce.. (Maslach & Jackson, 1981).	Cansancio Emocional	Contexto (1,13, 14, 16) Actividad(2, 3, 6, 8, 20)	1, 2, 3, 6, 8, 13,14, 16, 20	Cuestionario Global tenemos: 0-14 bajo, de 15-31 medio y >32 alto; para el cansancio emocional de 0-16 bajo, de 16-34 medio y >35 alto, para la despersonalización de menor a 5 es bajo, de 6-13 medio y >38 alto, así como para la realización personal menor a 38 es bajo, de 39 - 44 medio y >44 alto
		Despersonalización	Interacción Interna (11,15,22) Interacción Externa (5,10)	5, 10, 11, 15, 22	
		Realización personal	Motivación hacia terceros (9, 17,18) Motivación personal (4, 7, 12, 19, 21)	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	
Procrastinación Laboral	Aplazamiento de las acciones orientadas al trabajo para realizar actividades no relacionadas a la jornada laboral, sin el propósito de perjudicar al empleador, al empleado, lugar de trabajo o cliente. (Metin et al., 2016)	Sentido de servicio	"eludir las actividades en el trabajo por desagrado (4,5,6,7,9,11,13) eludir las actividades en el trabajo por inconsciencia (1,2,3)"	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9,11 y 13	Rechazo Indiferente Aceptación Actitud hacia la agresión 1 a 15 16 a 26 27 a mas Componente cognitivo 1 a 5 6 a 9 10 a mas Componente afectivo 1 a 4 5 a 7 8 a mas Componente conductual 1 a 5 6 a 9 10 a mas
		Ciberpereza	"Uso de actividades de Internet (12) Uso de Redes sociales (8,10,14)" Beneficios Opciones laborales Responsabilidad Deber	8, 10,12 y14	

Permisos



CUESTIONARIO #1

Los siguientes son comportamientos que suceden en el ámbito laboral. Por favor, lea cuidadosamente todos los ítems y luego seleccione la frecuencia con la que exhibe este comportamiento en el trabajo. Utilice la siguiente escala de respuestas.

0 = Nunca; 1= Casi Nunca; 2= Ocasionalmente 3= Algunas veces; 4 = Frecuentemente; 5; Muy frecuentemente; 6 = Siempre; 7= No Aplica

#	Item	0	1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando trabajo, incluso después de tomar una decisión, retraso actuar sobre ella.	0	1	2	3	4	5	6	7
2	Me demoro para comenzar el trabajo que tengo que hacer	0	1	2	3	4	5	6	7
3	En el trabajo, deseo tanto hacer algo placentero, que me resulta cada vez más difícil permanecer concentrado.	0	1	2	3	4	5	6	7
4	Cuando una tarea de trabajo es tediosa, una y otra vez me desconcentro en lugar de enfocarme.	0	1	2	3	4	5	6	7
5	Durante mi jornada de trabajo le doy prioridad a las tareas irrelevantes, a pesar de tener tareas importantes por realizar.	0	1	2	3	4	5	6	7
6	Cuando tengo una cantidad excesiva de trabajo POR hacer, evito planificar tareas y TERMINO haciendo algo irrelevante.	0	1	2	3	4	5	6	7
7	En horas de trabajo tomo largos periodos de descanso.	0	1	2	3	4	5	6	7
8	En el trabajo, uso mensajería instantánea (WhatsApp, Skype, Twitter, etc.) para cosas no relacionados con mis tareas.	0	1	2	3	4	5	6	7
9	Ayudo a realizar las tareas de un compañero, dejando las mías sin avanzar o sin terminarlas	0	1	2	3	4	5	6	7
10	Leo las noticias en línea o en periódicos durante mis horas de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7
11	Me demoro en hacer algunas de mis tareas laborales simplemente porque no me agradan.	0	1	2	3	4	5	6	7
12	Durante mis horas de trabajo, compro cosas en-línea o saliendo a tiendas	0	1	2	3	4	5	6	7
13	Dejo mi espacio de trabajo para realizar actividades irrelevantes a mis labores	0	1	2	3	4	5	6	7
14	Dedico excesivo tiempo a las redes sociales durante mis horas de trabajo para a modo de entretenimiento.	0	1	2	3	4	5	6	7

INVENTARIO MBI

Instrucciones: En esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. Experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando en los espacios (cuadrado en blanco), la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala que se indica a continuación. Como puede apreciar sus respuestas van a oscilar de 0 a 6:

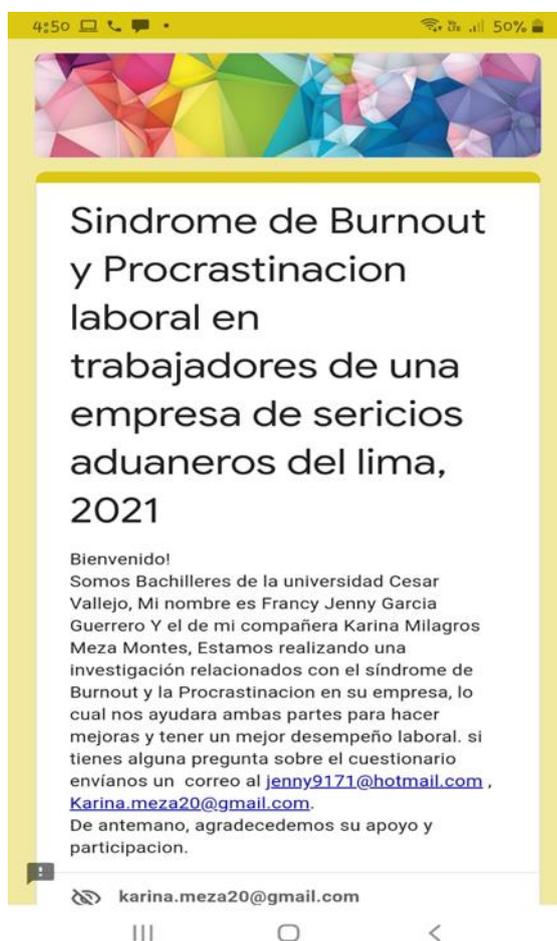
ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

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

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	
8	Me siento agotado/a por mi trabajo.	
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento muy activo/a.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.	
18	Me siento estimulado/a después de trabajar en contactos con personas.	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	
20	Me siento acabado/a	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	

Formulario virtual para Recolección de datos



Callao, 01 de octubre del 2021

SEÑOR: Aron Joseph Castillo
AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC
SEÑOR: Steven Santacruz
AGENCIA MARITIMA RASAN

ASUNTO: Autorización a estudiantes para realizar trabajo de investigación

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srta., **Francy Jenny García Guerrero**, identificada con C.E 001031133 y Srta. **Karina Milagros Meza Montes**, identificada con DNI 46965591 estudiantes de la carrera de Psicología quien desea realizar su trabajo de investigación para optar por el título de Licenciado en Psicología titulado: **Test de MASLACH BURNOUT, Test PAWS PROCRASTINACION**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación dirigida al personal aduanero que labora en sus instalaciones.

Si, es aceptada nuestra petición, por favor enviar esta carta firmada, así daremos el siguiente paso para iniciar nuestra investigación.

Gracias por su atención prestada

Aprovecho la oportunidad para darle mis mas cordiales saludos, y estima personal.

Atte.:
Francy Jenny García Guerrero
Karina Milagros Meza Montes


AARON JOSEPH CASTILLO SEGURA
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN



Callao, 01 de octubre del 2021

SEÑOR: **Steven Santacruz**
AGENCIA DE TRANSPORTE RASAN

ASUNTO: **Autorización a estudiantes para realizar trabajo de investigación**

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srta., **Francy Jenny García Guerrero**, identificada con C.E 001031133 y Srta. **Karina Milagros Meza Montes**, identificada con DNI 46965591 estudiantes de la carrera de Psicología quien desea realizar su trabajo de investigación para optar por el título de Licenciado en Psicología titulado: **Test de MASLACH BURNOUT, Test PAWS PROCRASTINACION**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación dirigido al personal aduanero que labora en sus instalaciones.

Si, es aceptada nuestra petición, por favor enviar esta carta firmada, así daremos el siguiente paso para iniciar nuestra investigación.

Gracias por su atención prestada

Aprovecho la oportunidad para darle mis mas cordiales saludos, y estima personal.

Atte.:
Francy Jenny García Guerrero
Karina Milagros Meza Montes

RASAN S.A.

STEVEN SANTACRUZ PRADO
ASISTENTE DE SISTEMA DE GESTION

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Lima, 24 de Octubre del 2021

SRA. FRANCY JENNY GARCIA GUERRERO

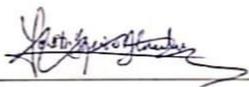
Presente. -

Asunto: Autorización para la utilización de los cuestionarios desarrollados en su investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial, en la presente le otorgo permiso para la utilización de los instrumentos publicados en la investigación denominada "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016" de mi autoría, con la finalidad de ser utilizados en la investigación denominada "Síndrome de burnout y procrastinación en una empresa aduanera"

Atentamente,



MG. Janet Norma Aquino Almendre
DNI N° 40887973