



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

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

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:

Claudia Elena Caballero Palomino

Asesor:

Mg. Johnny Erick Enciso Rios

Lima – Perú
2018

DEDICATORIA

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

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

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

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

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

.

AGRADECIMIENTO

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

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

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

Gracias totales.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

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

ÍNDICE DE FIGURAS

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

RESUMEN

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

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

ABSTRACT

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

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

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

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

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

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

- García-Moran, M. C. & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 19, 11-30. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
- Gil-Monte, P. & Maruco, M. (2008). Prevalencia del “síndrome de quemarse por el trabajo” (burnout) en pediatras de hospitales generales. *Revista de Saúde Pública*, 42 (3), 450-456. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v42n3/6278.pdf>
- González, R. (2003). Síndrome de burn-out: Una oportunidad para aprender y reflexionar. *Semergen*, 29 (1), 2-3. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/257503857_Sindrome_de_burn-out_una_oportunidad_para_aprender_y_reflexionar
- Grau, R., Llorens, S., Peiro, J., Salanova, M. & Schaufeli, W. (2000). Desde el burnout al *Engagement*. ¿Una nueva perspectiva?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Grau, A., Flinchtentel, D., Suñer, R., Prats, M., Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español. *Revista Española de Salud Pública*, 83, 215-230. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/original1.pdf>
- Hakanen, J., Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *The Journal of School Psychology*, 43, 495-513.
- López-León, E., Rodríguez-Moctezuma, J., López-Carmona, J. M., Peralta-Pedrero, M. L. & Munguía-Miranda, C. (2007). Desgaste profesional en médicos familiares y su asociación con factores sociodemográficos y laborales. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 45 (1), 13-19. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4577/457745525003.pdf>

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

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

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

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

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