



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN LOS  
COLABORADORES DE UNA COMPAÑÍA DE RESTAURANTES DE LA  
CIUDAD DE CHICLAYO**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**AUTORES :**

Geraldine Nicole Sánchez Ucañán

Daniel Francisco Venegas Cisneros

**ASESORA :**

Dra. Lilian Roxana Paredes López

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Comportamiento Organizacional

**CHICLAYO – PERÚ**

**2018**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 2 de 6
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña GERALDINE NICOLE SÁNCHEZ UCAÑÁN y don DANIEL FRANCISCO VENEGAS CISNEROS, cuyo título es: "SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE UNA COMPAÑÍA DE RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 19 (Diecinueve).

Chiclayo, 18 de febrero del 2019



Mgtr. Marvin Joel Moreno Medina  
Presidente



Dra. Lilian Roxana Paredes López  
Secretario



Mgtr. Roxana Cabanillas Palomino  
Vocal



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## DEDICATORIA

A mi papá Jorge Sánchez, por su gran esfuerzo y sacrificio para poder culminar con éxito mi carrera profesional y por darme el valor mediante su ejemplo de seguir adelante a pesar de las adversidades.

Nicole

A mis padres por su dedicación, esfuerzo y amor incondicional a lo largo de todos mis estudios y por direccionarme a ser un profesional íntegro y lleno de valores.

Daniel

## **AGRADECIMIENTO**

A mi mamá, mis hermanos, mi tía y mi prima por su paciencia y amor en mis momentos de preocupación y frustración para mejorar en mi desarrollo personal y profesional., a mi novio por alentarme a no darme por vencida y a mi querida profesora Lilian por impulsarme a ser mejor profesional mediante la perseverancia.

Nicole

A mi familia por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, a mi novia por motivarme a seguir adelante y a las personas que me nutrieron de conocimientos y experiencias para poder seguir creciendo personal y profesionalmente.

Daniel

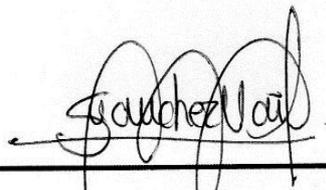
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Geraldine Nicole Sánchez Ucañán, con DNI 72212867, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología Organizacional, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también que toda la información y datos que 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Septiembre del 2018



---

Geraldine Nicole Sánchez Ucañán  
DNI: 72212867

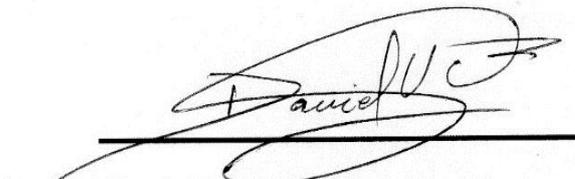
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Daniel Francisco Venegas Cisneros, con DNI 74692644, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología Organizacional, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también que toda la información y datos que 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Septiembre del 2018



Daniel Francisco Venegas Cisneros  
DNI: 74692644

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Pre Grado de la Universidad César Vallejo, presentamos el trabajo de investigación titulado Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo, elaborada con el propósito de obtener el Grado Académico de licenciados en Psicología Organizacional.

El informe de investigación comprende la siguiente estructura: Introducción: que contiene la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. Los resultados que contiene: método de investigación, variables, Operacionalización, población y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Los resultados, contrastación de hipótesis, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

Estando dispuestos a aceptar su veredicto, respecto a la ejecución del presente trabajo de investigación, es propicia la oportunidad para expresar nuestra gratitud a ustedes, Señores Miembros del Jurado, al igual que a todos los docentes de la Escuela académico profesional de Psicología Organizacional de esta prestigiosa Universidad, por todas sus orientaciones.

Los autores.

## ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	..ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE.....	viii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.2. Trabajos previos .....	20
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	24
1.4. Formulación del problema.....	37
1.5. Justificación del estudio.....	38
1.6. Hipótesis.....	39
1.7. Objetivos .....	39
II. METODO.....	40
2.1. Diseño de Investigación. ....	40
2.2. Variables, Operacionalización .....	41
2.3. Población y muestra.....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	46
2.5. Métodos de análisis de datos .....	50
2.6. Aspectos éticos.....	51
III. RESULTADOS.....	53
3.1. Descripción de Resultados: .....	53
IV. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	62
4.1. Hipótesis General.....	62
4.2. Hipótesis Específicas.....	63
VI. CONCLUSIONES.....	71
VII. RECOMENDACIONES.....	72
VIII. REFERENCIAS.....	73
IX. ANEXOS.....	80
Acta de originalidad.....	119

Reporte de turnitin.....	120
Autorización de publicación.....	123
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	124

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1	
<i>Operacionalización de Variables</i> .....	40
Tabla 2	
<i>Niveles de la variables de Síndrome de Burnout en los colaboradores de una compañía de restaurantes</i> .....	52
Tabla 3	
<i>Niveles de la dimensión Agotamiento Emocional en los colaboradores de una compañía de restaurantes</i> .....	53
Tabla 4	
<i>Niveles de la dimensión Despersonalización en los colaboradores de una compañía de restaurantes</i> .....	54
Tabla 5	
<i>Niveles de la dimensión Realización Personal en los colaboradores de una compañía de restaurantes</i> .....	55
Tabla 6	
<i>Niveles de la variable Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes</i> .....	56
Tabla 7	
<i>Niveles de la dimensión Vigor en los colaboradores de una compañía de restaurantes</i> .....	57
Tabla 8	
<i>Niveles de la dimensión Dedicación en los colaboradores de una compañía de restaurantes</i> .....	58
Tabla 9	
<i>Niveles de la dimensión Absorción en los colaboradores de una compañía de restaurantes</i> .....	59
Tabla 10	
<i>Correlación de Spearman entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores</i> .....	60

Tabla 11	
<i>Correlación de Spearman entre la dimensión Agotamiento Emocional y el Engagement en los colaboradores.....</i>	<i>61</i>
Tabla 12	
<i>Correlación de Spearman entre la dimensión Despersonalización y el Engagement en los colaboradores.....</i>	<i>62</i>
Tabla 13	
<i>Correlación de Spearman entre la dimensión Realización Personal y el Engagement en los colaboradores.....</i>	<i>63</i>

## INDICE DE FIGURAS

Figura 2	
<i>Niveles de la variable de Síndrome de Burnout en los colaboradores de una compañía de restaurantes.....</i>	<i>52</i>
Figura 3	
<i>Niveles de la dimensión Agotamiento Emocional en los colaboradores de una compañía de restaurantes.....</i>	<i>53</i>
Figura 4	
<i>Niveles de la dimensión Despersonalización en los colaboradores de una compañía de restaurantes.....</i>	<i>54</i>
Figura 5	
<i>Niveles de la dimensión Realización Personal en los colaboradores de una compañía de restaurantes.....</i>	<i>55</i>
Figura 6	
<i>Niveles de la variable engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes.....</i>	<i>56</i>
Figura 7	
<i>Niveles de la dimensión Vigor en los colaboradores de una compañía de restaurantes.....</i>	<i>57</i>
Figura 8	
<i>Niveles de la dimensión Dedicación en los colaboradores de una compañía de restaurantes.....</i>	<i>58</i>
Figura 9	
<i>Niveles de la dimensión Absorción en los colaboradores de una compañía de restaurantes.....</i>	<i>59</i>

## RESUMEN

Al analizar la problemática latente en la compañía, que fue la excesiva carga laboral, horarios inflexibles, falta de reconocimientos sociales y emocionales, entre otros, se planteó el objetivo de Evaluar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo. La metodología utilizada fue de tipo correlacional, no experimental. Se utilizó el muestreo no probabilístico, por conveniencia; quedando la muestra conformada por 50 colaboradores, hombres (42%) y mujeres (58%), con edades entre 18 a 45 años. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, con dos instrumentos de evaluación: cuestionario de Maslach Burnout Inventory y UWES Engagement. Los datos fueron procesados a través del software estadístico SPSS-24, haciendo uso de tablas de frecuencia y medidas estadísticas para el análisis e interpretación de los resultados. En consecuencia, lo que se obtuvo fue, que existe un nivel medio en el Síndrome de Burnout con tendencia a alto y un nivel promedio de Engagement con tendencia a bajo. Finalmente, se concluyó que el Síndrome de Burnout y el Engagement se relacionaban de manera negativa en un  $-0,481$  (Correlación baja). En base a sus dimensiones, el agotamiento emocional tuvo una relación negativa moderada con el Engagement de ( $r=-0,529$ ), con respecto a despersonalización y el engagement se obtuvo una relación negativa moderada de ( $r=-0,585$ ) y finalmente la dimensión de realización personal y el Engagement arrojaron una relación positiva alta de ( $r=-0,783$ ).

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Engagement.

## ABSTRACT

When analyzing the latent problems in the Company, that was the excessive workload, inflexible schedules, lack of social and emotional recognition, among others, in this context, we set the goal of evaluate the relationship that exists between the Burnout Syndrome and the Engagement in the collaborators of a restaurant company in the city of Chiclayo. Methodologically, the investigation is a correlational type, not experimental. Non-probabilistic sampling was used, for convenience; leaving the sample composed of 50 employees, men (42%) and women (58%), with ages between 18 to 45 years. For the data collection, the survey technique was used, with two evaluation instruments: Maslach Burnout Inventory and UWES Engagement questionnaire. The data were processed through the statistical software SPSS-24, making use of frequency tables and statistical measures for the analysis and interpretation of the results. Consequently, what was obtained was that there is a medium level in the Burnout Syndrome with a tendency to high and an average level of Engagement with a tendency to low. finally, it was concluded that the Burnout Syndrome and the Engagement were negatively related in a  $-0.481$  (Low correlation). based on its dimensions, emotional exhaustion had a moderate negative relationship with the Engagement of ( $r = -0.529$ ), with respect to depersonalization and the engagement, a moderate negative relation was obtained ( $r = -0.585$ ) and finally the dimension of personal fulfillment and the Engagement showed a high positive relation of ( $r = -0.783$ ).

Keywords: Burnout syndrome, Engagement.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

En la actualidad, en el rubro gastronómico, específicamente en los restaurantes, los colaboradores se ven sujetos a una presión constante en su ambiente laboral, y deben adaptarse rápidamente a este ritmo de trabajo ya que sus actividades deben desempeñarse en base a la calidad, buscando diferenciarse de su entorno tan competitivo; desde el trabajo de cocina, hasta la atención al cliente, deben ser el pilar diferenciador de las empresas que brindan un servicio a los clientes y tienen contacto directo con ellos; sin embargo la mayoría de veces no es posible llevar a cabo este proceso de adaptación importante, para sobrellevar de manera adecuada el estrés producido, afectando negativamente tanto su salud física como emocional, y que a largo plazo, da lugar al denominado Síndrome de Burnout, que según (Salanova y Schaufeli, 2004), mencionan que, “es un estado negativo crónico, en el cual las personas presentan un agotamiento emocional profundo acompañado de malestar, un sentimiento de reducida competencia, falta de motivación y el desarrollo de actitudes negativas en el trabajo”(p.38). Esta problemática tiende a generar consecuencias negativas en los colaboradores, quienes en la mayoría de veces, optan por dejar su puesto de trabajo (Vizcardo, 2016).

Los colaboradores en la actualidad deben de afrontar constantemente sus labores bajo presión para poder brindar un servicio de alta calidad y personalizado al cliente, sin embargo, esta exigencia y presión constante les produce un estado de agotamiento emocional, mental y físico, que les afecta por periodos de tiempo prolongados, en situaciones demandantes y al relacionarse directamente con otras personas en el transcurso de sus actividades.

Por otro lado, se conoce que las empresas dedicadas al rubro gastronómico, se encuentran inmersas en una alta competitividad y para ello necesitan tener personal altamente calificado y entrenado para que puedan desempeñarse de manera óptima y alcancen los objetivos estratégicos (Concha, 2010). Las investigaciones llevadas a cabo sobre esta problemática latente, en las empresas del rubro gastronómico, generaron un cambio de perspectiva hacia el trabajo, que

estuvo focalizado en identificar los factores positivos que están presentes dentro de las organizaciones, y que motivan a las personas a seguir trabajando y dando siempre lo mejor de sí mismos, dicho constructo fue denominado con el término Engagement, nacido de la psicología positiva y definido por Seligman (citado en Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000, párr.3) y que “Se focaliza en las fortalezas humanas y el funcionamiento óptimo del ser humano y no tanto sobre las debilidades y las disfunciones”

El Engagement, fue definido según (Salanova y Schaufeli, 2004)” como:

Un estado mentalmente positivo vinculado con el trabajo y caracterizado por el Vigor, la Dedicación y la Absorción de un colaborador en cuanto al trabajo que desempeña. Más que un estado situacional o momentáneo, el Engagement se refiere a un estado afectivo cognitivo perdurable que no está centrado en un evento o situación en especial. (p. 115-116).

Los colaboradores con un adecuado nivel de Engagement se sienten mentalmente positivos, y vinculados emocionalmente a su organización, debido a que es un estado afectivo cognitivo perdurable que no está focalizado solo en un objeto o situación determinado, sino que, se mantiene en el tiempo; esto sucede porque se caracteriza por vigor, dedicación y absorción, componentes que en su conjunto le brindan a la organización, colaboradores comprometidos e implicados con su trabajo.

De esta manera y de acuerdo con Cárdenas (2014, p. 39), podemos decir que “el Engagement surge de la ilusión por el trabajo, implicando una serie de factores que hacen posible que las personas disfruten el trabajo que realizan y que se sientan alegres, satisfechas y motivadas con los resultados obtenidos”.

A medida que ha pasado el tiempo, Internacionalmente han crecido restaurantes que hoy en día están muy bien posicionados y son reconocidos por todas las personas alrededor del mundo; por ejemplo (Concha, 2010), afirma que la ciudad de Cali, se perfila como la segunda ciudad gastronómica de Colombia con más de 100 restaurantes de alto nivel, estos restaurantes, por su categoría en cuanto a su gastronomía, higiene, excelente calidad de servicio y chef profesionales que laboran allí, los ubican como los mejores restaurantes en el mundo; la prioridad de estos restaurantes es la excelencia de servicio; pese a ello, no se conoce la

realidad del trabajo interno para cada uno de los colaboradores. Aparentemente el bienestar de estos es el óptimo, respecto al entorno laboral, pero el nivel de exigencia y perfección de estos restaurantes son tal, que no les es permitido a los colaboradores fallar en nada, lo que los mantiene en una constante presión que a medida que pasa el tiempo puede dañar su salud emocional y física, afectando así al compromiso y la identificación con su trabajo, y de acuerdo con Martínez et al. (2005) ello puede considerarse como uno de los principales riesgos psicosociales en las empresas a los que están expuestos la mayoría de los colaboradores, y en especial aquellos que tienen un contacto directo con clientes (p.22).

Por otro lado tenemos el caso de las cadenas de comida rápida que son reconocidas mundialmente, tomamos como ejemplo a McDonald's, PizzaHut, Kentucky Fried Chicken, entre otras, quienes a pesar de su reconocimiento a lo largo de los años, se puede decir que ha dejado de lado la salud y bienestar de sus colaboradores que se enfrentan diariamente al ritmo de trabajo agotador, por la demanda que tiene la venta de comida rápida debido al ritmo de vida acelerado y cambiante en todos los países; estos colaboradores se ven sometidos a la excesiva carga horaria, los turnos rotativos y al cumplimiento de una exigente calidad de servicio (Sánchez, 2011) y atención a los clientes que consumen cada uno de sus productos, al trabajo monótono y rutinario, además de otros factores externos, incluyendo que estos deben enfrentarse a sus jornadas de trabajo lidiando directamente con los clientes, en consecuencia los colaboradores se vuelven más vulnerables a sufrir del denominado Síndrome de Burnout (Meier, 2014, p. 9-10) que interrumpe el desarrollo y desenvolvimiento óptimo de los colaboradores, generando un impacto negativo en las características de un colaborador engaged que implica la muestra de disposición, satisfacción y fortaleza para enfrentar cualquier situación laboral.

Por ende, esto afecta significativamente los ingresos de la empresa ya que, de acuerdo con (Concha, 2010), la afluencia y satisfacción de los clientes en el servicio de los restaurantes, genera la fidelidad y preferencia, que en el medio del mercado competitivo, brinda valor agregado, haciendo que los negocios sean exitosos, pero si los colaboradores no son capaces de desarrollar óptimamente su trabajo, el negocio de estos restaurantes poco a poco decae.

Por otro lado, nuestro Perú es reconocido mundialmente por su exquisito arte culinario y este boom gastronómico, ha hecho que cada vez más personas emprendedoras y profesionales con visión empresarial opten por elegir abrir las puertas a más restaurantes que ofrecen variedad de comida gastronómica Peruana e Internacional. Independientemente a ello, en estas empresas laboran personas, las cuales deben estar siempre a la vanguardia de perfeccionarse cada día para generar un valor distinto al de la competencia de este rubro, para esto la calidad del servicio debe ser única y personalizada. En consecuencia para lograrlo, a los colaboradores se les exige, calidad y perfección, así mismo las funciones de los colaboradores, tanto del área administrativa, cocina, atención al cliente y los cajeros, no es fácil, porque son sometidos a una constante presión, para mantener a los clientes satisfechos. En relación a ello, (Nelvita, 2016), afirma que, los restaurantes de la ciudad de Huánuco tienen muchas dificultades al brindar servicio a los comensales, viéndose reflejado principalmente en clientes insatisfechos, por carencia de un servicio de calidad. (p. 12); a esto, la mayoría de veces se olvidan de la parte humana de estos trabajadores y solo se ven como medios para la obtención de las metas diarias en ventas de estos restaurantes, para mantenerse rentables, provocando en ellos estrés crónico que se convierte en el Síndrome de Burnout debido a las diferentes factores organizacionales a los que se ven expuestos diariamente cada uno de los colaboradores, un deterioro emocional, cansancio físico y desapego de los colaboradores tanto de sus actividades diarias como a la forma de atención, estos hechos son causas también de un ambiente laboral no adecuado para cubrir las necesidades de los colaboradores, ocasionando la reducción del entusiasmo, energía y dedicación hacía su trabajo en ellos (Córdova y Sulca, 2017) por tanto aquel enganche emocional o compromiso que sentían para con su trabajo y la empresa en general, disminuye considerablemente.

En la ciudad de Chiclayo, el negocio de los restaurantes es un mercado que ya se encuentra saturado, en tal sentido, la problemática latente específicamente en nuestra población de estudio, es que los colaboradores que laboran en los restaurantes que se mantienen en el mercado, competentes y posicionados, son presionados para obtener las ganancias, llamadas “metas” que les son

establecidas, no solo eso; las funciones y responsabilidades que tienen a cargo muchas veces no solo corresponde al puesto en específico por los cuales son contratados, por consecuencia el estrés que puede sentirse en su ambiente de trabajo, se convierte en crónico, de este modo es como se manifiesta el Síndrome de Burnout, que ocasiona que estos colaboradores sientan no solo cansancio físico, sino también emocional.

A medida que pasa el tiempo, su forma de trabajar se vuelve monótona, insensible y apática, como una de las características principales de dicho Síndrome, conllevando a que el desempeño deseado y exigido disminuya considerablemente, esta percepción del mismo colaborador para con su desempeño, es de incompetencia, entonces de acuerdo con Kahn (como se citó en Cárdenas, 2016, párr. 2), aquella proactividad y energía concentrada que el colaborador orienta para cumplir con las metas de la organización a la cual pertenecen y que los describe como colaboradores engaged debido a que se encuentran física, emocional y cognitivamente conectados e identificados con sus roles de trabajo, que en su conjunto se denomina Engagement con la empresa, disminuye, dejando de lado a lo que (Cumpa 2015), denomina como la identificación o pertenencia que los colaboradores deben sentir con la organización a la cual pertenecen. Esta es la realidad que se vive hoy en día en las empresas dedicadas al rubro gastronómico, se debe dejar de lado solo aspectos que a simple vista pueden ser relevantes, el tema es mucho más serio e importante cuando del talento humano se trata.

En consecuencia de lo anteriormente mencionado sobre la problemática existente en nuestra población de estudio, la presente investigación tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre la problemática del Síndrome de Burnout y el engagement dentro de la organización ya que ambas variables son totalmente opuestas. En ese mismo sentido, sabemos que hoy en día lo más importante dentro de todas las organizaciones es el capital humano y por ende el desarrollo de estos debe ser el óptimo, sin embargo dentro de la empresa existen diferentes factores que alteran la salud emocional y física de los colaboradores afectando su desempeño.

## 1.2. Trabajos previos

### 1.2.1. A nivel internacional

(Avendaño y Castañeda, 2013), realizaron la investigación denominada, “Síndrome Burnout y Engagement, en auxiliares de enfermería del área de Urgencias, del Hospital Universitario Méderi-Barrios Unidos. Bogotá”, se realizó un estudio descriptivo correlacional no experimental, con una muestra de 23 enfermeras, en donde el objetivo general se enfocaba en Evaluar la relación entre las demandas y los recursos laborales con el nivel de Burnout y Engagement en un grupo de enfermeras de urgencias del hospital universitario Méderi Barrios Unidos. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI- HSS) para medir el Síndrome de Burnout y Utrecht Work Engagement Scala para medir el Engagement. En el resultado de esta investigación no se encontraron correlaciones negativas, sin embargo se encontraron correlaciones especiales en el caso de Engagement, ya que cuando aumenta su dedicación al trabajo, también aumenta el involucramiento o grado de absorción.

Así mismo, (Meier, 2014), realizó una tesis, la cual tiene por nombre: “Prevalencia del Síndrome de Burnout y Factores asociados en trabajadores de restaurante de comida rápida Platón, Temuco, 2014” ”, se realizó un estudio cuantitativo de corte transversal, con una muestra de 15 personas que trabajan en el restaurante de comida rápida, en la investigación, el objetivo fue reconocer la existencia del Síndrome de Burnout y determinar los factores asociados a su concurrencia, en trabajadores del restaurante de comida rápida Platón en la ciudad de Temuco. El instrumento que se utilizó fue el test de Maslach; así mismo, se elaboró un cuestionario de 20 preguntas para detectar factores sociodemográficos de los trabajadores. Esta investigación, no se encontraron casos de Burnout, sin embargo el 47% presentó tendencia de Burnout, este porcentaje con factores sociodemográficos similares.

(Molina y Moreno, 2013), diseñaron una trabajo de investigación, que lleva por título: “Síndrome de Burnout y Engagement en Profesionales de del Sistema Penitenciario Costarricense”, se realizó un estudio descriptivo con un diseño

transversal, con una muestra de 180 profesionales, en donde el objetivo general fue caracterizar la presencia del Síndrome de Burnout y Engagement en los Profesionales del Sistema Penitenciario Costarricense; el instrumento que se utilizó fue la adaptación del MBI (Maslach Burnout Inventory) y el cuestionario de UWES (Utrecht Work Engagement). Como resultado se obtuvo una relación negativa y estadísticamente significativa entre el Burnout y Engagement, es decir, se puede impactar el síndrome de Burnout tratando de modificar los niveles de Engagement y viceversa.

### 1.2.2. A nivel nacional

En la ciudad de Lima, (Córdova y Sulca, 2017) para optar por el título profesional de Licenciatura en Psicología, llevaron a cabo una tesis denominada “Síndrome de Burnout y su relación con el Compromiso y la Satisfacción laboral en colaboradores del hospital Militar”, esta tesis se realizó un estudio correlacional de tipo cuantitativo, conformado por una muestra de 296 colaboradores del área de emergencia; a su vez, el objetivo general fue Describir la relación que existe entre el Síndrome de Burnout, Compromiso y Satisfacción laboral en los colaboradores del área de emergencia del Hospital Militar. En esta investigación los instrumentos que se utilizaron fueron el Maslach Burnout Inventory, la versión validada en español del Utrecht Work Engagement Scale y Job Satisfaction Scale, con ello, en primer lugar se encontró una relación significativa e indirecta entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral y también entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso laboral, en segundo lugar, se halló que la Satisfacción laboral se relaciona directamente con el Compromiso laboral.

De igual manera, (Lavaggi, 2017), elaboró su investigación la cuál tituló como Cansancio Emocional y Engagement en estudiantes de una Universidad Privada en Lima, el estudio realizado fue cuantitativo, de tipo transversal y alcance correlacional, con una muestra de 182 estudiantes, del mismo modo el objetivo general planteado fue, determinar la relación entre el Cansancio Emocional y el Engagement en estudiantes de una Universidad Privada de Lima; los instrumentos elegidos para esta investigación fueron, La Escala de Cansancio Emocional (ECE)

y La Escala de Bienestar (UWES-S-9). El resultado que se obtuvo fue que existe una relación negativa y significativa entre el cansancio emocional y los tres factores de Engagement.

(Albán, 2016), elaboró una tesis que tiene por nombre: “Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una Entidad Educativa Privada de la ciudad de Trujillo”, se realizó un estudio correlacional con un diseño transversal, con una muestra de 320 trabajadores, en donde el objetivo general fue Determinar la relación del síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo, en esta investigación, los instrumentos que el autor utilizó para la recolección de datos fueron el Maslach Burnout Inventory y la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo, en conclusión, como resultado se obtuvo que el síndrome de burnout se asocia con el engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de Trujillo de manera inversa y altamente significativa.

### 1.2.3. A nivel local

A nivel local, en cuanto a la variable de Engagement, tenemos a (Cumpa, 2015), diseño una investigación, nombrada como “Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo-2015”, realizó un estudio de tipo descriptivo comparativo, utilizó una muestra de 65 colaboradores de las tres empresas de las diferentes áreas, el objetivo de esta investigación fue Determinar las diferencias en el Engagement entre los colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo, 2015, el instrumento que se utilizó es el cuestionario de Engagement UWES, los resultados que concluyen esta investigación es que los colaboradores de las tres diferentes empresas de bebidas y alimentos, se encuentran en un nivel medio de Engagement.

(Díaz, 2013), trabajó una investigación la cual designó como: “Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo”, se

realizó un estudio descriptivo con un diseño transversal, con una muestra de 92 trabajadores, cuyo objetivo general fue determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo, las escalas que se utilizaron fueron La Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y el Inventario de Burnout de Maslach, como resultado se obtuvo que no existe diferencias entre el personal de ambas Instituciones de Salud en relación de ambas variables, encontrándose niveles regulares de Satisfacción Laboral en ambas poblaciones y niveles bajos de Síndrome de Burnout.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1.1. Teoría del Síndrome de Burnout

Según (Gil-Monte 2001), considera 4 modelos principales para explicar la aparición del Síndrome de Burnout:

##### A. Teoría psicodinámica y existencial

Para Pines (como se citó en Buzetti, 2005, párr. 1), las “personas sienten la necesidad de creer que son importantes en su trabajo y cuando este no logra satisfacer dicha necesidad y no les permite el perfeccionamiento de sus competencias, son más propensos a desarrollar el síndrome de burnout”.

Desde esta perspectiva, la elección del trabajo se torna en un proceso fundamental, ya que aporta un valioso significado en sus vidas y les ayuda a mejorar como persona y como profesional, sin embargo, al no cumplir con dichas necesidades, las personas se sienten estancadas y más vulnerables a desarrollar el síndrome de burnout.

Según Pines (citado en Buzetti 2005, párr. 1), afirma que los “aspectos inconscientes están relacionados a la historia familiar y personal del individuo, es por ello que tienden a gratificar las experiencias no satisfechas de su niñez y las que pudieron ser heredadas por sus padres”.

Esto quiere decir, que las personas buscan superar los problemas o insatisfacciones que vivieron en su infancia o pudieron observar en sus padres, y cuando sienten que han fallado en su trabajo, o este no tuvo la relevancia que realmente quisieron, inconscientemente recuerdan los traumas anteriormente vividos y caen en una profunda desesperación, disminución de entusiasmo y baja autoestima.

En concordancia con lo mencionado, dicha teoría y el Síndrome de Burnout se asemejan en sentimientos de incomodidad, desesperanza, desaliento y baja autoestima, sin embargo, no abarca toda la explicación que el Burnout ofrece en su totalidad, debido a que aparecen más factores que serían mejor explicadas por las teorías siguientes.

## B. Teoría sociocognitiva

Para Buzzetti (2005, p. 48), se “caracteriza por explicar el desarrollo del síndrome a través de variables relacionadas con el Yo, tales como la autoeficiencia, autoconfianza, autoconcepto, entre otras”.

Para Salanova, Bresó y Schaufeli (2005, p.216), la “teoría sociocognitiva diferencia dos tipos de eficacia, las expectativas sobre la eficacia en las acciones que se desarrollarán en un futuro y las creencias de las propias competencias para dominar un tema específico”.

En tal sentido, la eficacia resulta ser un tema importante para las personas dentro de las organizaciones, debido a que, están motivadas a ser competentes en las actividades que pudieran desarrollar para llevar a cabo sus funciones o desempeñarse de manera eficaz en sus actividades diarias.

Según Bandura (citado en Salanova et al. 2005, párr. 1), la “competencia percibida influye en la autoeficacia, y por tanto, son constructos diferentes, ya que también hacen referencia a las percepciones de eficacia en momentos temporales distintos, por tanto, podríamos incluso hablar de autoeficacia presente y autoeficacia futura”.

Para el desarrollo del estudio de la teoría sociocognitiva nos centraremos en las creencias de eficacia, que a su vez está integrado por la eficacia presente (eficacia) y a la futura (autoeficacia percibida).

Analizando lo anterior mencionado, se puede inferir que, el éxito de las personas va a estar influenciado por las percepciones de eficacia en sus centros de trabajo, es por ello, que muchas veces el síndrome de Burnout surge por los fracasos repetitivos que los colaboradores tienen en el desarrollo de sus funciones, llegando así a reforzar las autoevaluaciones negativas hacia sus propias competencias.

Salanova et al. afirman que:

Según la Teoría Social Cognitiva, la autoeficacia influye en la forma de actuar, pensar y sentir de las personas. Se tiende a evitar o evadir aquellas actividades que creemos excedan en nuestras capacidades y realizamos aquellas actividades que creemos ser capaces de controlar. (2005, p. 216).

Teniendo en consideración las aportaciones de los autores anteriormente mencionados, se puede llegar a la conclusión que el valor de la autoeficacia y la eficacia percibida van a estar estrechamente relacionados con la dimensión de realización personal, debido a que se va a encontrar el indicador de “Competencia profesional autopercebida” que brindaría un apoyo parcial a este constructo, pero no lo abarcaría en su totalidad, analizando así otras teorías que brinden más aportes a nuestra variable.

### C. Teoría del intercambio social

Para Buunk y Schaufeli (citado en Schaufeli, 2005, párr. 1), se “centraron en el contexto social e interpersonal de la organización del trabajo, y para comprender su desarrollo se debe observar la manera en que los individuos perciben, interpretan y construyen los comportamientos de otros en el trabajo”.

Se precisó que las personas en el ámbito del trabajo están siempre en constante aprendizaje por medio de la observación e interiorización de los actos de sus compañeros, para ellos posteriormente, poder actuar en base a lo que aprendieron.

Siguiendo la noción del Síndrome de Burnout, para Schaufeli (2005, p. 18) afirma que “es un síndrome multidimensional, que está basada en las relaciones interpersonales emocionalmente demandantes que se establecen entre profesionales y usuarios”.

Por definición, en el plano laboral esta relación mozo cliente es complementaria: los mozos traen sus pedidos y los clientes reciben. No obstante, los mozos también buscan algún tipo de recompensa a cambio de sus esfuerzos, por ejemplo, esperan que los clientes les agradezcan por el buen trato, que los reconozcan, que los recompensen con algún incentivo monetario (llámese “propinas”) y con ello experimentar el llamado Engagement. Sin embargo estas

expectativas no se cumplen porque, por ejemplo, los clientes dan por hecho que los esfuerzos de los mozos deber ser de alta calidad sin esperar un incentivo como retribución. Entonces, existe una probabilidad que a lo largo plazo se desarrolle una falta de reciprocidad, y que el equilibrio entre “traer los pedidos y recibir” en los mozos se interrumpa.

Es por ello que Buunk y Schaufeli (citado en Schaufeli, 2005, párr. 2), afirma que la “reciprocidad juega un papel central en la vida humana y el establecimiento de relaciones sociales recíprocas resulta esencial para la salud y el bienestar de los individuos”.

Para conceptualizar a la teoría del intercambio social, Gil-Monte y Peredo afirman que:

Quando se establecen relaciones interpersonales los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio (ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo, con los compañeros, con los supervisores, y con la organización, y en estas relaciones las expectativas de equidad o ganancia sobre esos intercambios juegan un papel importante. (1999, p. 263).

En concordancia con dichos autores, trasladándolo al plano de atención al cliente en restaurantes, cuando los colaboradores sienten que aportan más de lo que reciben, a cambio de su implicación personal y su esfuerzo, desarrollarán sentimientos ligados a síndrome de Burnout, debido a que no sienten que se les recompensa como ellos creen debería ser.

#### D. Teoría organizacional

En este caso, la teoría que respaldará nuestra investigación, es la Teoría Organizacional del Síndrome de Burnout, conceptualizada desde la Perspectiva Psicosocial, entendida así por Tonon et al. (2003) ya que, es determinada como un proceso que se lleva a cabo por la interacción que se desarrolla entre los factores del entorno laboral en el cual la persona desarrolla sus actividades y las características propias de estos individuos (p. 10-11).

Para Gil-Monte y Peiró (1999, p. 263), se “incluyen como antecedentes del síndrome de burnout las ambigüedades del rol, la falta de salud organizacional, la estructura interna, la cultura organizacional y el clima laboral”.

Esta teoría está basada en los grupos personas que conforman la organización, así como al enfoque de socialización laboral por el cual, las personas en las organizaciones aprenden y conocen los valores, las normas y las políticas de la misma.

En cierto modo se pensó que la organización producía en las personas el denominado síndrome de Burnout, sin embargo, se observaron que fueron los efectos que se producen entre la interacción entre el colaborador y la empresa a la que forma parte las que favorecían a la aparición de este síndrome.

Según Leiter y Maslach:

El síndrome de Burnout es definido como una relación no productiva entre el colaborador y su trabajo y se debe tener en cuenta que, es una alteración en una de las 3 partes de una serie: energía, participación y eficacia, más que una perturbación clínica. (2001, p. 48).

Por otro lado observamos que el Engagement surge cuando el colaborador se siente totalmente implicado con su trabajo, y los beneficios que produce son diversos, entre ellos podemos observar una alta implicación laboral, elevada productividad y un alto nivel de rendimiento laboral. Sin embargo, en el extremo opuesto se ubica el Síndrome de Burnout, aquí los colaboradores llegan a sentirse ineficaces, agotados mental y emocionalmente, así mismo distantes con el trabajo y sus pares con los cuales interactúan. Este estado genera una relación improductiva y negativa entre el trabajador y la organización.

El Burnout es un problema que ha tomado mucha importancia en el tiempo, y se ha extendido en todas las organizacionales sin importar la actividad de la empresa ni la profesión de las personas, es por ello, que el desarrollo personal que experimenta un colaborador en muchas ocasiones no es parte de sus cualidades o características individuales, sino que surge de las relaciones mutuamente beneficiosas que se establecen entre las personas, su trabajo y las organizaciones.

El síndrome de burnout logra interrumpir aquella relación beneficiosa logrando así un sentimiento de malestar en toda la organización.

Existen muchas perspectivas del Burnout, sin embargo, la perspectiva organizacional, nos dice que los factores organizacionales son más factibles para intervenir y evitar el surgimiento y propagación de este síndrome.

Por otra parte la visión organizacional se ha observado en los ítems del MBI (Inventario de Burnout de Maslach), y muchos de ellos dan cuenta de cómo las personas se relacionan con la organización. Así mismo, los autores recomiendan que el MBI sea aplicado a toda la organización y que si sus niveles de burnout son altos las estrategias para afrontarlo tienen que ser a nivel organizacional. Posteriormente (Leiter y Maslach, 2001) desarrollaron un modelo organizacional focalizado en seis áreas de la vida del trabajo, las que cuando no se tienen en cuenta, generan en los colaboradores el síndrome de burnout:

**Carga de trabajo:** Cuando la carga de laborales excesiva y a medida que pasa el tiempo, se va incrementando.

**Control:** Desequilibrio o desajuste de los mecanismos entre los colaboradores y las organizaciones.

**Recompensa:** Cuando no existe una retribución monetaria, social y emocional en su trabajo que reconozca el buen desempeño del colaborador en sus funciones y como aporte a la organización.

**Aspecto familiar y social:** las consideraciones que se tiene para con los colaboradores al considerar como aspectos de su calidad de vida, el tiempo que se les debe dedicar a su familia y a su vida social. La mayor conectividad añade más demandas a la vida.

**Justicia:** el ser tratado constantemente con injusticias tiene un gran impacto emocional y afecta significativamente la relación laboral de los colaboradores

**Valores:** Cuando las personas se sienten identificadas a los valores de su organización de la cual forman parte, son más enérgicos, comprometidos y productivos. Sin embargo una discordancia entre el colaborador con los

valores organizacionales, conlleva a que estos se cuestionen el objetivo de la su trabajo.

#### 1.3.1.2. Conceptos:

Para brindar un concepto de síndrome de burnout, Gil Monte sostiene que:

Se debe incluir el término síndrome, pues esto ayuda a la comprensión del constructo, y da información sobre su naturaleza al indicar que está integrado por síntomas y, como diagnóstico, nos informa sobre la necesidad de identificar y evaluar los síntomas que componen la patología para poder diagnosticar adecuadamente si un colaborador sufre el síndrome de quemarse por el trabajo. (2003, p. 186).

Para Freudenberg (citado en Córdoba y Sulca, 2017, párr. 1) afirma que “el burnout se refiere al estado de fatiga o de frustración producto por la sobre carga laboral que genera el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo”.

Los estudios iniciales del síndrome de burnout se centraron en el estudio de profesiones asistenciales. En 1976 Maslach lo definió como “un estrés crónico producido por el contacto directo con los clientes que conlleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo”. En función de este enfoque, prioritariamente asistencial, se elaboró el MBI (Maslach Burnout Inventory) que propuso una operacionalización instrumental del constructo que permitió un antes y un después en los estudios sobre el síndrome del “Burnout”, en el cual propusieron 3 factores: cansancio emocional, despersonalización y realización personal (Moreno Jiménez et. al., 2001).

Es por ello que Freudenberg es considerado la primera persona en utilizar y acuñar el término de Burnout, y posteriormente, en el año 1976 Maslach lo define para elaborar el Maslach Burnout Inventory (MBI)

Como se cita en Christina Maslach define al Burnout como un síndrome caracterizado por tres elementos tales como, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que surgen en personas que trabajan directamente con clientes o pacientes.

Para Salanova et al. (2005, p. 30), el “síndrome de quemarse en el trabajo aparece en la literatura científica a mediados de los años 70 para dar una explicación al proceso de deterioro en los ciudadanos y atención a los usuarios de las organizaciones de servicios”.

A su vez, Gil-Monte:

Se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización. (2001, p.3).

Tal como lo cita Gil Monte, el Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse como lo denominan algunos autores, incrementa cuando los colaboradores o profesionales realizan un trabajo que debe ser directo con un cliente, ya que se está mucho más propenso a sentir agotamiento emocional, lo que conlleva a un estrés crónico, que no es leve sino tiene características mucho más dañinas para estos colaboradores, como consecuencia afectará significativamente su labor y desempeño.

#### 1.3.1.3. Dimensiones

Los factores del Síndrome de Burnout, son el “Agotamiento Emocional”, conductas de “Despersonalización o Cinismo” hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de ineffectividad o falta de “Realización Personal” (Maslach et.al. 2001). Estos se detallan a continuación:

##### Agotamiento Emocional

Para brindar una definición adecuada sobre el agotamiento emocional, Díaz y Gómez aportan que:

Esta dimensión presenta 2 fuentes primordiales, como el conflicto personal con el trabajo y la sobrecarga laboral. Se da cuando el colaborador se siente sobre exigido y vacío emocional y físicamente, es por ello que, se sienten debilitados y agotados con su trabajo diario y no poseen la capacidad para poder reponer la energía para afrontar otra jornada de trabajo. (2016, p. 115).

Para Salanova y Schaufeli (2004, p.115), es debido a una “demanda excesiva de sobrecarga laboral, los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismo para mejorar y cumplir con las metas organizacionales”.

De acuerdo con Salanova y Schaufeli, el Burnout aparece cuando los colaboradores son sometidos a una carga excesiva de trabajo y exigencia en tal grado, que llegan a sentir que la labor que se está cumpliendo no cubre las expectativas de crecimiento personal y profesional y se genera un desgano tal, que incluso se percibe como un agotamiento emocional, esto a su vez influye negativamente en el trato y atención al cliente.

Despersonalización:

Para Salanova y Schaufeli (2004, p. 115), hace referencia a la “actitud cínica respecto a los objetivos o utilidad del trabajo. El colaborador desarrolla actitudes, sentimientos y conductas negativas hacia los clientes generando así sentimientos de incomodidad e insatisfacción de estos”.

Díaz y Gómez sostienen que:

Surge cuando el colaborador siente un excesivo agotamiento emocional y logra funcionar como un amortiguador para la “preocupación individual”. El colaborador mostrará respuestas negativas, se volverá insensible y apático en sus labores diarios. Cuando observa que las personas están trabajando arduamente empezará a distanciarse para no formar parte del equipo; además, el colaborador sentirá sensación de desapego, lo que acarrea una pérdida de idealismo y deshumanización con sus compañeros de trabajo y los clientes. (2016, p. 115).

Realización Personal:

Para Maslach y Jackson (1997, p. 31), el “polo alto de esta escala, se debe a la falta de Realización personal, en consecuencia en aquella descripción, el polo alto está señalado como menos, y en el polo bajo, las puntuaciones que son mayores.

Según Díaz y Gómez se interpreta que:

Es el componente de autoevaluación del burnout; esta dimensión da cuenta de los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de autoeficacia es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para

desarrollarse profesionalmente, llegando a consideraciones negativas de sí mismo y de los demás. (2016, p. 115).

Para Salanova y Schaufeli (2004, p. 115), el “colaborador con bajos niveles de Realización Personal, tiende a evaluar negativamente la realización de su trabajo y su eficiencia profesional, es por ello, que en esta dimensión los colaboradores se perciben negativamente”.

El colaborador percibe su trabajo de una forma negativa afirmando que su desempeño laboral es bajo en comparación con el de sus compañeros, afirma que carece de competencias para lograr los logros que se requieren.

### 1.3.2. Teoría relacionada al Engagement

#### 1.3.2.1. Psicología humanista

Para Henao (2013, p. 86), se “comienza a formar un movimiento encabezado por Abraham Maslow, quien, en 1949, se encuentra por primera vez con Anthony Sutich y, en 1954 envían trabajos escritos de temáticas como el amor, la creatividad, el crecimiento.

Es por ello que la psicología humanista fue representada con Abraham Maslow como fundador y representante.

Quitmann (citado por Henao, 2013, párr. 5), afirma que “la psicología humanista es la tercera rama fundamental del campo de la psicología y trata de las capacidades y potenciales del talento humano”. Dicho planteamiento y con la presidencia de Abraham Maslow, se fundó la American Association of Humanistic Psychology (Asociación Americana de la Psicología Humanista).

Mainou y Lozoya (como se citó en Cárdenas, 2014, párr. 1), destaca que “la psicología humanista se centra en el desarrollo del potencial humano buscando la salud psíquica o simplemente el crecimiento personal, ya sea en la familia, en el trabajo o en la vida”.

Con respecto a ello, se puede afirmar que la psicología humanista busca la formación de valores en las personas, mejorar su potencial, enfocarse en la

dignidad humana, en la salud psicológica, la autorrealización personal y profesional, entre otras cosas, y en concordancia a lo postulado, se puede observar que el Engagement comparte valores similares en base a la forma de trabajo que se percibe en las organizaciones.

Es por ello que, Cárdenas sostiene que:

La psicología humanista aporta al engagement la consideración del ser humano como el centro de interés, en este caso, en el ámbito laboral, analizando sus valores, la percepción que tiene de sí mismo en el trabajo y sus respuestas ante las dificultades en la organización. (2014, p. 25).

Por tanto, Abraham Maslow creó una jerarquía que muestran las necesidades del ser humano, en forma de escalones, que inician con las más básicas o elementales, pasando por otras de orden superior (de naturaleza más psicológica), hasta la principal, que es la cúspide de la pirámide.

Dicha pirámide se puede visualizar según (Cárdenas, 2014, p. 27) en la cual se muestran las necesidades básicas como lo son fisiológicas (hambre, sed, sexo, abrigo, sueño etc), de seguridad (protección, seguridad en el empleo, justicia, etc), de pertenencia (aceptación, solidaridad, afecto, intimidad, identidad, etc), continuando la pirámide, en los dos siguientes escalones se representan las necesidades de crecimiento, como lo es reconocimiento (amarse a sí mismo y al prójimo, valoración, estatus, etc), y la cúspide denominada autorrealización (productividad, creatividad y trascendencia).

#### 1.3.2.2. Psicología Positiva

Para Cárdenas (2014, p. 28), el “término de psicología positiva fue presentado por primera vez por Maslow en 1954, quien dedica a este tema el último capítulo de su libro Motivación y Personalidad”.

Posteriormente la psicología positiva fue retomada por Martín Seligman, quien en 1998 fue denominado como presidente de la Asociación Americana de Psicología y la instituye como un tema importante.

Según Cumpa (2015, p. 30), “Seligman, en el año de 1999 define a la psicología positiva como el estudio científico del funcionamiento humano óptimo”.

La psicología positiva surge como oposición a la psicología dedicada a enfrentar enfermedades mentales y problemas relacionados a la personalidad, a cambio se postuló continuar con uno de los objetivos principales de la psicología, que era desarrollo del talento humano y la mejora de la vida de las personas (Cárdenas , 2014). La psicología convencional siempre buscaba respuestas a conductas negativas y responder a preguntas a desórdenes de la personalidad, es por ello que, se modificó la forma de ver a psicología.

Para Cárdenas (2014, p.40), la “psicología positiva orientó sus estudios a la psicología de la salud ocupacional con el propósito de mejorar la vida laboral, la protección, la promoción de la seguridad, la salud emocional y el bienestar de los colaboradores”.

#### 1.3.2.3. Conceptos

Para Bobadilla et al. (2015, p, 56), la “traducción del vocablo Engagement al idioma español es complejo, debido a la no existencia de un término que abarque la totalidad del constructo, ya que, este representa un estado multidimensional afectivo – cognitivo”.

Los autores Maslach y Leiter (1997), concuerdan que las características del engagement son: energía, dedicación y absorción, y ambos mencionan que los colaboradores que tiene altos niveles de engagement, poseen alta energía y se sienten totalmente identificados con su trabajo y con la organización; así mismo ellos se sienten con la suficiente capacidad y habilidades para enfrentar las adversidades y demandas de su trabajo. Del mismo modo estos autores definen al engagement como un estado cognitivo emocional que perdura y se extiende en el tiempo, que no está centrado en alguna situación o evento en particular. Es así como Salanova et al. (2000), describen también las tres dimensiones que involucran a la variable engagement, como lo es el vigor, que se centra en los altos niveles de energía que siente el colaborador mientras realiza su trabajo, y un constante deseo y persistencia de esforzarse en todo lo que hace. De igual manera, la dedicación, significa que el colaborador se siente altamente identificado con su trabajo, no solo ellos, sino también el entusiasmo, inspiración y orgullo con el que trabaja desempeñando todas las tareas y funciones que le son asignadas; por

último, el factor absorción, que mencionan que es sentirse altamente feliz y concentrado con su trabajo, ya que al desarrollar sus actividades el colaborador siente que el tiempo pasa muy rápido.

Para Salanova y Schaufeli (2004, p 115), es “un estado relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto o situación particular”.

El constructo del Engagement fue creado como un constructo opuesto al Burnout y surge de la psicología positiva, que se encarga de la búsqueda de los sentimientos positivos en los puestos de trabajo. Es por ello que los colaboradores que no experimentan Burnout deberían experimentar el Engagement.

Según Sarracho (2011, p. 53), el “engagement es la conexión entre los colaboradores con sus respectivas actividades diarias y la sensación de ser un elemento clave y fundamental para su éxito”.

#### 1.3.2.4. Dimensiones.

Las definiciones de las dimensiones de la variable de engagement varían de acuerdo a los autores, de tal modo, elegimos a las autoras Salanova y Schaufeli, para explicar las características del Engagement.

##### Vigor

Para Salanova y Schaufeli (2004, p. 116), “hace referencia a altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo, no sentirse fatigado fácilmente y persistir en la actividad aunque aparezcan dificultades y complicaciones”.

El colaborador se siente mentalmente positivo, con ganas de trabajar y lleno de energía. Evade los obstáculos que puedan surgir en sus labores diarias para así poder evitar la fatiga. A esta dimensión se le considera como un componente conductual-energético.

##### Dedicación

Para definir esta dimensión, Salanova y Schaufeli sostienen al respecto:

Se refiere al nivel de significado que tiene el trabajo para la persona, el entusiasmo por el trabajo que se hace y el sentirse orgulloso por el mismo, el alto reto percibido por el trabajo y la inspiración psicológica que proviene de la actividad laboral. (2004, p. 116).

El colaborador dedica su esfuerzo y tiempo disponible para realizar sus actividades sin sentirse cansado ni agotado, ya que, se siente orgulloso de lo que realiza y siempre busca imponerse retos que puede lograr. Siente una alta implicación laboral, que va de la mano de una manifestación de sentimiento de significación con su trabajo y a la organización a la que pertenece; esta dimensión es un componente emocional.

### Absorción

Para entender a esta dimensión, Salanova y Schaufeli afirman que:

Se refiere a sentimientos de felicidad cuando se está concentrado en el trabajo, tener dificultades en dejar el trabajo estando en esta situación placentera y así el tiempo parece que el tiempo “pasa volando” y uno se “deja llevar” por el trabajo olvidando lo que pasa alrededor. (2004, p. 116).

Para Cumpa (2015, p.31), se “relaciona con las dificultades para desconectarse de lo que se hace debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas por el trabajo”.

Los trabajadores que están experimentando la absorción logran experimentar fuertes niveles de satisfacción laboral. Esta dimensión de felicidad por la concentración y absorción en el trabajo, prima ya que se relaciona con un componente más cognitivo que emocional.

#### 1.4. Formulación del problema.

Para la presente investigación, planteamos la problemática correspondiente, involucrando a dos variables estudiadas: ¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de burnout y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo?

### 1.5. Justificación del estudio.

Uno de los requerimientos de la ciencia es tratar de encontrar respuestas a problemas de tipo práctico, y en concordancia con ello, nuestra investigación toma un valor fundamental, debido a que, el Engagement es un constructo que no ha sido estudiado en profundidad, a comparación del Síndrome de Burnout y debido a ello, este estudio cobra un valor de alta importancia, pues al conocer las causas de esta deserción se puede elaborar planes de acción y de mejora en las empresas dedicadas al rubro gastronómico, ya que, se busca siempre responder a interrogantes o problemas prácticos que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas.

Por este motivo la presente investigación se realiza en virtud de demostrar la forma en que el agotamiento físico y emocional que los colaboradores sienten con la constante presión del trabajo, en busca de la perfección de sus funciones, tiene un impacto negativo en el Engagement de cada uno de ellos para sentirse identificados con su trabajo dentro de la organización a la que pertenecen, y con ello lograr la efectividad que tanto se desea y que los colaboradores no demuestran, para hacer de la organización un gran referente competitivo en su rubro.

El desarrollo de esta investigación podrá ser tomado como un modelo o constructo para futuras investigaciones en el mismo ámbito de aplicación, para así poder consolidar los resultados obtenidos y profundizar en los conocimientos que se poseen sobre el Síndrome de Burnout y el Engagement.

En virtud de ello, la investigación servirá para generar estrategias de cambio y afrontamiento para modificar la realidad latente dentro de la organización y generar un cambio en todo el personal, desde el nivel institucional al nivel operativo.

## 1.6. Hipótesis.

### 1.6.1. General

H1: Existe una relación negativa, entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

Ho: No existe relación negativa, entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

### 1.6.2. Específicas

Existe una relación negativa, entre la dimensión agotamiento emocional y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

Existe una relación negativa, entre la dimensión despersonalización y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

Existe una relación positiva, entre la dimensión realización personal y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

## 1.7. Objetivos

### 1.7.1. General

Evaluar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

### 1.7.2. Específicos.

Identificar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

Identificar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

Identificar la relación que existe entre la dimensión realización personal y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

## **II. METODO**

### **2.1. Diseño de Investigación.**

El diseño es no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Es la investigación que se realiza sin manipular variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Solo observamos en fenómeno tal como se da en su contexto natural, para analizarlo (p. 152).

El corte de la investigación es transversal. Hernández et al. (2014) afirman que solo se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (p.154).

El enfoque de la investigación es cuantitativo. Hernández et al. (2014) indican que se utiliza la recolección de datos para corroborar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (p. 152).

El tipo de investigación es correlacional. Hernández et al. (2014) sugiere que, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular (p. 93).

## 2.2. Variables, Operacionalización

V1: Síndrome de Burnout

V2: Engagement

**Tabla 1**  
Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>V1:</b> <b>Síndrome de Burnout</b>	Tal como lo cita Maslach y Pines en el año 1977, el Síndrome de Burnout, es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.	Es la respuesta expresada por los colaboradores de una compañía de alimentos en relación al trabajo diario que realizan, se puede manifestar a través de cansancio emocional, despersonalización y realización personal. El cual será obtenido a través del inventario de Burnout de Maslach. La escala se mide según los siguientes rangos: 0=Nunca; 1=Pocas veces al año; 2=Una vez al mes; 3=Pocas veces al mes; 4=Una vez a la semana; 5=Pocas veces a la semana; 6=Todos los días.	<b>Agotamiento Emocional</b>	Cansancio por el trabajo Agotamiento físico Sentimientos de sobreejercencia Frustración en el trabajo Sobrecarga laboral Conflicto personal con el trabajo	1 2 3 6 8 13 14 16 20	Ordinal
			<b>Despersonalización</b>	Deshumanización Declinación en la competencia Insensibilidad Apatía	5 10 11 15 22	Ordinal
			<b>Realización personal</b>	Incompetencia en el trabajo Eficacia en el trabajo Carencia de logros Productividad en el trabajo	4 7 9 12 17 18 19 21	Ordinal

<b>V2: Engagement</b>	Tal como lo cita Salanova et. al. En el año 2002, el Engagement incluso más que referirse a un estado situacional y específico, el Engagement se enfoca a un estado afectivo – cognitivo perdurable que no está centrado en un objeto, persona o situación determinante o particular.	Es la respuesta expresada por los colaboradores de una compañía de alimentos en relación a como se sienten en su trabajo, se puede manifestar a través de vigor, dedicación y absorción. El cual será obtenido a través de la escala de Engagement en el trabajo de Utrecht, la cual se mide según los siguientes rangos: 0=Nunca; 1=Casi nunca; 2=Rara vez; 3=A veces; 4=A menudo; 5=Muy a menudo; 6=Siempre.	<b>Vigor</b>	Alto nivel de energía en el trabajo Entusiasmo en el trabajo Persistencia en el trabajo Resiliencia en el trabajo Deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo	1 4 8 13 15 17	Ordinal
			<b>Dedicación</b>	Nivel de significado por el trabajo Compromiso laboral Inspiración por la actividad laboral Percepción de un alto reto por el trabajo Orgullo por el trabajo	2 5 7 10 12	Ordinal
				Sentimiento de felicidad cuando se	3	

			<b>Absorción</b>	está concentrado en el trabajo	6 9	Ordinal
				Inmerso en el trabajo	11 14	
				Involucramiento laboral	16	

Fuente: elaboración propia

## 2.3. Población y muestra.

### 2.3.1. Población

Para Gonzales y Salazar (2008, p. 114), se “puede definir como el conjunto de datos acerca de unidades de análisis (individuos, objetos) en relación a una misma característica, propiedad o atributo (variable)”.

La población en esta investigación está constituida por los colaboradores de una compañía de restaurantes localizada en la ciudad de Chiclayo, en el presente año.

### 2.3.2. Muestra

Según Gonzales y Salazar:

La muestra estadística es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo, además, la muestra se afirma en el principio de que las partes representan al todo; reflejando las características que definen la población de la que fue extraída (2008, p. 55).

Para esta investigación, debido a que dicha compañía no cuenta con gran cantidad de colaboradores, se decidió trabajar con toda la población de la compañía de restaurantes, siendo un total de 50 colaboradores.

### 2.3.3. Muestreo

Para González y Salazar (2008, p.55), el “muestreo es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población, debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzos”.

En la investigación se utilizó por el muestreo no probabilístico, por conveniencia de los autores, debido a qué, la población total de la compañía de restaurantes elegidos es pequeña contando con un número total de 50 colaboradores.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### 2.4.1. Técnicas de Gabinete

Tiene como finalidad, la recolección de datos bibliográficos referidos al trabajo de investigación. Está constituido por la técnica de fichaje, utilizando para ello los siguientes instrumentos:

Ficha bibliográfica: Fue utilizada por los autores para registrar datos más principales de las fuentes consultadas.

Para definir las fichas bibliográficas, Bernal sostiene al respecto:

Tienen como propósito analizar material impreso y se usa en la elaboración del marco teórico del estudio. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos. (2010, p. 194).

Ficha textual: utilizada para transcribir párrafos de la versión original de más interés.

Ficha de resumen: utilizada para sintetizar o registrar datos fundamentales de una lectura.

### 2.4.2. Encuesta:

Bernal sostiene que:

Es una técnica de recolección de información más usada, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (2010, p. 194).

Tiene como objetivo realizar acciones directamente en el medio donde se presenta el fenómeno de estudio. Utilizando como instrumento:

El cuestionario: para la recolección de datos de ambas variables, detallado en la Operacionalización de variables.

### **a. Cuestionario: Síndrome de Burnout**

El primer cuestionario (Anexo 1) consta de 22 preguntas con 3 dimensiones: Agotamiento Emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Realización Personal (8 ítems), cuyos indicadores son: todos los días, pocas veces a la semana, una vez a la semana, unas pocas veces al mes, una vez al mes o menos, pocas veces al año o menos y nunca. Así mismo este cuestionario fue validado y adaptado por los autores de la presente investigación; se utilizó el criterio de tres jueces expertos (Anexo 13) en la materia para obtener la validez de contenido del instrumento y por consiguiente, evaluar la confiabilidad. El índice de consistencia interna fue de 0.737 en Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) que indica una excelente confiabilidad, denotando un nivel alto de precisión del instrumento (Anexo 11). Del mismo modo, se procedió a elaborar la baremación respectiva mediante percentiles para los respectivos niveles (alto, medio y bajo) y para así ubicar los resultados en el baremo respectivo (Anexo 14).

A continuación la ficha técnica:

**Nombre Original:** Maslach Burnout Inventory (Spanish Version)

**Autor:** Cristina Maslach y Susana Jackson

**Año:** 1997

**Adaptación en Chiclayo:** Sánchez y Venegas (2018)

**Traducción:** Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997)

**Administración:** Individual y colectivo

**Duración:** 10 a 15 minutos

**Aplicación:** Colaboradores (más de 6 meses en la empresa)

**Ítems:** 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” (0) a “Todos los días” (6).

**Dimensiones:** 3 factores que son denominados 1) agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal en el trabajo.

Validez según Maslach y Jackson: el cuestionario de MBI, fue desarrollado mediante el uso de análisis factorial. El cuadro presentado muestra los siguientes resultados (Anexo n°4).

Confiabilidad según Maslach y Jackson: Para determinar la fiabilidad del MBI, las investigadoras utilizaron el índice de consistencia interna alfa de Cronbach, obteniéndose resultados en las dimensiones que oscilan entre 0,71 y 0,90. (Anexo n°4).

Criterios para la Interpretación: las autoras utilizaron una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados en el MBI, con tres categorías: baja, media y alta. (Anexo n°5).

Baremos del MBI de Maslach y Jackson: en el manual original, se trabajaron los baremos, de acuerdo a los resultados del personal evaluado. (Anexo n°6)

#### **b. Cuestionario: Engagement**

El segundo cuestionario (Anexo 2) consta de 17 preguntas con 3 dimensiones: Vigor (6 ítems), Dedicación (5 ítems) y Absorción (6 ítems), cuyos indicadores son: siempre, muy a menudo, a menudo, a veces, rara vez, casi nunca y nunca. Así mismo este cuestionario fue validado por los autores de la presente investigación, se adaptó la prueba al contexto y para ello fue validada a través del Alpha de Cronbach ( $\alpha$ ), arrojando un índice de consistencia interna de 0,968, lo que indica una excelente confiabilidad del instrumento (Anexo 11). Del mismo modo, se procedió a elaborar la baremación respectiva mediante percentiles para los respectivos niveles (muy alto, alto, promedio, bajo y muy bajo) y con ello ubicar los resultados en el baremo respectivo (Anexo 16).

A continuación la ficha técnica:

**Nombre:** Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht – (UWES)

**Autores:** Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2001)

**Traducción:** Heriberto Valdez y Cynthia Ron (2011)

**Revisión en el Perú:** Pedro Jaramillo Arica (2011)

**Adaptación en Chiclayo:** Sánchez y Venegas (2018)

**Administración:** Individual y colectivo

**Aplicación:** Colaboradores (más de 6 meses en la empresa)

**Ámbito de aplicación:** Holanda, Bélgica y Perú

**Duración:** 5 a 10 minutos

**Ítems:** 17 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” (0) a “Siempre” (6).

**Dimensiones:** 3 dimensiones que son denominados vigor, dedicación y absorción en el trabajo.

Validez según Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker: Con el propósito de investigar la estructura factorial del UWES, se llevaron a cabo varios análisis confirmatorios. Los primeros análisis se hicieron utilizando la base total de datos, seguido del análisis de todos los estudios por separado, utilizando el Método de Grupos Múltiples. Para incrementar el poder estadístico, solamente se incluyeron en los análisis aquellos estudios hechos con más de 200 empleados. Esto significa que para el UWES-17 se analizaron 2 muestras (Anexo n°7)

Confiabilidad según Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker: Para determinar la fiabilidad del UWES, las investigadoras utilizaron el índice de consistencia interna alfa de Cronbach, obteniéndose resultados en las dimensiones que están muy por arriba del criterio de .60 (Anexo n°7)

Criterios para la Interpretación: Para el establecimiento de normas estadísticas para el UWES, se decidió utilizar cinco categorías: “Muy bajo”, “Bajo”, “Promedio”, “Alto” y “Muy alto”. (Anexo n° 8), además el puntaje promedio de las tres subescalas del UWES se obtiene sumando los puntajes de cada escala en particular y dividiendo su resultado entre el número de ítems de la subescala respectiva. Por lo tanto el UWES puede arrojar tres puntajes parciales,

correspondientes a cada subescala y un puntaje total dentro del rango de 0 a 6 puntos.

La adaptación en el Perú según Pedro Jaramillo arrojó una confiabilidad según Alpha de Cronbach que oscilaba entre 0.88 a 0.94 que resultan siendo significativas al 0.001 de confianza (anexo n° 9)

La validez se basó en el criterio de jueces expertos conformado por un equipo de 5 psicólogos organizacionales que laboraban en empresas privadas y estatales y la validez de contenido queda garantizada por la forma como fue construido; en relación a la validez de constructo, las correlaciones de cada ítem con el indicador a la que pertenecen, en la mayoría de casos son bastante altos, lo que garantiza el cumplimiento de esta característica del instrumento (anexo n° 10)

Para la calificación se adjunta un puntaje por ítem de acuerdo a la alternativa asumida, se ubica el puntaje a lado del número de preguntas y el resultado se marca en el gráfico aquel que indique mayor porcentaje corresponde al tipo de indicador que obedece la tendencia del sujeto evaluado.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos teóricos dentro de una investigación científica son fundamentales, pues estos conllevan a revelar y conocer la verdadera esencia del objeto de estudio y sus relaciones, las cuales a simple vista del investigador no son detectadas. Por otro lado, hacen más sencilla la comprensión, interpretación o análisis de los datos, situaciones o hechos recogidos a través de los métodos empíricos. (Tamayo y Tamayo, 2003).

Algunos de los métodos que se tienen en cuenta en una investigación, según el contenido, el criterio y metodología de la misma, son:

## Método Empírico

Para una explicación sencilla de este método para la investigación, se aplicaron dos cuestionarios con la finalidad de obtener información sobre los procesos a investigar.

Por otro lado, en esta investigación nos basamos en un método en concreto, el cual es:

### 2.5.1. Método Estadístico

#### 2.5.1.1. Estadística Descriptiva

Mencionamos la estadística descriptiva en la presenta investigación, debido a que los procedimientos que utilizamos para estructurar y organizar la misma se basan en la forma cuantitativa. Estos se realizan mediante tablas de frecuencia y figuras estadísticas en términos porcentuales para analizar e interpretar la información.

#### 2.5.1.2. Estadística Inferencial

Teniendo en cuenta que la estadística inferencial, se centra en métodos utilizados para que podamos inferir acerca de nuestra población de estudio basándonos en los datos que obtuvimos a partir de la aplicación de los instrumentos establecidos de acuerdo a las teorías elegidas, estos métodos estadísticos son elegidos en concordancia con la investigación. Para este estudio, se utilizó medidas estadísticas de correlación como lo es el coeficiente de Spearman, y se determinaron los resultados, usando el Software Estadístico - SPSS-24.

## 2.6. Aspectos éticos

En consideración al código de ética del psicólogo se tomaron en cuenta los siguientes aspectos éticos:

Durante la aplicación de los cuestionarios se ha cuidado que exista la privacidad e integridad de las personas que aceptaron participar en el desarrollo de la investigación, así mismo, se les explicó los motivos de la investigación, así como se les aclaró las dudas existentes que pudieron tener para que exista una mínima posibilidad de error para que los datos obtenidos sean totalmente veraces.

Se cuidó, que los datos sean confidenciales para evitar tergiversar la interpretación de los resultados y evitar cualquier clase de vínculos que interfieran con la objetividad.

Con respecto a la confidencialidad entre los investigadores y la compañía de restaurantes, se cuidó no divulgar la información obtenida deliberadamente, así como la no divulgación de los nombre de los restaurantes respectivos, salvaguardando la integridad entre ambas partes.

### III. RESULTADOS

A continuación se procede a describir los resultados de los objetivos propuestos en la investigación realizada en una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo, cuyo objetivo general es evaluar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes; en donde se estudiaron dos variables, la primera Síndrome de Burnout, cuyo instrumento de medida consta de tres dimensiones: Agotamiento Emocional (9 ítems), Despersonalización(5 ítems) y Realización Personal (8 ítems). Así mismo la variable de Engagement, cuyo instrumento de medida consta de tres dimensiones: Vigor (6 ítems), Dedicación (5) y Absorción (6 ítems)

Los colaboradores evaluados presentan edades que oscilan entre los 18 a 45 años, provenientes de las ciudades de Piura (4%), Lambayeque (70%), Cajamarca (12%), La Libertad (6%), Amazonas (2%), San Martín (2%), Ancash (2%) y Lima (2%), que actualmente, por temas laborales, radican en Chiclayo. Dentro de la compañía de restaurantes, los colaboradores presentan grados de instrucción de secundaria completa (22%), carreras técnicas (48%) y universitarias truncas o incompletas (30%), con tiempo de servicio que va desde 1 año (46%), 2 años (28%), 3 años (18%), 4 años (2%), 5 años (2%), 7 años (2%) hasta los 16 años (2%). Además, los ingresos que perciben varían entre 450 y 1500 soles, esto dependiendo a los horarios de trabajo, así como, las funciones que realizan.

#### 3.1. Descripción de Resultados:

##### 3.1.1. Descripción de la variable Síndrome de Burnout

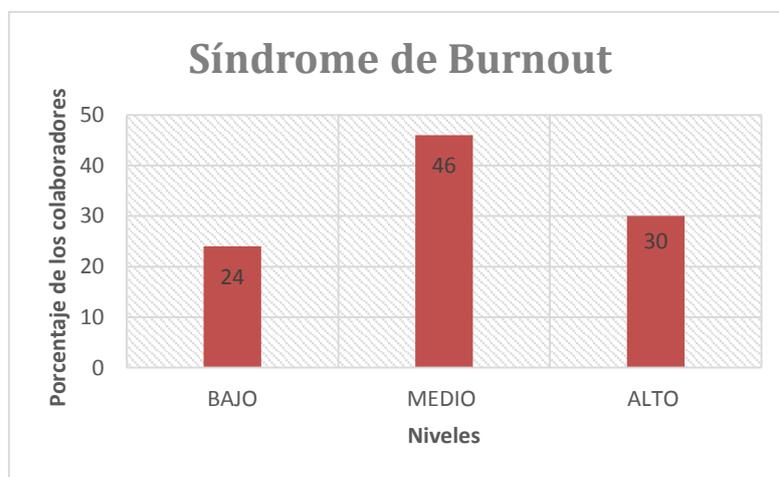
**Tabla 2**

*Niveles de la Variable de Síndrome de Burnout en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Síndrome de Burnout		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	24
Medio	23	46
Alto	15	30
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout

Elaboración: Sánchez - Venegas



*Figura 2. Niveles de la Variable de Síndrome de Burnout en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

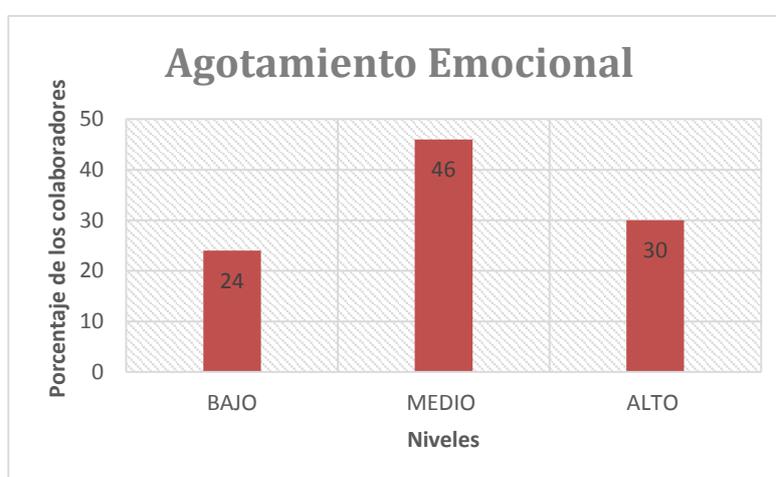
En la tabla 2 se observan los niveles en general del síndrome de burnout en los colaboradores, el 46% afirma que existen algunos factores favorables dentro de la empresa, que permiten mitigar los aspectos negativos que prevalecen en esta, por otro lado, estos mismos factores pueden permitir el desarrollo de actitudes negativas hacia su trabajo; el 30% manifiesta haber desarrollado el síndrome de burnout, esto debido a la existencia de un desequilibrio en los factores organizacionales, tales como la sobrecarga laboral, falta de autonomía, trabajo por turnos, conflicto y ambigüedad de funciones, mala compensación y sentimiento de poca realización personal y profesional. Sin embargo el 24% destaca más aspectos positivos que negativos que pueden favorecer a que su trabajo y desempeño sea el óptimo para cumplir con las expectativas de la empresa.

**Tabla 3**

*Niveles de la dimensión de Agotamiento Emocional en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Agotamiento Emocional		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	24
Medio	23	46
Alto	15	30
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout  
Elaboración: Sánchez - Venegas



*Figura 3. Niveles de la dimensión Agotamiento Emocional en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

En la tabla 3 se observa que el 46% indica que pueden sentir agobiante el cansancio físico y emocional al enfrentarse día a día en su jornada de trabajo y al realizar sus actividades, sin embargo existen mecanismos positivos que les permiten afrontar estas situaciones adversas, lo que minimiza la vulnerabilidad a desarrollar una tendencia en esta dimensión, del mismo modo, el 30% presenta una disminución en sus capacidades físicas y mentales manifestando cansancio emocional, ineficacia y bajos niveles de energía al desarrollar sus actividades, con una percepción mayor de no poder dar más de sí mismo, lo que ocasiona la disminución de su productividad; sin embargo el 24% no perciben un cansancio físico y emocional en sus actividades diarias, ello puede deberse a que estos colaboradores manejan de manera adecuada las exigencias de su entorno laboral para que no altere ni afecte su desempeño y su salud.

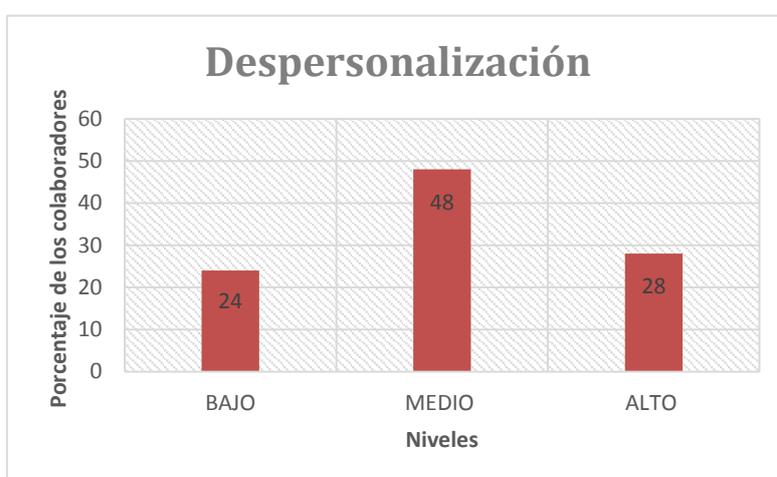
**Tabla 4**

*Niveles de la dimensión de Despersonalización en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Despersonalización		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	24
Medio	24	48
Alto	14	28
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout

Elaboración: Sánchez - Venegas



*Figura 4. Niveles de la dimensión Despersonalización en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

En la tabla 4 se observa que el 48% se deduce que en ocasiones se muestran actitudes negativas por parte de los colaboradores al desempeñar sus roles, que repercute en su desempeño, sin embargo, estas actitudes no son constantes, ya que dependen de su situación en la empresa y si cuenta con los mecanismos personales adecuados para no ser vulnerable ante factores adversos. El 28% está caracterizado porque muestran actitudes y sentimientos negativos, como una constante irritabilidad que perdura en la ejecución de sus actividades y se proyecta en el servicio que se brinda, mostrando falta de motivación hacia su trabajo, esto como consecuencia de una mala gestión del talento humano dentro de la empresa. Por otro lado para el 24% de colaboradores, los factores adversos de la organización no les afectan significativamente para desarrollar actitudes que vayan en contra a su servicio de calidad.

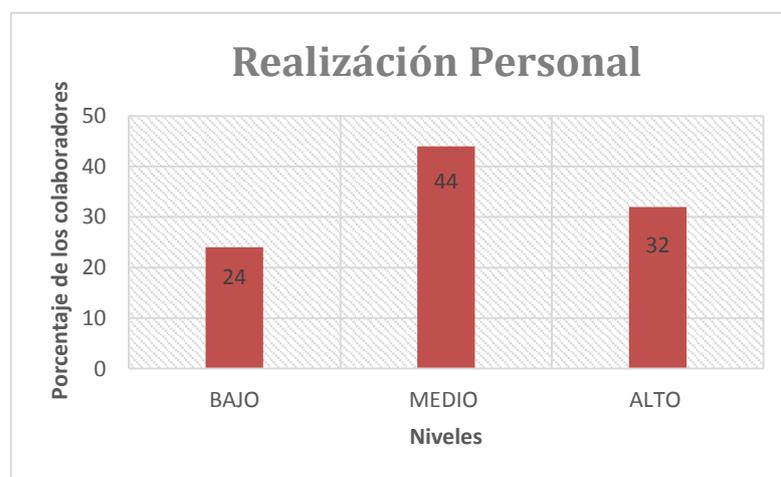
**Tabla 5**

*Niveles de la dimensión de Realización Personal en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Realización Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	24
Medio	22	44
Alto	16	32
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout

Elaboración: Sánchez - Venegas



*Figura 5. Niveles de la dimensión Realización Personal en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

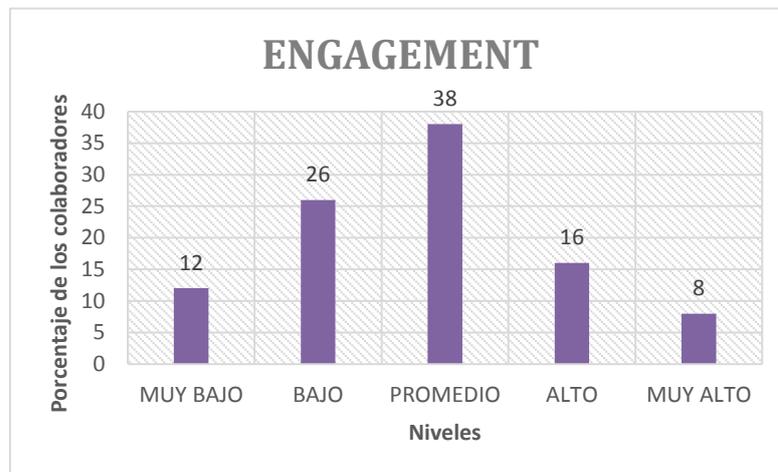
En la tabla 5 se observa que el 44% refiere, a que se encuentran parcialmente satisfechos con el trabajo que desempeñan, del mismo modo en ocasiones pueden sentir que su trabajo no cubre las expectativas de lo exigido dentro de la organización, por falta de habilidades para llevarlo a cabo; así mismo, el 32% no está percibiendo ni autoevaluando su trabajo como ineficiente e incompetente, y que se encuentra satisfecho con su desempeño, resultados y recompensas que obtiene por su trabajo. Finalmente el 24% que es entendido en este sentido, que a menor puntaje en esta dimensión, menos satisfecho se siente el colaborador respecto a su desempeño, es considerado también como la autoevaluación negativa del propio colaborador, con especial incidencia en la habilidad para la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden.

**Tabla 6**

*Niveles de la variable Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Engagement		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	6	12
Bajo	13	26
Promedio	19	38
Alto	8	16
Muy alto	4	8
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout  
Elaboración: Sánchez - Venegas



*Figura 6. Niveles de la variable Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

En la tabla 6 se observa que el 38% presenta un nivel promedio, se identifican con la empresa, sin embargo existen factores internos que impiden que los colaboradores se desenvuelvan óptimamente, lo que los hace vulnerables al desarrollo de actitudes negativas que desencadenan una tendencia al síndrome de burnout; el 26% manifiestan un nivel bajo, lo que corrobora que a mayor desequilibrio entre los factores organizacionales y el colaborador, menores serán los niveles de engagement, compromiso y satisfacción que sentirán, sin embargo el 16% manifiesta un nivel alto de engagement, se entiende que los colaboradores se encuentran conectados mental y emocionalmente con la empresa, percibiendo que los mecanismos tales como, funciones desempeñadas, la cultura de la empresa, la carga laboral, los turnos de trabajo, entre otros son los adecuados para sentirse parte de la organización.

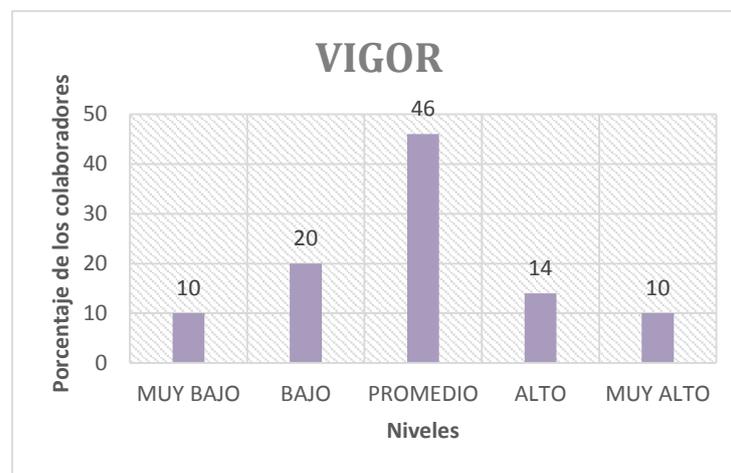
**Tabla 7**

*Niveles de la dimensión Vigor en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Vigor		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	10
Bajo	10	20
Promedio	23	46
Alto	7	14
Muy alto	5	10
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout

Elaboración: Sánchez - Venegas



*Figura 7. Niveles de la dimensión Vigor en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

En la tabla 7 se observa que el 46%, lo que puede entenderse como el esfuerzo de los colaboradores por mantenerse activos demostrando la energía para desarrollar su trabajo pese a que pueden sentirse cansados o agotados con facilidad, debido a que el mismo puesto en cierto modo puede ofrecerles algún tipo de incentivo para seguir esforzándose por conseguir su recompensa, el 20% no cuentan con la capacidad de desarrollar su trabajo con la energía suficiente que se requiere para sobrellevar las situaciones de la misma, en tal sentido los colaboradores muestran fatiga y cansancio con mayor facilidad. Por último el 24% infiere que se siente con la suficiente capacidad y energía de anteponerse a situaciones complicadas de sus labores y sobrellevar dificultades en su trabajo, ya sea por el ritmo de trabajo y sus exigencias o porque en su centro de labores existe un factor motivador para ellos.

**Tabla 8**

*Niveles de la dimensión Dedicación en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Dedicación		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	10
Bajo	16	32
Promedio	17	34
Alto	8	16
Muy alto	4	8
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout

Elaboración: Sánchez - Venegas



Figura 8. Niveles de la dimensión Dedicación en los colaboradores de una compañía de restaurantes

En la tabla 8 se observa que el 34% se esfuerza por sentirse identificado con su trabajo, esto debido también a que los factores adversos de la organización no les afecta significativamente, y de alguna manera pueden esforzarse para poder cumplir con el desempeño requerido, tratando de darle significado e importancia a su fuente principal de ingresos. El 32% no se identifica con su trabajo por los factores adversos que se presentan en este, ni con las funciones que día a día deben desempeñar, debido a que pueden percibir su trabajo como falta de significado en comparación con sus expectativas personales, para ellos su trabajo es poco inspirador y no está alineado a sus prioridades vitales. Por último, el 24% normalmente se encuentra entusiasmado con sus labores, y estas actitudes pueden actuar como obstáculo para que el colaborador no se vea afectado por las dificultades de la organización, con esto evitar el desarrollo de actitudes negativas que en gran magnitud pueden desarrollar un Síndrome.

**Tabla 9**

*Niveles de la dimensión Absorción en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Absorción		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	6	12
Bajo	13	26
Promedio	19	38
Alto	7	14
Muy alto	5	10
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout

Elaboración: Sánchez - Venegas



*Figura 9. Niveles de la dimensión Absorción en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

En la tabla 9 se observa que el 38% se disponen en dar todo de si a pesar de que otras situaciones están influyendo en que su concentración no sea del todo dirigida hacia su trabajo, sin embargo pueden mantener en promedio el ritmo de trabajo que requiere la actividad de su centro de labores. El 26% no se encuentran sumidos en sus labores ni concentrados con las actividades que deben desarrollar en la cotidianidad de la organización, pueden desconectarse del ritmo del trabajo con facilidad, debido a que existen otros factores tanto internos como externos a la organización que ocasionan que estos no estén del todo dedicados en su trabajo. Por otro lado el 14% hace referencia a cierto nivel de satisfacción que siente el colaborador con su trabajo desempeñado, ya que se encuentra tan concentrado con sus actividades a desarrollar que no hay factores externos a ello que puedan interrumpirlo.

#### IV. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas, se utiliza como criterio de decisión el nivel de significancia igual a 0.05.

##### 4.1. Hipótesis General

H1: Existe una relación negativa, entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

$$\rho \neq 0$$

H0: No existe una relación negativa, entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

$$\rho = 0$$

**Tabla 10**

*Correlación de Spearman entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores*

		Correlaciones		
			Síndrome de Burnout	Engagement
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,481**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Engagement	Coeficiente de correlación	-,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: resultados del software estadístico SPSS-24

Como se observa en la tabla 10, existe una correlación negativa débil ( $r=-0,481$ ) entre el síndrome de burnout y el engagement en los colaboradores, se reafirma entonces, por la significancia en el nivel 0.01, que el engagement en los colaboradores (estado afectivo cognitivo que se centra en la organización a la cual pertenecen) disminuye debido a la aparición del síndrome de burnout (estrés

crónico en el tiempo). La correlación débil puede deberse a demás por la aparición de factores externos que pudieran tener un impacto mucho más significativo a nivel de resultados, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe una relación negativa entre el síndrome de burnout y el engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

#### 4.2. Hipótesis Específicas

H1. Existe una relación negativa, entre la dimensión agotamiento emocional y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 11**

Correlación de Spearman entre la dimensión Agotamiento Emocional y el Engagement en los colaboradores

<b>Correlaciones</b>				
			Agotamiento	
			emocional	Engagement
Rho de Spearman	Agotamiento Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,529**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Engagement	Coeficiente de correlación	-,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: resultados del software estadístico SPSS-24

Como se observa en la tabla 11, existe una correlación negativa moderada ( $r=-0.529$ ) entre la dimensión Agotamiento Emocional y el Engagement en los colaboradores, se reafirma entonces, por la significancia en el nivel 0.01 que altos puntajes de Agotamiento emocional (caracterizado por un cansancio físico y emocional debido a los diferentes factores dentro de la organización), se relacionan a bajos puntajes de Engagement (estado afectivo cognitivo que se centra en la organización a la cual pertenecen) en los colaboradores, así mismo, a menor

desarrollo del Agotamiento Emocional, será mayor el desarrollo del Engagement en ellos.

H2. Existe una relación negativa, entre la dimensión despersonalización y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 12**

*Correlación de Spearman entre la dimensión Despersonalización y el engagement en los colaboradores*

		<b>Correlaciones</b>		
			Despersonalización	Engagement
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	-,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Engagement	Coeficiente de correlación	-,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: resultados del software estadístico SPSS-24

Como se observa en la tabla 12, existe una correlación negativa moderada ( $r=-0.585$ ) entre la dimensión Despersonalización y el Engagement en los colaboradores, se reafirma entonces, por la significancia en el nivel 0.01 que altos puntajes en Despersonalización (que se detecta cuando el colaborador muestra respuestas negativas, se volverá insensible y apático en sus labores diarios), se relacionan a bajos niveles de Engagement (estado afectivo cognitivo que se centra en la organización a la cual pertenecen) en los colaboradores, así mismo, a menor desarrollo de la Despersonalización, mayor el desarrollo del Engagement en ellos.

H3. Existe una relación positiva, entre la dimensión realización personal y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 13**

*Correlación de Spearman entre la dimensión Realización Personal y el Engagement en los colaboradores*

<b>Correlaciones</b>				
		Realización		
			Personal	Engagement
Rho de Spearman	Realización	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
	Personal	Sig. (bilateral)	.	,000
		N		50
Engagement	Engagement	Coeficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		50	50

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

Fuente: resultados del software estadístico SPSS-24

Como se observa en la tabla 13, existe una correlación positiva alta ( $r=0.783$ ) entre la dimensión Realización Personal y el Engagement en los colaboradores, se reafirma entonces, por la significancia en el nivel 0.01 que altos puntajes en Realización Personal (esta dimensión en niveles altos, da cuenta de los sentimientos de competencia y obtención de logros y productividad en el trabajo), se relacionan altos niveles de Engagement (estado afectivo cognitivo que se centra en la organización a la cual pertenecen) en los colaboradores, así mismo, a menor Realización Personal en los colaboradores, menor el desarrollo del Engagement en ellos.

## V. DISCUSIONES

En este apartado se discutirá los resultados encontrados en la investigación, cuyo objetivo principal fue evaluar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo, para lo cual se contó con una muestra de 50 colaboradores de ambos sexos. Además, se pudo confirmar la hipótesis general de esta investigación, ya que los resultados estadísticos demuestran que existe una relación entre las variables propuestas.

La primera variable, el Síndrome de Burnout, como lo dice Freudenberger (citado en Córdoba y Sulca, 2017, párr. 1) es referible al estado de fatiga o de frustración producto por la sobre carga laboral que genera el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo. Así mismo (Maslach, 1976) quién lo define como un estrés crónico que se desarrolla por trabajar en contacto directo con cliente por un largo periodo de tiempo, lo que genera malestar en los colaboradores. Del mismo modo la teoría organizacional respalda el desarrollo de este síndrome dentro de la organización, por el desajuste que existe entre los factores que rodean la organización y las actividades que desempeña el colaborador (Gil-Monte, 2001).

Por otro lado, el Engagement como segunda variable, consiste en la energía que proyecta el colaborador para lograr las metas organizacionales que se ha propuesto, conectando su energía física, cognitiva y emocional a sus roles de trabajo (Kahn, 1990), este concepto nace como oposición al Síndrome de Burnout, y a la importancia de no solo estudiar aspectos negativos en los colaboradores, según la teoría de la Psicología Positiva (Cárdenas, 2004), y que se encuentra caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción que muestra el colaborador engaged en su puesto de trabajo (Maslach y Leiter, 1997).

En relación a esto, con respecto a la hipótesis general de esta investigación, se pudo encontrar que existe una relación negativa débil entre el Síndrome de Burnout y el Engagement de los colaboradores de una compañía de restaurantes, lo que significa que dentro de la organización existe un desequilibrio entre los factores organizacionales y el desarrollo de las actividades de los colaboradores,

impactando y modificando el desarrollo de Engagement en ellos, sin embargo puede identificarse algunos factores o situaciones que minimicen el desarrollo del Síndrome de Burnout; estos resultados son similares con lo obtenido por Molina y Moreno (2013), quienes demostraron que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el Burnout y Engagement, es decir que, el desarrollo del síndrome repercute negativamente en los aspectos positivos del profesional. Sin embargo, en esta investigación trabajamos con la teoría organizacional que, a diferencia de los autores Molina y Moreno (2013), trabajaron con una población 180 profesionales de un sistema penitenciario, quienes evidenciaron niveles altos de burnout, lo que concuerda con Maslach (1976) que define a este Síndrome como un estrés crónico producido por el contacto directo con los clientes que conlleva al distanciamiento emocional con su trabajo, dando prioridad al enfoque asistencial. Este desarrollo del Síndrome de Burnout en aquellos profesionales, se puede focalizar en un tema clínico, ya que se trabaja con personas que deben ser tratadas en temas delictivos. A discriminar con la presente investigación, que se elaboró con una población que labora en restaurantes y que pueden desarrollar este síndrome debido al desequilibrio de factores organizacionales, tales como, la carga excesiva de trabajo, la mala remuneración, la ambigüedad de las funciones, la cultura de la empresa, entre otros que según Gil-Monte (2001), quien propone la teoría organizacional, menciona que afectan directamente en su salud física y emocional y que ese aspecto negativo, repercute directamente en el servicio que se le brinda a los clientes, sin embargo, en la misma organización existen otros factores que favorecen a algunos colaboradores a que puedan minimizar el desarrollo de este síndrome en ellos.

Con respecto a la primera hipótesis específica planteada, en donde se propone que existe una relación negativa moderada entre la dimensión agotamiento emocional y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo, se confirma la hipótesis, obteniendo una correlación negativa de Spearman de ( $r=-0.529$ ); en virtud de ese resultado, Díaz y Gómez (2016), definen al agotamiento emocional, como el conflicto personal con el trabajo y la sobrecarga laboral; se presenta cuando se desarrolla un desgaste psicológico y el colaborador se siente sobre exigido en cuanto a sus actividades a realizar y la recompensa que percibe no está acorde con lo que realiza, se siente vacío

emocional y físicamente, es por ello que, se sienten debilitados y agotados con sus actividades diarias y no poseen la capacidad para poder reponer la energía y afrontar otra jornada laboral. De acuerdo con estos resultados Lavaggi (2017) con respecto a su investigación, obtuvo que existe una relación negativa y significativa entre el cansancio emocional y los factores de Engagement, a pesar de que su población difiere a la investigación actual, su teoría contrasta con la de Salanova et. al (2000) respecto a que ambos constructos como lo son Burnout y Engagement son opuestos, por lo tanto sus dimensiones serán inversas, tal como en altos niveles de agotamiento emocional, bajos serán los niveles que corresponde al constructo de Engagement. Entonces se entiende por vigor, mencionando a Carrasco, De la Corte y León (citado en Cárdenas, 2017, párr. 2) que se refiere a la energía como opuesto al agotamiento; a la predisposición de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando incluso cuando se presentan situaciones adversas en la organización.

En cuanto a la segunda hipótesis específica planteada, en donde se propone que existe una relación negativa entre la dimensión despersonalización y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo, se confirma la hipótesis obteniendo una correlación negativa de Spearman de ( $r=-0.585$ ); esta dimensión se genera en consecuencia de un gran desgaste físico y emocional, que es proyectado con el mal trato y deficiente servicio que se ofrece a los clientes. Siendo una de las características principales de esta actitud negativa, que se trate a los clientes sin interés alguno, manteniendo un trato apático e indiferente, lo que ocasiona insatisfacción e incomodidad en ellos; incluso esta actitud también es desarrollada hacia los propios compañeros de trabajo y toda la organización en general, mostrando desapego y reducción de su calidad de trabajo Díaz y Gómez (2016). Este concepto es reforzado por Maslach y Jackson (1997) que mencionan que estas actitudes hacia los clientes se acompañan por el incremento en su irritabilidad y una pérdida de motivación, estos sujetos están convencidos de que son los factores que rodean la organización los que les hace desarrollar estos sentimientos. En relación a estos resultados, se discuten con los obtenidos por Albán (2016) en donde su investigación confirmó que existe una relación negativa moderada entre la dimensión despersonalización con la variable

Engagement, lo que corrobora su hipótesis planteada, afirmando que había relación inversa entre las dimensiones de Burnout con las de Engagement.

Todo lo anteriormente descrito, en la observación dentro de la organización, se traduce a que existen factores adversos que influyen en estos resultados, como lo pueden ser los recursos o mecanismos de defensa que cada colaborador puede desarrollar ante las diferentes situaciones que se presentan en el ambiente laboral, estos mecanismos no son los adecuados ya que los afecta y ello repercute en la atención que se le brinda a los clientes, ocasionando una baja en la productividad y rentabilidad de la organización Deza (2018).

Por último, se realiza un análisis a la tercera hipótesis específica, en donde se encuentra una relación positiva alta entre la dimensión Realización Personal y el Engagement, debido a que esta dimensión de la variable de Síndrome de Burnout, se evalúa de forma inversa, tal como lo describe Maslach y Jackson (1997) las puntuaciones altas en esta dimensión, debe ser denominada la falta de realización personal (características propias de un colaborador que ha desarrollado el estrés crónico laboral), ello significa que, cuando un colaborador obtiene puntuaciones bajas, esto favorece al desarrollo de dicho Síndrome, entonces, las puntuaciones altas están señaladas como menos y las puntuaciones bajas, como mayores. Al respecto de esta dimensión, Salanova y Schaufeli (2004) concuerdan con que el colaborador con niveles bajos de realización personal, tiende a evaluar negativamente su desempeño en la organización y su eficiencia profesional; en concordancia con los autores mencionados para describir esta dimensión, se puede inferir que dentro de una organización, lo que los colaboradores buscan, es realizarse personal y profesionalmente, a esto las expectativas con respecto a sus labores son altas, sin embargo pueden desarrollar sentimientos de frustración, insatisfacción y fracaso cuando la organización no les ofrece oportunidades de mejora. Para contrastar nuestra hipótesis, Avendaño y Castañeda (2013) quienes en su investigación identificaron una correlación moderada sólo en el caso específico de Realización personal, es decir cuando disminuye la dimensión de realización personal, disminuyen los niveles de Engagement, tal y como lo propusimos en esta investigación.

La falta de realización personal en el trabajo se caracteriza por la pérdida de ilusión y el sentirse incompetente en la misma actividad laboral, acompañado de sentimientos de fracaso personal y profesional, por ende la insatisfacción con su trabajo y la organización se ve generalizada. Por otra parte en ocasiones el desarrollo del Síndrome de Burnout empieza por los bajos niveles de Realización personal de los colaboradores. En consecuencia y describiendo las situaciones reales que se viven en la organización, se genera la rotación de personal por abandono del puesto, incapacidad para soportar la presión, malas relaciones laborales, lo que a largo plazo genera el mal clima, entre otras consecuencias (Maslach y Jackson, 1997).

La presente investigación está respaldada por la teoría organizacional, que menciona que cuando los factores que rodean a la organización son mal manejados, afectan a la calidad de vida laboral de los colaboradores, quienes deben sentir que su centro de labores también se concentra en ellos, para que esta relación sea productiva, ante ello Leiter y Maslach (2001) mencionan seis áreas en el ámbito laboral que cuando no son consideradas, vuelve a los colaboradores más vulnerables a desarrollar el Síndrome de Burnout, por ejemplo, la carga excesiva de trabajo, la recompensa incongruente con las funciones realizadas, el poco interés por la vida social y familiar del colaborador, la injusticia que se presenta dentro de la empresa, los valores que se profesan como organización, entre otras, estos y otros factores deben ser tratados efectivamente, velando por el bienestar de los colaboradores y que proyecten a los clientes la calidad de servicio que se merecen, esto a largo plazo convertirá ese ambiente en una organización rentable.

En conclusión, se determinó mediante la investigación que el Síndrome de Burnout afecta en mediana y débilmente al Engagement, sobre el cual, además del Engagement habría otros factores internos como externos que lo explican. Pero a la luz de la evidencia, hay probabilidad de que se eleven los niveles de Engagement, para que disminuya el desarrollo del Síndrome de Burnout.

## VI. CONCLUSIONES

Existe una relación negativa débil  $r=-0,481$ , de acuerdo a la correlación de Spearman entre el síndrome de Burnout y el Engagement.

Existe una relación negativa moderada  $r=-0,529$ , entre la dimensión agotamiento emocional y la variable Engagement.

Existe una relación negativa moderada de  $r=-585$ , de acuerdo a la correlación de Spearman, entre la dimensión despersonalización y la variable Engagement.

Existe una relación positiva alta de  $r= 0,783$ , de acuerdo a la correlación de Spearman, entre la variable realización personal y la variable Engagement.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Realizar estudios de investigación posteriores sobre qué factores personales, diferenciados de los factores organizacionales aportados por la teoría organizacional, pudieron haber tenido un impacto más influyente en los resultados obtenidos de la variable de Engagement.

Realizar una reestructuración interna de los horarios de trabajo de los colaboradores, además de implementar un manual de organización y funciones (MOF) que visualice el organigrama actualizado y estandarice las funciones y actividades que cada colaborador debe realizar a fin de evitar la sobrecarga laboral y la ambigüedad de rol.

Implementar un plan mensual de actividades recreativas en las que se toquen temas de comunicación efectiva, trato hacia los clientes, y actitudes positivas en los ambientes de trabajo que se puedan implementar en el desarrollo de sus actividades que mejoren el acercamiento negativo que se tiene con los comensales y hagan de su estadía un momento agradable, además de motivar a una sana convivencia entre ellos.

Implementar un programa de incentivos a los colaboradores, donde se premien el buen desempeño laboral, a través de diferentes técnicas de motivación que eleven la productividad laboral, el rendimiento en el trabajo que realizan y la identificación con la organización, dichas técnicas pueden ser incentivos no económicos que ayuden a calificar su trabajo como altamente productivo y positivo para sus vidas.

## VIII. REFERENCIAS

- Albán, A. (2016). Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una Entidad Educativa Privada de la ciudad de Trujillo (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9992/Alb%C3%A1n%20Bartra%20Andrea%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvear, L. (2012). Liderazgo Institucional o liderazgo del sistema: una investigación sobre su desarrollo en Chile. *Educación* (1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3421/342130838004.pdf>
- Avendaño, D., y Castañeda, J. (2013). Síndrome de Burnout y Engagement, desde el modelo Demandas-Recursos, en auxiliares de enfermería del área de Urgencias, del Hospital Universitario Méderi-Barrios Unidos (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/flexpaper/handle/10336/4463/1018437433-2013.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Beltrán, M., y Torres, N. (2009). Caracterización de habilidades de pensamiento crítico en estudiantes de educación media a través del test HCTAES. Zona próxima. (11). Recuperado de: [http://www.habilidadesparaadolescentes.com/archivos/Caracterizacion\\_de\\_habilidades\\_del\\_pensamiento.pdf](http://www.habilidadesparaadolescentes.com/archivos/Caracterizacion_de_habilidades_del_pensamiento.pdf)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª ed.). recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=h4X\\_eFai59oC&oi=fnd&pg=PR13&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n.+bernal&ots=vVGGu2xnu2&sig=ao4tr3uF9cgmErYNTzgh8KAdvzo#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.%20bernal&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=h4X_eFai59oC&oi=fnd&pg=PR13&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n.+bernal&ots=vVGGu2xnu2&sig=ao4tr3uF9cgmErYNTzgh8KAdvzo#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.%20bernal&f=false)
- Bobadilla, M., Catalla, C., y Caro, A. (2015). Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global (Tesis de maestría). Recuperado de:

<http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>

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>

Cárdenas, T. (2014). *Engagement (Ilusión por el trabajo) Un modelo Teórico práctico*. Recuperado de: <http://iunaes.mx/wp-content/uploads/2014/02/LIBRO.-ENGAGEMENT.pdf>

Cárdenas, R. (2016) Propiedades Psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de empresas manufactureras del Distrito de Moche. (Tesis de pregrado). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/111/cardenas\\_sr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/111/cardenas_sr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Concha, V. J. (2010). Satisfacción del Cliente en Empresas de Servicio: El Caso de la Industria de Restaurantes. Presentado en el Primer Simposio Brasileño de Ciencias de los Servicios, recuperado de: <http://www.redlas.net/materiali/priloge/slo/75005.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 pregrado). Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2857/1/2017\\_Cordova\\_Sindrome-de-Burnout.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2857/1/2017_Cordova_Sindrome-de-Burnout.pdf)

Cumpa, M. (2015). Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de Bebidas y Alimentos de la ciudad de Chiclayo - 2015. (Tesis de pregrado). Recuperado de: [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS\\_aa129fafcb41b65ff3af8fc7a5fab3e1/Details](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_aa129fafcb41b65ff3af8fc7a5fab3e1/Details)

- Davey, k. (2016). Felicidad y engagement en estudiantes de educación superior que trabajan en Lima. (Tesis de maestría). Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5350/Davey\\_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5350/Davey_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Deza, E. (2018). Compromiso organizacional y desgaste ocupacional en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo. (Tesis de pregrado). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11265/deza\\_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11265/deza_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, S. (2013). Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo - 2013 (Tesis de pregrado). Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL\\_Diaz\\_Ruiz\\_StephanyMedalit.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL_Diaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf)
- Díaz, F., y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre el 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- 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 Psicológica Científica.com*, 3(5). Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_la\\_intervencion](https://www.researchgate.net/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion)
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout síndrome: ¿Síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 19(2). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318052004>

- Gil-Monte, P., y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2). Recuperado de: [http://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- Gómez, A y Ruiz, M. (2015) Dimensiones del síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014 (Tesis de pregrado). Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/331/1/TL\\_GomezFranciaMaria\\_RuizLlontopMiriam.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/331/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf)
- 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/Raisirys-Gonz%C3%A1lez.pdf>
- Henao, M. (2013). Del surgimiento de la psicología humanística a la psicología humanista-existencial de hoy. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 4(1). Recuperado de: <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/951>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.) México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Jaramillo, A. (2011). Escala de Engagement en el trabajo de UTRECH – (UWES)
- Lavaggi, F. (2017). Cansancio Emocional y Engagement en estudiantes de una Universidad Privada en Lima. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621838>
- Leiter, M., & Maslach, C. (2001). Burnout and quality in a Speed-up World. *The Journal for Quality and participation*, 24(2). Recuperado de: <https://www.highbeam.com/doc/1P3-79079051.html>
- Martinez, M. et al. (2005). *Quemarse en el trabajo (Burnout)*. Zaragoza, España: Egido editorial.

- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). MBI Inventario "Burnout" de Maslach. Madrid: TEA Ediciones, S.A.
- Meier, M. (2014). Prevalencia del Síndrome de Burnout y Factores asociados en trabajadores de restaurante de comida rápida Platón, Temuco, 2014. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2007/fmm499p/doc/fmm499p.pdf>
- Molina, M., y Moreno, M. (2013). Síndrome de burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. Rev. Ciencias Sociales, (3). Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/8419/7942>
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., y Escobar, E. (2001). La evaluación del Burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. Ansiedad y Estrés, 7(1). Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/230596331\\_La\\_Evaluacion\\_del\\_Burnout\\_profesional\\_Factorializacion\\_del\\_MBI-GS\\_Un\\_analisis\\_preliminar](https://www.researchgate.net/publication/230596331_La_Evaluacion_del_Burnout_profesional_Factorializacion_del_MBI-GS_Un_analisis_preliminar)
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Revista Educación, 33(2). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>
- Nelvita, A. (2016). Benchmarking y La calidad de servicio de los restaurantes en la ciudad de Huánuco-2016. (Tesis de pregrado). Recuperado de: [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/139/TO47\\_47481829T.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/139/TO47_47481829T.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parra, E., y Lago, D. (2003). Didáctica para el desarrollo del pensamiento crítico en estudiantes universitarios. Scielo, 17(2), 0-0.
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. Estudios Financieros, 261(64). Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/46650776\\_El\\_engagement\\_de](https://www.researchgate.net/publication/46650776_El_engagement_de)

\_los\_empleados\_Un\_reto\_emergente\_para\_la\_direccion\_de\_los\_recurso  
s\_humanos

Salanova, M., Bresó, E., y Schaufeli, W. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del Burnout y del Engagement. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3). Recuperado de: <http://www.want.uji.es/download/hacia-un-modelo-espiral-de-las-creencias-de-eficacia-en-el-estudio-del-burnout-y-del-engagement/>

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., y Grau, R. (2000). Desde el "Burnout" al "Engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2). [https://www.researchgate.net/publication/285664898\\_Desde\\_el\\_burnout\\_al\\_engagement\\_una\\_nueva\\_perspectiva](https://www.researchgate.net/publication/285664898_Desde_el_burnout_al_engagement_una_nueva_perspectiva)

Sánchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y Bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

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. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777027.pdf>

Sarracho, J. (2011). *Talento Organizacional*. Santiago de Chile, Chile: RIL editoriales.

Schaufeli, W. (2005). Burnout en profesores: Una perspectiva social del intercambio. *Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 21(1-2). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317039002>

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación científica*. (4 ed.) México D.F. México: Limusa S.A.

Tonon, G., et al. (2003). *El Burnout en los Trabajadores Sociales*. Universidad Nacional de la Matanza. Recuperado de: [http://humanidades.unlam.edu.ar/descargas/4\\_A081.pdf](http://humanidades.unlam.edu.ar/descargas/4_A081.pdf)

Valdez, H. y Ron, C. (2011). UWES - Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. México: Comisaría General de Prevención y Reinserción Social.

Vizcardo, W. (2016). Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3414>

## **IX. ANEXOS**

## ANEXO 1

### CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT ADAPTADO



FACULTAD DE HUMANIDADES

### ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estimados colaboradores.-** La presente investigación tiene como fin recabar información relevante con respecto a la variable de Síndrome de Burnout, es por ello que se le pide total honestidad en el desarrollo de este cuestionario. Recuerda, no existen respuestas correctas ni incorrectas, solo responda con total veracidad.

#### I. DATOS GENERALES

Sexo: \_\_\_\_\_

Lugar de Procedencia: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio en la empresa: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Nivel de Instrucción: \_\_\_\_\_

Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Ingreso Mensual: \_\_\_\_\_

#### II. SÍNDROME DE BURNOUT

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

**0=** Nunca.

**1=** Pocas veces al año o menos.

**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.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Al terminar mi jornada de trabajo me siento agotado	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente los pedidos de mis clientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los pedidos de mis clientes	
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 clientes	
18	Me siento satisfecho después de haber atendido a mis clientes	
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 los clientes me culpan de sus problemas	

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO DE UWES ENGAGEMENT



#### FACULTAD DE HUMANIDADES

#### ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estimados colaboradores.-** La presente investigación tiene como fin recabar información relevante con respecto a la variable de Engagement, es por ello que se le pide total honestidad en el desarrollo de este cuestionario. Recuerda, no existen respuestas correctas ni incorrectas, solo responda con total veracidad.

#### I. DATOS GENERALES

Sexo: \_\_\_\_\_

Lugar de Procedencia: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio en la empresa: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Nivel de Instrucción: \_\_\_\_\_

Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Ingreso Mensual: \_\_\_\_\_

#### II. ENGAGEMENT

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos que experimentan 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).

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 llevar” 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.

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título:  <b>SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE UNA COMPAÑÍA DE RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO.</b>				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de burnout y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Evaluar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y el Engagement en los colaboradores de una</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>H1: Existe una relación negativa, entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.</p> <p>H0: No Existe una relación negativa, entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p style="padding-left: 20px;">Engagement</p> <p><b>Variable Independiente:</b></p> <p style="padding-left: 20px;">Síndrome de Burnout</p>	<p><b>Enfoque de Investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No experimental de corte transversal</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre>                     graph TD                         M --- V1                         M --- V2                         V1 --- r                         r --- V2                     </pre> </div> <p>Donde:</p>

	<p>compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión realización personal y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>Existe una relación negativa, entre la dimensión agotamiento emocional y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.</p> <p>Existe una relación negativa, entre la dimensión despersonalización y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.</p> <p>Existe una relación positiva, entre la dimensión realización personal y el Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>M = Muestra (Trabajadores de una Compañía de Restaurantes)</p> <p>V1 = Síndrome de Burnout</p> <p>r = Relación entre variables</p> <p>V2 = Engagement</p> <p><b>Población:</b></p> <p>Colaboradores de una Compañía de Restaurantes de la ciudad de Chiclayo.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>50 Colaboradores de una Compañía de Restaurantes de la ciudad de Chiclayo.</p>
--	--	---	---

## ANEXO 4

### Análisis Factorial de los elementos del MBI e Índice de Consistencia interna

	Original				Médicos				Total				Varones				Mujeres			
	CE	DP	RP	h2	CE	DP	RP	h2	CE	DP	RP	h2	CE	DP	RP	h2	CE	DP	RP	h2
E1	74			55	81			69	76			65	73			66	77			63
E2	73			54	83			73	77			56	81			62	67			46
E3	66			49	50		-26	33	66			46	62			47	65			42
E6	61			43	63			42	59			34	62			37	57			33
E8	84			75	71			59	68	26		67	59	36		67	77			65
E13	65			49	66			53	58	33		62	51	43		64	67			59
E14	56			32	78			67	62			40	67			44	56		27	37
E16	54	31		39	48			25	65			45	67			48	66			44
E20	65			47	32	33		23	43			36	30	34		39	55			35
E5		67		47	30	52		36		53		37		45		32		49		33
E10		66		51	33	63		51		76		61		68		52		81		67
E11	37	55		45	44	37		33		57		42	29	51		43		58		44
E15		62		42		64		42		53		29		54		32		67		42
E22		41		19		48	34	37		52		29		55		32		29		14
E4			50	27	32	-42	48	52			48	32			45	25	32	51		39
E7			54	30			61	38			70	44			70	47		70		53
E9			58	37			69	48			69	45			65	39		70		51
E12	-30		43	28			64	49			59	38			63	44		54		29
E17			51	27			63	41			61	39			58	36		63		43
E18			55	36	-27		58	42			55	44			53	48		58		43
E19			57	36			48	26			54	30			48	28		60		39
E21			59	36			55	32			49	29			54	31		47		30
VT%	20	10	11	41	21	9	14	44	18	13	9	41	18	13	10	41	19	14	9	42
CE	CE	DP	RP		CE	DP	RP		CE	DP	RP		CE	DP	RP		CE	DP	RP	
*	52	-22			*	31	-5		*	24	-14		*	26	-16		*	18	-11	
	*	-26				*	-14		*	*	-29		*	*	-28		*	*	-25	
		*					*				*				*			*	*	*

#### *Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach MBI – Maslach y Jackson*

Dimensión	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Síndrome de Burnout	0.80	22
Agotamiento Emocional	0.90	9
Despersonalización	0.79	5
Realización Personal	0.71	8

## ANEXO 5

### Criterios para la interpretación del MBI original

Muestra		Esc.	Clasificación			Estadísticos	
			Baja	Media	Alta	Med.	D.t.
U S A	Muestra total (N=11.067)	CE	< 17	17-26	> 26	20,99	10,75
		DP	< 7	7-12	> 12	8,73	5,89
		RP	> 38	32-38	< 32	34,58	7,11
	Enseñanza primaria/media (N=4.163)	CE	< 17	17-26	> 26	21,25	11,01
		DP	< 9	9-13	> 13	11,00	6,19
		RP	> 36	31-36	< 31	33,54	6,89
	Enseñanza superior (N=635)	CE	< 14	14-23	> 23	18,57	11,95
		DP	< 3	3-8	> 8	5,57	6,63
		RP	> 42	36-42	< 36	39,17	7,92
	Personal de servicio social (N=1.538)	CE	< 17	17-27	> 27	21,35	10,51
		DP	< 6	6-10	> 10	7,46	5,11
		RP	> 36	30-36	< 30	32,75	7,71
	Profesionales médicos (N=1.104)	CE	< 19	19-26	> 26	22,19	9,53
		DP	< 6	6-9	> 9	7,12	5,22
		RP	> 39	34-39	< 34	36,53	7,34
	Profesionales salud mental (N=730)	CE	< 13	14-20	> 20	16,89	8,90
		DP	< 4	5-7	> 7	5,72	4,62
		RP	> 34	29-34	< 29	30,87	6,37
Otros profesionales (N=2.897)	CE	< 17	17-27	> 27	21,42	11,05	
	DP	< 6	6-10	> 10	8,11	6,15	
	RP	> 39	34-39	< 34	36,43	7,00	
E S P A Ñ A	Muestra total (N=1.138)	CE	< 15	15-24	> 24	20,86	11,30
		DP	< 4	4-9	> 9	7,62	5,81
		RP	> 39	33-39	< 33	35,71	8,08
	Profesionales médicos (N=156)	CE	< 22	22-31	> 31	26,42	12,26
		DP	< 7	7-13	> 13	10,77	6,60
		RP	> 35	30-35	< 30	32,46	8,45
	Profesionales de policía (N=149)	CE	< 10	10-17	> 17	15,79	11,77
		DP	< 6	6-11	> 11	9,36	5,79
		RP	> 41	34-41	< 34	37,31	9,02
	Profesionales docentes (N=51)	CE	< 17	17-21	> 21	20,33	8,94
		DP	< 3	3-5	> 5	5,08	4,08
		RP	> 41	36-41	< 36	38,22	6,35

## ANEXO 6

**Tabla de Baremos del MBI por los autores Maslach y Jackson**

Puntuaciones directas										
Pc	VARONES			MUJERES			TOTAL			S
	CE	DP	RP	CE	DP	RP	CE	DP	RP	
99	51-54	24-30		43-54	23-30		45-54	24-30		97
98	47-50	22-23	48	42	21-22	48	44	22-23		91
97	45-46	21	-	40-41	20	-	42-43	20-21	48	87
96	43-44	20	-	39	19	-	41	19	-	85
95	41-42	18-19	47	36-38	17-18	47	38-40	18	47	83
90	36-40	16-17	45-46	34-35	15-16	45-46	34-37	15-17	46	76
85	33-35	15	44	31-33	13-14	44	32-33	14	44-45	71
80	30-32	13-14	43	29-30	12	43	29-31	12-13	43	67
75	28-29	12	42	28	11	41-42	28	11	42	63
70	26-27	11	41	26-27	10	40	26-27	10	41	60
65	23-25	10	40	25	8-9	39	24-25	9	40	58
60	21-22	9	39	23-24	7	38	22-23	8	39	55
55	20	8	38	22	-	37	21	7	38	52
50	19	7	37	21	6	36	19-20	-	37	50
45	17-18	-	36	19-20	5	35	18	6	35-36	48
40	16	6	35	17-18	-	33-34	16-17	5	34	45
35	14-15	5	34	15-16	4	32	14-15	-	33	42
30	12-13	4	32-33	14	3	31	13	4	32	40
25	11	-	31	12-13	-	29-30	11-12	3	30-31	37
20	9-10	3	29-30	10-11	2	28	10	2	29	33
15	7-8	2	27-28	8-9	1	26-27	8-9	-	26-28	29
10	6	1	24-26	6-7	-	24-25	6-7	1	24-25	24
5	4-5	-	21-23	4-5	0	21-23	4-5	-	21-23	17
4	3	0	20	3	-	-	3	0	20	15
3	2		19	0-2		19-20	2		19	12
2	1		13-18			17-18	0-1		16-18	9
1	0		0-12			0-16			0-15	3
N	530	530	530	580	580	580	1.138	1.138	1.138	N
Med.	20,40	8,22	36,00	21,51	7,10	35,18	20,86	7,62	35,71	Med.
D.t.	11,91	5,92	8,12	10,69	5,75	8,03	11,30	5,81	8,08	D.t.

## ANEXO 7

### Estructura Factorial del UWES e Índice de Consistencia Interna

Modelo	N	X2	df	GFI	AGFI	RMSEA	NFI	NNFI	CFI
UWES 17									
Factor	2, 313	3554.6 5	119	.83	.78	.11	.87	.85	.87
Factor MG	1,242	2333.2 8	238	.78	.72	.08	.82	.81	.84
3 – Factor	2,313	2637.9 7	116	.87	.83	.10	.90	.89	.91
-Factor MG	1,242	1859.9 3	232	.82	.77	.08	.86	.85	.87

#### *Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach UWES – Schaufeli y Bakker*

UWES (N = 2,313)			
	Total	Md	Intervalo
Engagement	.93	.93	.89 - .97
Vigor	.83	.86	.81 - .90
Dedicación	.92	.92	.88 - .95
Absorción	.83	.80	.70 - .88

## ANEXO 8

### Crterios para la interpretaci3n del UWES Schaufeli y Bakker

	Vigor	Dedicaci3n	Absorci3n	Puntaje total
Muy Bajo	$\leq 2.17$	$\leq 1.60$	$\leq 1.60$	$\leq 1.93$
Bajo	2.18 – 3.20	1.61 – 3.00	1.61 – 2.75	1.94 – 3.06
Promedio	3.21 – 4.80	3.01 – 4.90	2.76 – 4.40	3.07 – 4.66
Alto	4.81 – 5.60	4.91 – 5.79	4.41 – 5.35	4.67 – 5.53
Muy alto	$\geq 5.61$	$\geq 5.80$	$\geq 5.36$	$\geq 5.54$
M	3.99	3.81	3.56	3.82
SD	1.08	1.31	1.10	1.10
SE	.01	.01	.01	.01
Rango	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00

## ANEXO 9

### Índice de consistencia interna del UWES en el Perú

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
VIGOR	0,588	6
DEDICACION	0,709	5
ABSORCION	0,546	6
ENGAGEMENT	0.772	17

## ANEXO 10

### Validez del UWES en el Perú

ITEM	Correlación Item Indicador
<b>VIGOR</b>	
E1	,686
E4	,621
E8	,771
E13	,411
E15	,519
E17	,372
<b>DEDICACIÓN</b>	
E2	,678
E5	,670
E7	,753
E10	,599
E12	,692
<b>ABSORCIÓN</b>	
E3	,238
E6	,713
E9	,476
E11	,465
E14	,683
E16	,683

## ANEXO 11

### CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO MBI POR LOS AUTORES

#### Fiabilidad del Instrumento de Síndrome de Burnout

Se utilizó el Método: Coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) y, que requiere de una sola administración del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los 22 ítems. Se operativizó mediante el programa SPSS-24, para los 22 ítems

1. Para el coeficiente Alfa de Cronbach:

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,737	,739	22

### **Análisis de los resultados de la fiabilidad del instrumento:**

A partir de la aplicación del instrumento de medición, se analizaron y procesaron los resultados mediante el programa estadístico SPSS-24, para los 22 ítems obteniéndose un Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) que indica una excelente confiabilidad del 0,737 que supera el mínimo establecido de 0.5, lo que denota un nivel alto de precisión del instrumento. Con los ítems seleccionados pasamos a elaborar la ficha de cotejo definitiva para medir la variable de estudio.

### **Fiabilidad del Instrumento de Síndrome de Burnout según Dimensiones:**

#### *Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach según dimensiones*

Dimensión	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	N° de elementos
Agotamiento Emocional	,900	,904	9
Despersonalización	,813	,823	5
Realización personal	,938	,947	8

En la siguiente tabla puede observarse que las tres dimensiones que corresponden a la variable de Burnout, arrojaron un alfa de Cronbach orientado en resultados tipificados, se obtiene un puntaje mayor a 0.8, indicando que todas las dimensiones son aceptadas. Del mismo modo se observa que la dimensión con el puntaje más alto obtenido por el software es de Realización personal (conformada por 8 ítems) con un 94% de confiabilidad, asimismo la dimensión con el puntaje más bajo es Despersonalización (conformada por 5 ítems) con un 82% de confiabilidad respectivamente.

En consecuencia, se confirma la coherencia interna, claridad y formulación para que cada uno de los ítems del cuestionario.

## ANEXO 12

### CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO UWES POR LOS AUTORES

#### Fiabilidad del Instrumento de Engagement

Se utilizó el Método: Coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) y, que requiere de una sola administración del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los 17 ítems. Se operativizó mediante el programa SPSS-24, para los 17 ítem

1. Para el coeficiente Alfa de Cronbach:

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,968	,968	17

### **Análisis de los resultados de la fiabilidad del instrumento:**

A partir de la aplicación del instrumento de medición, se analizaron y procesaron los resultados mediante el programa estadístico SPSS-24, para los 17 ítems obteniéndose un Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) que indica una excelente confiabilidad del 0,968 que supera el mínimo establecido de 0.5, lo que denota una excelente confiabilidad y precisión del instrumento. Con los ítems seleccionados pasamos a elaborar la ficha de cotejo definitiva para medir la variable de estudio.

### **Fiabilidad del Instrumento de Engagement según dimensiones:**

*Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach según dimensiones*

Dimensión	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	N° de elementos
Vigor	,889	,893	6
Absorción	,931	,958	5
Dedicación	,898	,897	6

Fuente: valores determinados por el Software SPSS-24

En la siguiente tabla puede observarse que las tres dimensiones que corresponden a la variable de Engagement, arrojaron un alfa de Cronbach orientado en resultados tipificados, se obtiene un puntaje mayor a 0.8, indicando que todas las dimensiones son aceptadas. Del mismo modo se observa que la dimensión con el puntaje más alto obtenido por el software es de Absorción (conformada por 5 ítems) con un 95% de confiabilidad, asimismo la dimensión con el puntaje más bajo es Vigor (conformada por 6 ítems) con un 89% de confiabilidad respectivamente.

En consecuencia, se confirma la coherencia interna, claridad y formulación para que cada uno de los ítems del cuestionario.

## **ANEXO 13**

# VALIDEZ DE CONTENIDO PARA MBI POR JUICIO DE EXPERTOS

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de este sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombres y apellidos del juez: Marvin Moreno Medina.

Formación académica: Psicólogo.

Áreas de experiencia profesional: Clínica - Organizacional.

Tiempo: 8 años

Cargo actual: Coordinador de Escuela.

Institución: Universidad César Vallejo.

### Del instrumento a validar

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )



Firma del Juez

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MASLACH QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X		X		X		
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X		X		X		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		
6	Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Despersonalización</b>								
10	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos	X		X		X		
11	Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
13	Siento que realmente no me importan los pedidos de mis clientes a los que tengo que atender	X		X		X		
14	Siento que los clientes me culpan de sus problemas	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Realización personal</b>								
15	Siento que puedo entender fácilmente los pedidos de mis clientes	X		X		X		
16	Siento que trato con mucha eficacia los pedidos de mis clientes	X		X		X		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	X		X		X		
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X		
19	Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con mis clientes	X		X		X		
20	Me siento satisfecho después de haber atendido a mis clientes	X		X		X		
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X		

- ❖ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ❖ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ❖ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslash que forma parte de la investigación Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de este sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombres y apellidos del juez:

Moises David Reyes Pérez

Formación académica:

Psicólogo Organizacional e Ingeniero Industrial

Áreas de experiencia profesional:

6 años GTH y MKT.

Tiempo:

6 años

Cargo actual:

Facilitador de la Consultora Reinventate

Institución:

REINVENTATE

### Del instrumento a validar

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

Firma del Juez

Mg. Moisés Reyes Pérez  
PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL  
C.P. Pe. 23952

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MASLACH QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional</b>							
1	Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓		✓		✓		
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	✓		✓		✓		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado en mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓		✓		✓		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Despersonalización</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos	✓		✓		✓		
11	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓		✓		✓		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
13	Siento que realmente no me importan los pedidos de mis clientes a los que tengo que atender	✓		✓		✓		
14	Siento que los clientes me culpan de sus problemas	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Realización personal</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Siento que puedo entender fácilmente los pedidos de mis clientes	✓		✓		✓		
16	Siento que trato con mucha eficacia los pedidos de mis clientes	✓		✓		✓		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
19	Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con mis clientes	✓		✓		✓		
20	Me siento satisfecho después de haber atendido a mis clientes	✓		✓		✓		
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

- ❖ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ❖ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ❖ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de este sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

#### DATOS DEL JUEZ

Nombres y apellidos del juez: Fernando Suarez Santa Cruz  
Formación académica: Lic. Psicología.  
Áreas de experiencia profesional: 22 años  
Tiempo: 4 Ps. Organizacional.  
Cargo actual: Docente  
Institución: UCV.

#### Del instrumento a validar

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Mejorar redacción.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ( )

Aplicable después de corregir

No aplicable ( )

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Juez

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MASLACH QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío						X	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando							
6	Me siento frustrado en mi trabajo							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						X	
<b>DIMENSIÓN 2: Despersonalización</b>								
10	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Siento que me he hecho más duro con la gente							
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							se parece al anterior.
13	Siento que realmente no me importan los pedidos de mis clientes a los que tengo que atender							
14	Siento que los clientes me culpan de sus problemas							
<b>DIMENSIÓN 3: Realización personal</b>								
15	Siento que puedo entender fácilmente los pedidos de mis clientes	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Siento que trato con mucha eficacia los pedidos de mis clientes							
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
19	Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con mis clientes							
20	Me siento satisfecho después de haber atendido a mis clientes							
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							

- ❖ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ❖ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ❖ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**BAREMOS DEL CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY POR  
LOS AUTORES**

Pc	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Síndrome de Burnout	Pc
1	5	0	13-14	47	1
2					2
3	6		15	48	3
4	7 - 9		16	49	4
5			17		5
6					6
7				50	7
8					8
9	10 - 11	1 - 2	18	51	9
10	12 -15			52	10
15	16	3 - 4	19-20	53-54	15
20	23-25	5	20 - 21	55	20
25	26	6	22	56 - 58	25
30				59	30
35	27- 28	7	23 - 24	60 - 63	35
40			25-26	64 - 66	40
45	29 - 30	8		67	45
50	31	9 - 10	27	68 - 69	50
55	32 - 33	11	28	70 - 72	55
60	34	12	29 - 30	73	60
65	35		31 - 32	74 - 76	65
70	36-37	13	33 - 37	77-78	70
75	38		38 - 40	79	75
80	39	14 - 15	41	80-81	80
85	40 - 43	16	42 - 45	82-86	85
90	44	17	46	87	90
91				88	91
92	45		47	89	92
93					93
94		18			94
95	46 - 47	19		90	95
96	48	20		91	96
97			48		97
98		21			98
99	48			91	99
Media	29,62	9,36	29,06	68,04	Media

## ANEXO 15

### CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT ADAPTADO

#### ADMINISTRACIÓN:

La aplicación de la prueba puede ser individual o colectiva; así mismo sus instrucciones para su aplicación son las siguientes: Se les presenta una serie de 22 items, lea usted cuidadosamente cada una de ellas y coloque el número correspondiente del 0 a 6 dependiendo de cómo se ha sentido usted los últimos 6 meses.

#### CALIFICACIÓN:

Se realiza la suma de los items en general y si es conveniente de cada dimensión, y de acuerdo al puntaje obtenido se compara directamente con la tabla de puntuaciones.

**Agotamiento Emocional:** Compuesta por 9 items

Su puntuación máxima es 54, a más elevado el puntaje, mayor es el agotamiento emocional y aumenta el desarrollo de Síndrome de Burnout. Items: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

**Despersonalización:** Compuesta por 5 items

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

**Realización Personal:** Compuesta por 8 items

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. Items: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

## INTERPRETACIÓN:

Interpretación según la baremación de los autores

Dimensiones	BAJO	MEDIO	ALTO
Síndrome de Burnout	< 55	56 - 78	>79
Agotamiento Emocional	< 25	26 - 37	>38
Despersonalización	< 6	7 - 13	>14
Realización Personal	< 21	22 - 37	>38

### Consideraciones:

Puntuación: elevados puntajes en las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización, baja puntuación en Realización personal, son indicadores de estrés alto, con vulnerabilidad al desarrollo del Síndrome de Burnout.

Puntuación: bajas puntuaciones en las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización, altas puntuaciones en Realización personal, son indicadores de bajo estrés, sin tendencia al desarrollo del Síndrome.

## ANEXO 16

### BAREMOS DEL CUESTIONARIO UWES ENGAGEMENT POR LOS AUTORES

NIVEL	Pc	Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement	Pc
1		10-12	6	9	26	1
2						2
3			7	10	27	3
4					28 – 32	4
5				11		5
6						6
7		13 – 14	8	12	33 – 36	7
8		15	9	13	37-39	8
9			10		40 – 42	9
10					43	10
15		16	11 – 12	14	44 – 45	15
20		17 – 18	13	15	46 – 48	20
25		19	14	16	49	25
30				17	50	30
35		20	15		51	35
40					52	40
45				18	53 – 54	45
50			16			50
55				19	55	55
60		21	17-18		56	60
65		22 – 23		20	57-61	65
70		24 – 26	19 – 21	21-23	62 – 72	70
75		27 – 29	22 – 24	24-27	73 – 84	75
80		30	25 – 26	28	85 – 88	80
85		31-32	27	29-30	89	85
90		33	28	31	90	90
91					91 – 92	91
92		34	29		93	92
93						93
94		35		32	94 – 95	94
95				33	96 – 97	95
96			30	34	98	96
97						97
98		36				98
99			30	34	98	99
Media		59,48	22,10	17,38	20,00	Media

## ANEXO 17

### CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO DE UWES ENGAGEMENT ADAPTADO

#### ADMINISTRACIÓN

La aplicación de la prueba puede ser individual o colectiva, y las instrucciones son las siguientes: las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos que experimentan 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 0 a 6).

#### CALIFICACIÓN:

Se realiza la suma de los ítems en general y si es conveniente de cada dimensión, y de acuerdo al puntaje obtenido se compara directamente con la tabla de puntuaciones

**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:

Interpretación según la baremación de los autores

Dimensiones	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
Engagement	<43	44 – 48	49 - 72	73 - 90	>91
Vigor	<15	16 – 18	19 - 26	27 - 32	>33
Dedicación	<10	11 – 14	15 - 21	22 - 28	>29
Absorción	<13	14 – 16	17 - 23	24 - 30	>31

### Consideraciones:

Puntuación: elevados puntajes en las dimensiones Vigor, Dedicación y absorción son indicadores de la aparición del Engagement.

Puntuación: bajas puntuaciones en las dimensiones Vigor, Dedicación y absorción son indicadores de que no hay una presencia del Engagement.

## ANEXO 18

### Análisis e Interpretación de las variables de Burnout y Engagement por Indicadores

#### Descripción de la Variable Síndrome de Burnout

Tabla 2

*Síndrome de Burnout en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	6
Pocas veces al año o menos	9	19
Una vez al mes o menos	8	16
Unas pocas veces al mes	5	10
Una vez a la semana	9	17
Pocas veces a la semana	11	22
Todos los días	5	10
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout

Elaboración: Sánchez – Venegas

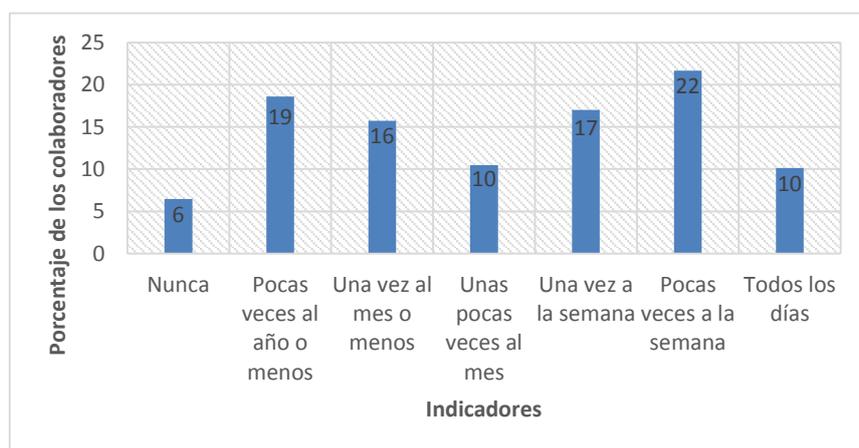


Figura 1. Síndrome de Burnout en los colaboradores de una compañía de restaurantes

El 22% opina que unas pocas veces a la semana han habido situaciones que conlleven a desarrollar el Síndrome, el 19% afirma que pocas veces al año o menos han atravesado situaciones que les generan el Síndrome de burnout, debido, a que pueden existir factores positivos en su trabajo y el 6% precisa que nunca se ven expuestos a circunstancias negativas como crisis de energía, falta de participación y eficacia reducida que favorecen a la aparición del síndrome. Se afirma que en la empresa se percibe un sentimiento de malestar en todos los colaboradores, ya sea por la realización de funciones que no les corresponde, horarios inflexibles, mal trato laboral, remuneración que no cubre sus necesidades,

entre otros factores que rompen con la relación beneficiosa entre las personas, su trabajo y la organización; en concordancia con (Leiter y Maslach, 2001) se debe a desequilibrios con los factores de la misma organización, tales como la sobrecarga de trabajo, disfunciones de rol, horarios inflexibles, así como la recompensa que se percibe por el trabajo brindado ya sea económica o emocional, la cultura y el clima de la organización, entre otros; todas estas circunstancias negativas desarrollan el estrés crónico.

### Descripción de la dimensión Agotamiento Emocional

Tabla 2

*Agotamiento emocional en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	4
Pocas veces al año o menos	6	12
Una vez al mes o menos	6	12
Unas pocas veces al mes	7	14
Una vez a la semana	12	24
Pocas veces a la semana	13	26
Todos los días	4	8
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout

Elaboración: Sánchez – Venegas

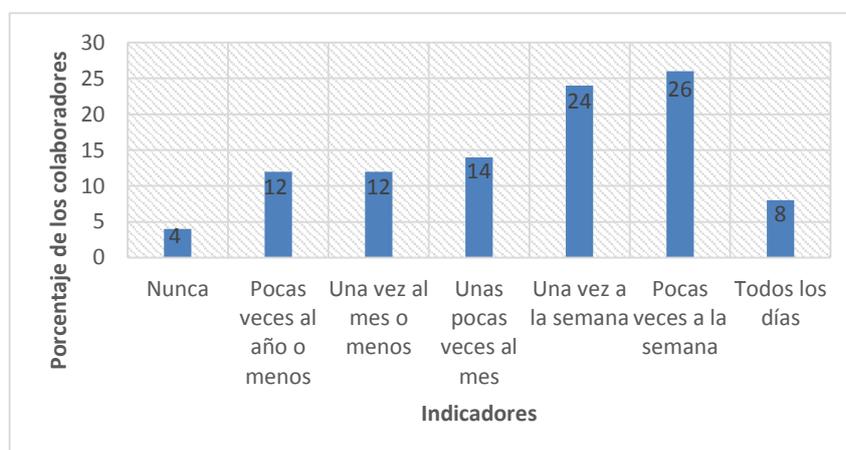


Figura 2. Agotamiento emocional en los colaboradores de una compañía de restaurante

El 26% indica que pocas veces a la semana, se sienten agotados emocional y físicamente, esto ocasionado por la sobrecarga laboral y el conflicto personal que experimentan, porque se sienten sobre exigidos, sin recibir una retribución acorde con su esfuerzo durante o al final de su jornada de trabajo, el 12% indica que pocas veces al mes o menos se han sentido agotados emocional y

físicamente, para ellos no existe una sobrecarga laboral excesiva y el 4% precisa que nunca se han sentido sobre exigidos, es así que pueden desempeñar su trabajo con normalidad. Como lo describen (Díaz y Gómez 2016), el conflicto personal con el trabajo y la sobrecarga laboral se da cuando el colaborador se siente sobre exigido y vacío emocional y físicamente, es por ello que, se sienten debilitados y agotados con sus actividades diarias y no poseen la capacidad para poder reponer la energía y afrontar otra jornada laboral. En relación al agotamiento emocional, es preciso mencionar, que los colaboradores tienen la sensación de estar al límite de sus posibilidades porque no cuentan con los recursos físicos ni la energía que se requiere para seguir realizando sus actividades, que puede manifestarlo con un comportamiento irritable, y experimentar cierta frustración en el desarrollo de sus labores cotidianas.

### Descripción de la dimensión Despersonalización

Tabla 3

*Despersonalización en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	4
Pocas veces al año o menos	4	8
Una vez al mes o menos	6	12
Unas pocas veces al mes	4	8
Una vez a la semana	11	22
Pocas veces a la semana	14	28
Todos los días	9	18
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout

Elaboración: Sánchez – Venegas

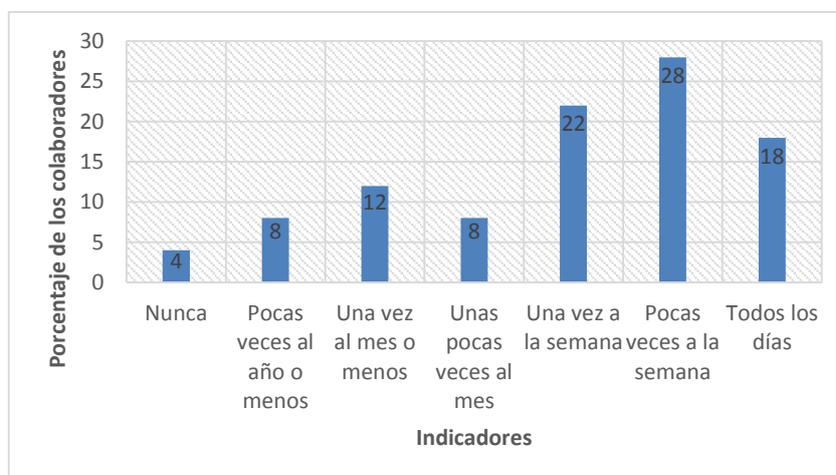


Figura 3. Despersonalización en los colaboradores de una compañía de restaurante

El 28% indica que unas pocas veces a la semana su atención o el trato que tienen con sus clientes suele ser distante, insensible y apático; así mismo, el 22% precisa que una vez a la semana el trato hacia los clientes es distante, mostrando una actitud de rechazo hacia el propio rol que desempeñan; del mismo modo, el 4% indica que nunca ha desarrollado actitudes negativas hacia los clientes, o hacia sus compañeros de trabajo. En relación a esta dimensión, los colaboradores que desarrollan un nivel alto en esta dimensión, tienden a actuar con indiferencia incluso con sus propias responsabilidades y funciones, sentirán sensaciones de desapego, lo que conlleva a una deshumanización con sus compañeros de trabajo y clientes. Según (Díaz y Gómez, 2016), se da, en consecuencia a un gran agotamiento emocional, que desencadena un mal trato hacia las personas o clientes, siendo una de las características principales de esta actitud negativa, tratar a los clientes como si fueran objetos, manteniendo un trato apático e indiferente.

### Descripción de la dimensión Realización Personal

Tabla 4

*Realización personal en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	12
Pocas veces al año o menos	18	36
Una vez al mes o menos	11	22
Unas pocas veces al mes	4	8
Una vez a la semana	3	6
Pocas veces a la semana	5	10
Todos los días	3	6
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout

Elaboración: Sánchez – Venegas

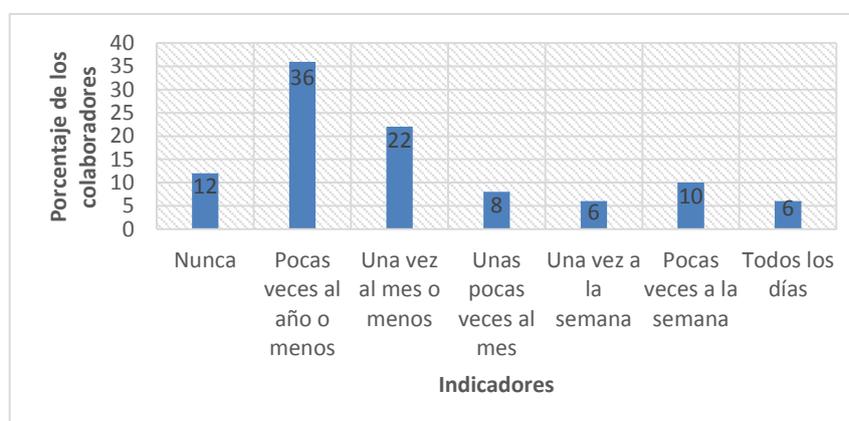


Figura 4. Realización Personal en los colaboradores de una compañía de restaurantes

El 36% indica que unas pocas veces al año o menos perciben que el resultado de su trabajo es positivo, a su vez lo califican de ineficiente por la carencia de recursos personales y profesionales; el 22% indica que una vez al mes sienten que su trabajo puede resultar poco; así mismo, el 12% precisa que nunca ha percibido y evaluado su trabajo como eficiente y productivo. En relación a esta dimensión, es conveniente precisar que se describen los sentimientos y actitudes del colaborador de percibir su trabajo como ineficiente e improductivo, en consecuencia su desempeño es carente de logros, esto se ocasiona debido a la falta de recursos profesionales en su trabajo, como no ofrecer el desarrollo profesional que los colaboradores esperan, calificando de manera negativa su trabajo; incluso el colaborador puede evaluar su desempeño como poco competente para la obtención de logros y reconocimiento. De acuerdo con lo que (Salanova y Schaufeli, 2004), mencionan que el colaborador tiende a evaluar negativamente la realización de su trabajo y su eficiencia profesional, es por ello, que los colaboradores se perciben negativamente debido a que su trabajo no cubre expectativas personales que lo lleven a sentirse autorealizados.

### Descripción de la Variable Engagement

Tabla 5  
*Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2
Casi nunca	2	4
Rara vez	9	18
A veces	18	36
A menudo	9	18
Muy a menudo	6	12
Siempre	5	10
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Engagement  
Elaboración: Sánchez – Venegas

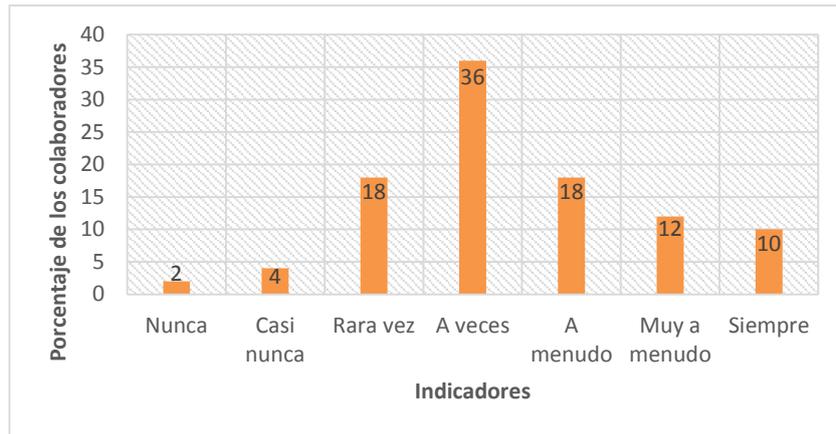


Figura 5. Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes

El 36% opina que a veces han experimentado la sensación de ser parte fundamental de la empresa y sentimientos positivos con su trabajo, el 18% afirma que rara vez han percibido ser parte importante de la empresa y sentido felicidad en sus puestos laborales; el 18% opina que a menudo sienten ser elementos claves e importantes para la empresa donde laboran. Para (Maslach y Leiter 1997), los colaboradores que tienen altos niveles de engagement, poseen alta energía y se sienten totalmente identificados con su trabajo y con la organización; así mismo se sienten con la suficiente capacidad y habilidades para enfrentar las adversidades y demandas de su trabajo, entonces se puede llegar a la conclusión que, los colaboradores logran sentir el Engagement en sus puestos de trabajo de una forma más persistente en el tiempo, ya que lo asocian con una predisposición a dar siempre lo mejor de sí mismos y por ende, sienten una felicidad permanente.

### Descripción de la dimensión Vigor

Tabla 6

*Vigor en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2
Casi nunca	1	2
Rara vez	7	14
A veces	17	34
A menudo	11	22
Muy a menudo	7	14
Siempre	6	12
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Engagement

Elaboración: Sánchez – Venegas

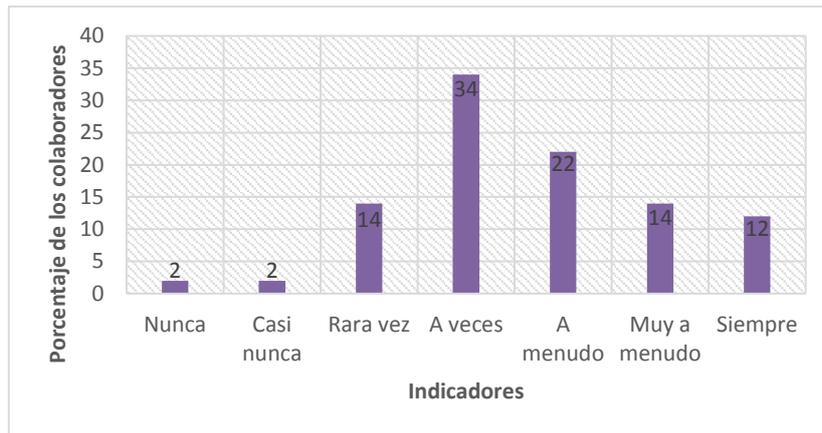


Figura 6. Vigor en los colaboradores de una compañía de restaurantes

El 34% opina que a veces sienten altos niveles de energía y resistencia mental en su trabajo para no sentirse fatigados, el 22% afirma que a menudo se sienten mentalmente positivos, llenos de energía y con ganas de trabajar y el 14% opina que rara vez ha sentido niveles altos de energía y se sienten fatigados por la presencia de complicaciones en sus puestos laborales, ya sea por la falta de incentivos o porque el trabajo que realiza no les resulta agradable. Esta dimensión está relacionada con altos niveles de energía y una resistencia mental positiva para poder anteponerse a situaciones complicadas o sobrellevar dificultades en su trabajo, lo que concuerda con (Salanova y Schaufeli 2004), ya que, hace referencia a altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo, no sentirse fatigado fácilmente y persistir en la actividad aunque aparezcan dificultades. En tal sentido la resiliencia es el elemento fundamental en esta dimensión.

### Descripción de la dimensión Dedicación

Tabla 7

*Dedicación en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2
Casi nunca	2	4
Rara vez	10	20
A veces	18	36
A menudo	8	16
Muy a menudo	7	14
Siempre	4	8
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Engagement

Elaboración: Sánchez – Venegas

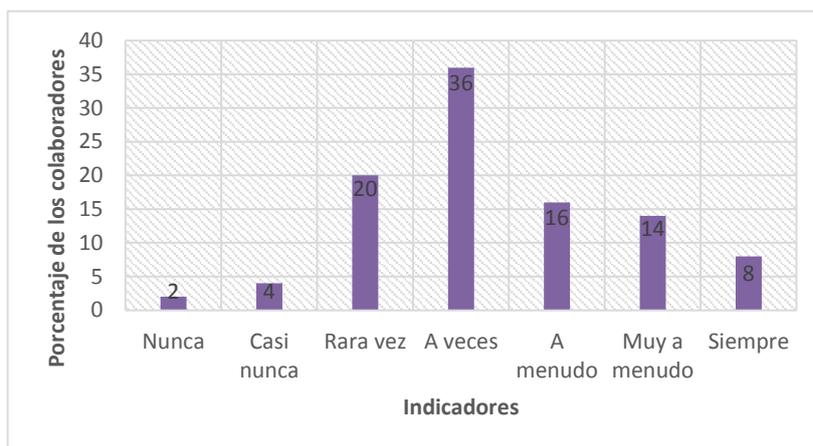


Figura 7. Dedicación en los colaboradores de una compañía de restaurantes

El 36% opina que a veces sienten que el trabajo es inspirador y lleno de significado, el 20% afirma que rara vez se sienten entusiasmados y orgullosos por su trabajo por tanto este no es percibido como retador e inspirador para sus actividades y el 16% opina que a menudo se han sentido entusiasmados y orgullosos por su trabajo, debido, a que perciben que este es retador y fuente de inspiración para ellos. Esta dimensión descrita por (Salanova y Schaufeli 2004), es el nivel de significado que tiene el trabajo para la persona, el entusiasmo por el trabajo que se hace y el sentirse orgulloso por el mismo. La dimensión de dedicación, nos da a entender que el trabajador siente un profundo orgullo por lo que hace y es por ello, que dedica su esfuerzo y tiempo para realizar sus actividades sin sentirse cansado ni agotado, y siempre busca imponerse nuevos retos o desafíos a alcanzar.

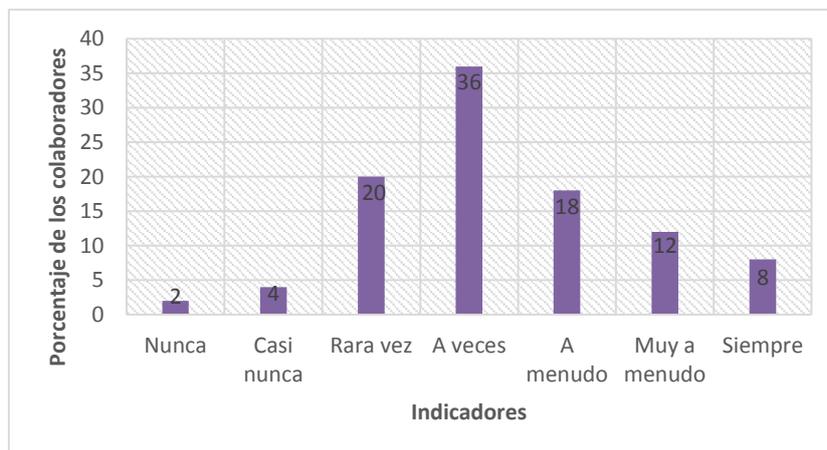
### Descripción de la dimensión Absorción

Tabla 8

*Absorción en los colaboradores de una compañía de restaurantes*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2
Casi nunca	2	4
Rara vez	10	20
A veces	18	36
A menudo	9	18
Muy a menudo	6	12
Siempre	4	8
Total	50	100

Fuente: Cuestionario de Engagement  
Elaboración: Sánchez – Venegas



*Figura 8.* Absorción en los colaboradores de una compañía de restaurantes

El 36% opina que a veces presentan sentimientos de felicidad cuando se está concentrado en el trabajo y tienen dificultades para dejar de trabajar estando en esta situación placentera; el 20% afirma que rara vez han presentados dificultades para desconectarse de su trabajo debido a que no disfrutaban de su trabajo; el 18% opina que han pasado por alguna situación satisfactoria en sus actividades diarias que los hacen sentir que el “tiempo pasa volando”. La Absorción está relacionado con la capacidad que tienen los colaboradores para estar inmersos en sus puestos de trabajo, debido a altas dosis de disfrute y concentración, tal y como lo cita (Cumpa, 2015) que se relaciona con las dificultades para desconectarse de lo que se hace debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas por el trabajo, olvidando lo que pasa alrededor de él.

## ANEXO 19

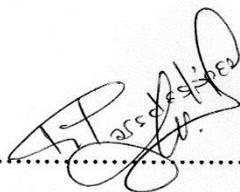
### ACTA DE ORIGINALIDAD

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Lilian Roxana Paredes López, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología Organizacional de la Universidad César Vallejo campus Chiclayo, revisora de la tesis titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE UNA COMPAÑÍA DE RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO" de los estudiantes **SÁNCHEZ UCAÑÁN GERALDINE NICOLE y VENEGAS CISNEROS DANIEL FRANCISCO** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 15 de noviembre del 2018



Firma

Dra. Lilian Roxana Paredes López

DNI: 16655482

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	-------------------

## ANEXO 20

### REPORTE DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&s=1&u=1049977329&o=1082193690

feedback studio | SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE UNA COMPAÑÍA DE RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE UNA COMPAÑÍA DE RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORES:  
Geraldine Nicole Sánchez Ucañán  
Daniel Francisco Venegas Cisneros

ASESORA:  
Dra. Lilian Roxana Paredes López

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Comportamiento Organizacional

**Resumen de coincidencias** X

**24 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

24	1	Entregado a Universida...	8 %	>
		Trabajo del estudiante		
	2	repositorio.ucv.edu.pe	2 %	>
		Fuente de Internet		
	3	docplayer.es	1 %	>
		Fuente de Internet		
	4	Entregado a Colegio Sa...	1 %	>
		Trabajo del estudiante		
	5	Entregado a Universida...	1 %	>
		Trabajo del estudiante		
	6	archivochile.com	1 %	>
		Fuente de Internet		
	7	repositorio.upch.edu.pe	1 %	>
		Fuente de Internet		

Página: 1 de 111 | Número de palabras: 21527 | Text-only Report | High Resolution | Activado

ANEXO 21

AUTORIZACIÓN PÚBLICA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: Sánchez Ucañán Geraldine Nicole  
D.N.I. : 72212867  
Domicilio : Tumbes Norte #185 Urb. Patazca  
Teléfono : Fijo : 074- 619564 Móvil : 995081806  
E-mail : gsanchezucanan@gmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades  
Escuela : Psicología  
Carrera : Psicología Organizacional  
Título : Licenciado en Psicología Organizacional

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....  
Mención : .....

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Sánchez Ucañán Geraldine Nicole  
Venegas Cisneros Daniel Francisco

Título de la tesis:

Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de una compañía  
de restaurantes de la ciudad de Chiclayo

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN  
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

21/02/2019



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Venegas Cisneros Daniel Francisco  
D.N.I. : 74692644  
Domicilio : Diego Ferre #186  
Teléfono : Móvil : 993182616  
E-mail : df941116@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades  
Escuela : Psicología  
Carrera : Psicología Organizacional  
Título : Licenciado en Psicología Organizacional

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....  
Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Sánchez Ucañán Geraldine Nicole  
Venegas Cisneros Daniel Francisco

Título de la tesis:

Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

21/02/2019

ANEXO 22

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E. P de Psicología Organizacional

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Venegas Cisneros Daniel Francisco.

INFORME TÍTULADO:

Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología Organizacional

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de febrero del 2019.

NOTA O MENCIÓN: Unanimidad



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E. P de Psicología Organizacional

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Sánchez Ucañán Geraldine Niule

INFORME TÍTULADO:

Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología Organizacional

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de febrero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Unanimidad.

  
[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN