

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA GINSAC, DISTRITO DE
CHICLAYO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

**FREDDY YSMAEL CRUZADO SALAZAR
LESLY ALEXANDRA SANCHEZ HEREDIA**

ASESOR

RAFAEL CAMILO GIRON CORDOVA
<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2021

**SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA GINSAC, DISTRITO
DE CHICLAYO 2018**

PRESENTADA POR:

**FREDDY YSMAEL CRUZADO SALAZAR
LESLY ALEXANDRA SANCHEZ HEREDIA**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Rocio Elizabeth Saavedra Yorente
PRESIDENTE

Liliana Milagros Portilla Capuñay
SECRETARIO

Rafael Camilo Giron Cordova
VOCAL

Dedicatoria

A Dios, por ser la guía en nuestro camino y a nuestros padres, los cuales fueron un pilar fundamental para nuestro desarrollo como personas y nos han acompañado en el arduo camino para convertirnos en profesionales.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	3
ÍNDICE	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
Resumen.....	8
Abstract	9
I. Introducción	10
II. Marco teórico	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases teórico científicas	15
2.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
2.3.1. Burnout	16
2.3.1.1. Definición	16
2.3.1.2. Estrés laboral crónico.....	18
2.3.1.3. Etapas del síndrome de burnout.....	20
2.3.1.4. Modelo de demandas y recursos laborales en el Burnout - DRL	21
2.3.1.5. Consecuencias del burnout	23
2.3.1.6. Prevención del síndrome de burnout	23
2.3.2. Engagement	24
2.3.2.1. Origen del engagement	24
2.3.2.2. Teorías del Engagment	25
2.3.2.3. Modelo de demandas y recursos laborales en el engagement	27
2.3.2.4. El Papel de los Recursos Personales en la predicción del Engagement	28
2.3.2.5. Engagement en el trabajo.....	28
2.3.2.6. La relación entre el Engagement y el rendimiento del trabajador	29
2.3.2.7. Psicología positiva en las organizaciones	30

2.3.2.8.	El engagement en las organizaciones	30
2.3.2.9.	Como aumentar el engagement en el ámbito laboral.....	31
III.	Metodología	33
3.1.	Tipo y nivel de investigación.....	33
3.2.	El diseño de investigación	33
3.3.	La Población, la muestra y el muestreo	33
3.4.	Hipótesis general	33
3.5.	Criterios de selección.....	33
3.6.	Operacionalización de variables	34
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.8.	Procedimientos	35
3.9.	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	35
3.10.	Matriz de consistencia	36
3.11.	Consideraciones éticas.....	38
IV.	Resultados y discusión	39
V.	Conclusiones	44
VI.	Recomendaciones.....	45
VII.	Lista de referencias.....	46
VIII.	Anexos.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelos de Engagement.....	26
Tabla 2. Operacionlización de variables.....	34
Tabla 3. Matriz de consistencia	36
Tabla 4. Relación entre burnout y engagement	39
Tabla 5. Relación entre desgaste emocional y engagement.....	39
Tabla 6. Relacion entre despersonalización y engagement	40
Tabla 7. Relación entre realización personal y engagement.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Síndrome del Burnoutout	17
Figura 2. Modelo de cómo surge el Burnout mediante el estrés crónico	18
Figura 3. Relación del engagement y el burnout.....	21
Figura 4. Modelo de demanda y recursos laborales en el Burnout- DRL	21
Figura 5. El Engagement.....	25
Figura 6. Modelo de demandas y recursos laborales en el engagement	27
Figura 7. Engagement en el trabajo	29

Resumen

La presente investigación surge ante la interrogante de conocer cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en los colaboradores de la empresa GINSAC, distrito de Lambayeque. Por tal, se planteó como objetivo conocer la relación entre el síndrome de burnout y engagement en los colaboradores de la empresa GINSAC. Para esto se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo y tipo aplicada. La muestra se conformó por 179 trabajadores de la empresa GINSAC a los que se les aplicó un cuestionario adaptado de Prieto 2016 y Gómez & Llontop 2015. En los resultados obtenidos se encuentra que existe una relación significativa entre engagement y burnout, existe relación significativa entre engagement y desgaste emocional y existe relación significativa entre engagement y despersonalización. En conclusión se encontró que, mientras el síndrome de burnout se manifieste en los colaboradores, este influirá en qué tan “enganchados” se encuentren en su centro laboral, así mismo el colaborador tiene la necesidad de auto motivarse y mantener las energías necesarias para cumplir las metas, dedicando muchas veces más horas de trabajo.

Palabras clave: burnout, engagement, estrés.

Abstract

This research arises from the question of knowing what is the relationship between burnout syndrome and engagement in the employees of the company GINSAC, district of Lambayeque. Therefore, the objective was to know the relationship between burnout syndrome and engagement in the collaborators of the GINSAC company. For this, an applied type and quantitative approach research was carried out. The sample was made up of 179 workers from the GINSAC company to whom a questionnaire adapted from Prieto 2016 and Gómez & Llontop 2015 was applied. In the results obtained, it is found that there is a significant relationship between engagement and burnout, there is a significant relationship between engagement and emotional exhaustion and there is a significant relationship between commitment and depersonalization. Finally, it was concluded that, while the burnout syndrome manifests itself in employees, it will influence how “hooked” they are in their workplace, likewise the employee has the need to self-motivate and maintain the necessary energy to meet the goals , dedicating many times more hours of work.

Keywords: burnout, engagement, stress.

I. Introducción

El estrés crónico es una enfermedad actual y que aumenta día a día, esto se debe a la presión cada vez mayor de las empresas por contar con personal altamente calificado, dominio de tecnologías, habilidades interpersonales, logro de metas individuales, etc. Está relacionado con el medio en el que un individuo se desarrolla, pudiendo tener consecuencias negativas en la salud, como trastornos cardiovasculares, enfermedades físicas y psicológicas que podrían afectar al trabajador (Gómez, 2009), esto traería por consecuencia el síndrome de burnout

En una investigación sobre el agotamiento, Schaffner (como se cita en Infobae, 2018), siendo profesora de la universidad de Kent, en el Reino Unido, fue víctima de lo que ella llama "epidemia del agotamiento". Lo que ella experimentó fue pesadez física y mental en casi todas sus actividades diarias, todo le quitaba energía haciendo más difícil el rendimiento en su trabajo. "Un estudio con médicos de Alemania mostró que el la mitad de los médicos sufren de burnout" (párr. 5). El burnout se define como "un estado psicológico en el nivel personal, de cinismo e ineficiencia laboral, puede ocurrir en personas que trabajan en contacto directo con seres humanos." (Molina y Moreno, 2012, p. 1).

Gil-Monte (2001) ha definido al síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral cotidiano que incluye emociones y actitudes negativas hacia los que trabajan con nosotros y hacia nuestra propia función laboral, de modo que hace que estemos agotados emocionalmente, esto se ve principalmente en trabajadores del sector salud y en quienes tienen trato directo con el cliente

En el mundo el país con mayor estrés laboral es México (75%) seguido de China (73%) y Estados Unidos (53%), la mayor parte de los casos termina en el síndrome de burnout cuyos síntomas son similares a la depresión clínica: desmotivación, desgaste mental, falta de energía y bajo rendimiento. (Forbes, 2017).

En la empresa GINSAC, es necesario conocer si el personal presenta burnout y si se relaciona con el engagement que tiene que ver con las condiciones laborales, comportamiento y conductas en relación al desempeño y el compromiso, apego y estado de ánimo (componente psicológico).

Por lo señalado anteriormente, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en los colaboradores de la empresa GINSAC, distrito de Lambayeque?

El objetivo general de esta investigación fue conocer la relación entre el síndrome de burnout y engagement en los colaboradores de la empresa GINSAC. Los objetivos específicos planteados fueron determinar la relación del desgaste emocional, la despersonalización y la realización personal con el engagement en los colaboradores de la empresa GINSAC

El presente estudio se justifica en que se desarrolla con la finalidad de contribuir al conocimiento actual sobre los tipos de cultura organizacional existentes, como un medio para aportar al que hacer científico aplicado al sector industrial en el rubro de empresas de producción en relación al desempeño que tienen los trabajadores en la empresa.. Los resultados podrán sistematizarse para ser incorporado como conocimiento a las ciencias sociales, ya que se estaría demostrando que el tipo de cultura organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral.

Así mismo este estudio es importante debido a que necesitamos saber si la empresa está dándole cada vez mayor relevancia al burnout y al engagement a partir del comportamiento del colaborador, evaluando indicadores relacionados al estrés, al número de horas dedicados al trabajo, al compromiso de los colaboradores, etc. de modo que se abordará dicha tendencia en cuanto a qué tanto el burnout y el engagement cumplen un rol relevante en la empresa GINSAC. Así mismo, se podrá contribuir a futuros investigadores que quisieran abordar las mismas variables o similares de acuerdo a la realidad de

su empresa.

En nuestro entorno nacional y local, no hemos encontrado suficientes investigaciones que involucren estas dos variables o que estén dirigidas a la misma población, por lo que esta nueva investigación proporcionará a las empresas estadísticas reales sobre su estado de capital humano

Esta investigación se desarrolla en 8 capítulos, en el capítulo I se encuentra la introducción, en el capítulo II se encuentra el marco teórico, que contiene antecedentes, bases teórico científicas y teorías relacionadas al tema, en el capítulo III se encuentra la metodología, el capítulo IV contiene resultados y discusión, el capítulo V se establecen las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones, en el capítulo VII las referencias y el capítulo VIII se encuentra los anexos.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Sánchez et al. (2016) Realizó una encuesta titulada "Síndrome de Burnout y Engagement en una Muestra de Población de Badajoz, España". El objetivo principal de este estudio es analizar la relación y diferencias entre el síndrome de burnout y el Engagement de los dependientes en la población de Badajoz, con una investigación de tipo cuantitativa descriptiva, para la recolección de datos utilizó como instrumento el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 139 dependientes, de los cuales 94 fueron del sexo femenino y 34 masculino. Encontró existencia de una correlación positiva y estadísticamente significativa el síndrome de burnout y el engagement, de donde concluyó que mientras mayor sea el Engagement que muestran los dependientes, mayor será el nivel de realización personal y habrá menor nivel de cansancio emocional y de despersonalización

Fragoso, et al. (2016) Realizaron un estudio denominado: "Burnout and Engagement Importancia relativa de los predictores y los resultados en dos muestras de trabajadores de la salud". La investigación fue realizada en personal de enfermería de Costa Rica; y es de tipo cuantitativo, correlacional y descriptivo, se aplicó instrumentos con fiabilidad y validez, el estudio fue realizado en personal de enfermería de Copenhague

Se concluye que:

- Se deben hacer las mediciones de ambas variables por separado.
- Es necesario complementar los estudios con otros relacionados como salud laboral.
- Burnout y engagement se relacionan distinto respecto a los resultados de salud y motivación. El burnout tuvo más varianza que la participación en salud general del colaborador, capacidad de trabajo y síntomas depresivos.
- El engagement tuvo mayor relevancia que el burnout.

Chávez y Segura (2018) En su investigación titulada “Engagement y Síndrome de Burnout en los colaboradores de Servicios Generales de una Universidad Privada de Juliaca, 2019”, teniendo como objetivo determinar la existencia de una relación entre las variables Engagement y Síndrome de Burnout en los trabajadores en una universidad en la ciudad de Juliaca 2019, realizando una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva correlacional, donde participaron 77 trabajadores, de los cuales 38 fueron del sexo masculino y 39 femenino, utilizando como instrumento el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de Utrech Work Engagement Scale – UWES. Donde encontraron que existe relación negativa moderada entre engagement y las dimensiones de síndrome de burnout, también evidenciaron correlaciones indirectas entre las dimensiones de Burnout y las dimensiones de engagement. Por lo que concluyeron que se encuentra un mayor grado de burnout y un bajo nivel de engagement en los colaboradores.

Según Albán (2016) en su investigación de Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Trujillo, donde resume que el objetivo general es determinar la relación del síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de Trujillo, con un tipo de investigación correlacional, realizando muestreo aleatorio simple, con la participación de 182 trabajadores. Utilizando la Encuesta Integral de la Escala de Burnout de Maslach y la Escala de Participación Laboral de Utrech para realizar la medición de las respectivas variables. Se obtuvo resultados satisfactorios a nivel de confiabilidad (0.833 y 0.922, respectivamente) y nivel de análisis factorial. Se halló una correlación inversa muy significativa entre el síndrome de burnout y el engagement ($\chi^2 = 27.001$, $p = .000$); se detectó que la cuatros partes de la población padecía síndrome de burnout, mientras que la mitad de la población mostró un grado de participación intermedio. Desde la perspectiva de cada variable, existe una correlación negativa y moderada entre vitalidad y agotamiento emocional, y dedicación y cinismo; en términos de absorción y eficacia profesional, la correlación es negativa y muy débil.

Según Sánchez y Venegas (2018) en su tesis titulada Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de restaurantes en la ciudad de Chiclayo, donde evaluaron la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en trabajadores de restaurantes en Chiclayo. Usando una metodología de tipo correlacional, no experimental con una muestra de 50 trabajadores (29 mujeres y 21 hombres). Donde tuvo como instrumento el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y UWES Engagement. Se obtuvo como resultados que el síndrome de Burnout se encuentra en un nivel moderado, con un alto nivel de participación y un nivel medio de participación Engagement con tendencia a bajo. Donde se concluye que el Síndrome de Burnout y el Engagement tienen una relación negativa en un $-0,481$ (Correlación baja).

2.2. Bases teórico científicas

Según Vila, Küster y Pardo (2012) define al Burnout como una metáfora, refiriéndose a un estado de agotamiento, muy parecido a un incendio apagado o una batería agotada. Así mismo, Freudenberger (1974), lo describe como un síndrome de desgaste energético experimentado por los trabajadores al sentirse abrumados por los problemas de otras personas. Inicialmente, el agotamiento laboral se consideraba un síndrome en la industria de servicios personales, pero hoy en día, la investigación sobre el concepto se ha extendido a otros grupos ocupacionales: telemercaderes, trabajadores de fábrica, estudiantes universitarios y vendedores. Según su concepto clásico, el síndrome incluye tres componentes que componen la estructura: agotamiento emocional, cinismo y disminución de la realización personal

El agotamiento emocional está referido a la percepción del trabajador, es decir, falta de energía y agotamiento de los recursos emocionales. Por lo tanto, este hecho le impide mantener el nivel de desempeño, generando frustración y tristeza.

Según Maslach y Leiter, 1997, el engagement está conformado por tres componentes que son opuestos al burnout: vigor contrario a agotamiento emocional, dedicación contrario a cinismo, y absorción contrario a reducida realización personal. Por lo tanto, los empleados que experimentan vitalidad muestran elevados niveles de energía y resistencia mental en el trabajo y están dispuestos a dedicar energía al trabajo. El compromiso depende del alto nivel de inversión en el trabajo, así como del desempeño del sentido de significado, inspiración, orgullo, entusiasmo y desafío por el trabajo. Al final, la absorción se produce bajo una concentración extrema mientras se experimenta el paso del tiempo, lo que dificulta perder el contacto con lo que se está haciendo.

Según Bermudez (2017) en su trabajo de investigación concluye que el vigor es parte integral de la profesionalidad, se traduce como vitalidad, es la energía física y mental que el trabajador pone en el lugar de trabajo, esta energía la utiliza en todas las situaciones de su trabajo diario, lo que le ayudará en los momentos difíciles. Por otro lado, la dedicación se refiere a cómo se sienten los empleados con respecto a su trabajo, su entusiasmo por el trabajo diario y el entusiasmo y los desafíos que el trabajo estimula. Absorción (dimensión cognitiva) significa concentración total en el trabajo, sentir que el tiempo ha pasado, que una persona disfruta del trabajo que está haciendo y que tiene suficiente atención para realizar esta función

Según Glaría, Carmona, Perez y Parra (2015) en su artículo Burnout y Engagement académico en fonoaudiología nos dice que el burnout se describe como un síndrome 3D de agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y pérdida de realización personal, mientras que el compromiso corresponde a un estado mental positivo caracterizado por vitalidad, dedicación y concentración. Los estudiantes se ven fácilmente afectados por estos fenómenos y los estudiantes chilenos de logopedia apenas han estudiado estos fenómenos.

2.3. Teorías relacionadas al tema

2.3.1. Burnout

2.3.1.1. Definición

Según Carlin y Garcés de Los Fayos (2010), en su artículo nos da una de las definiciones más significativas: Es una sensación de fracaso y agotamiento provocada por la sobrecarga debida a la necesidad de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador

Otra definición es describir el proceso por el cual su colega pierde gradualmente la responsabilidad personal y el cinismo. También se dice que debido a las condiciones laborales, las personas de la industria de la ayuda pierden su idealismo, vitalidad y motivación por la vida; desde otra perspectiva, se manifiesta como presión laboral y un tenso proceso transaccional, de los cuales destacan tres:) El desequilibrio entre las necesidades laborales y los recursos personales, b) la respuesta emocional a corto plazo al desequilibrio previo, que se caracteriza por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento, y c) cambios de actitud y comportamiento.

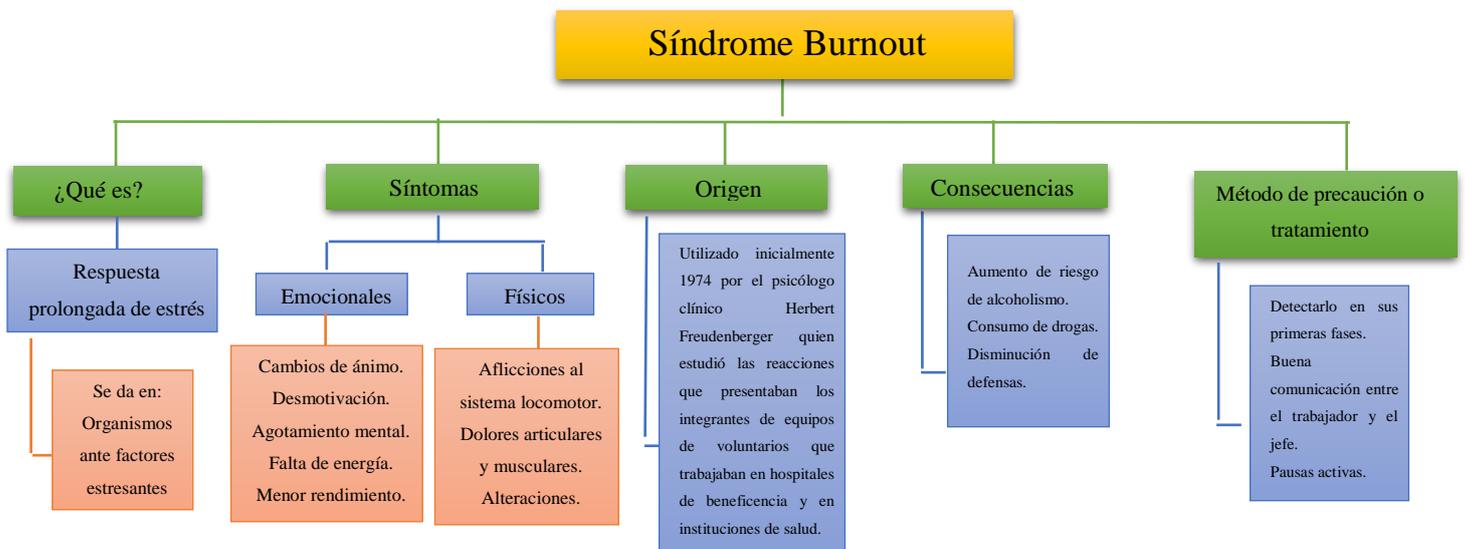


Figura 1 Síndrome del Burnout

Fuente: Elaboración propia en base a teorías.

2.3.1.2. Estrés laboral crónico

Según Gil-Monte (2006) El estrés es una de las principales fuentes de riesgo psicosocial en toda empresa; un conjunto de síntomas y signos recurrentes que pueden indicar patología también es considerado por la comunidad científica como un síndrome., asimismo el autor también aclara que el síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) o más conocido como Burnout Se entiende como un tipo de acoso psicosocial en el trabajo, sin embargo es distinto al acoso psicológico o mobbing.

En este grafico se describe, desde una perspectiva psicosocial; un modelo de cómo surge el Burnout mediante el estrés crónico.

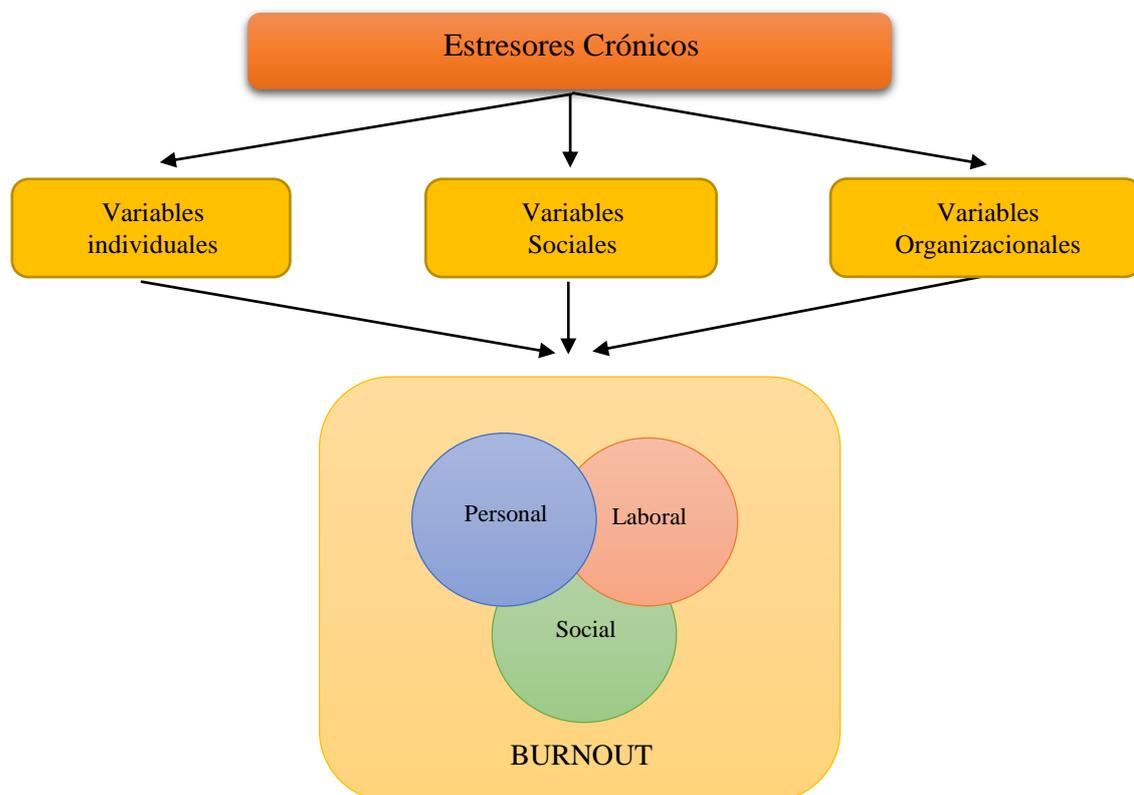


Figura 2. Modelo de cómo surge el Burnout mediante el estrés crónico

Fuente: tomado y traducido de Schaufeli y Enzmann (1998)

El sentimiento de despersonalización o también llamado como aislamiento tiene sus causas, en los sentimientos de miedo e impotencia, como se observa en una investigación que realizaron Morales, Pérez, y Menares (2003)

De acuerdo con la definición de la Comisión Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, el estrés laboral se refiere a reacciones físicas y emocionales dañinas que suceden cuando las necesidades laborales no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades de los trabajadores

Según Rodríguez y Rivas (2011), definen el estrés como una relación especial establecida entre el sujeto y el entorno, el cual es valorado por este último como amenazante y abrumador; en este segundo aspecto, cuando el individuo se siente cuando está completamente agotado, agotado y abrumado, esto es el resultado de un proceso de agotamiento, que describe el síndrome de agotamiento laboral o el agotamiento laboral

La dedicación descrita por Carrasco, De La Corte y León (2010) es “un alto grado de participación laboral, a la vez que muestra un alto grado de significación laboral y sentido de entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío. Por el trabajo. , la dedicación es participación, entusiasmo, orgullo e inspiración del trabajo, y se caracteriza por un sentido de importancia y desafío (p. 12)

Según Maslach y Jackson (citado por Gómez y Llontop 2015) El agotamiento emocional es causado por la disminución de los recursos emocionales ante los desafíos del trabajo diario, presenta un cansancio continuo a nivel físico, emocional y psicológico, además de irritabilidad, depresión e insatisfacción e insatisfacción con el trabajo y pesimismo en la realización de sus actividades

La despersonalización significa que los profesionales establecen barreras entre ellos y los usuarios para protegerse, pero al mismo tiempo reducen la eficiencia del trabajo; también exhibe actitudes insensibles, cínicas y deshumanizantes.

Baja Realización personal es un sentimiento subjetivo que los frustra con la forma en que trabajan y los resultados que han logrado. Los esfuerzos realizados no se toman en serio, lo que afecta la autoestima de los colaboradores

2.3.1.3.Etapas del síndrome de burnout

Según Albán (2006) define las etapas del síndrome de burnout: primera etapa idealismo y entusiasmo: los trabajadores muestran grandes niveles de energía en su trabajo y tiene expectativas poco reales sobre su trabajo, También estaba demasiado involucrado en el trabajo voluntario y con el cliente. Está muy motivado y sobreestima sus habilidades profesionales, y no reconoce las limitaciones internas y externas que pueden afectar su trabajo. Las expectativas en esta etapa se vieron frustradas, lo que llevó a una sensación de decepción, y entrando en la siguiente etapa, estancamiento: reducción de actividades, pérdida de idealismo y entusiasmo; en esta etapa, el trabajador se da cuenta de que es necesario hacer algunos cambios y repensar su carrera, lo que da paso a la tercera etapa apatía: Esta etapa se considera la etapa central del síndrome de burnout, en esta etapa el trabajador paralizará sus actividades y desarrollará apatía y desinterés. Desarrollar problemas físicos, emocionales y de comportamiento

En este sentido, las personas evitan situaciones frustrantes, absentismo, abandono de puestos, etc. Finalmente, la etapa de alienación: En esta etapa, el trabajador se encuentra frustrado, y su sensación de vacío se refleja en el campo laboral a través de la alienación degradante y emocional del trabajo. A diferencia de la etapa uno, el trabajador evita tener contacto con los clientes, esto se da por el miedo al fracaso y tiene un mayor peligro de perder su puesto de trabajo, por lo que se contenta con realizar sus funciones básicas y percibir la mínima retribución

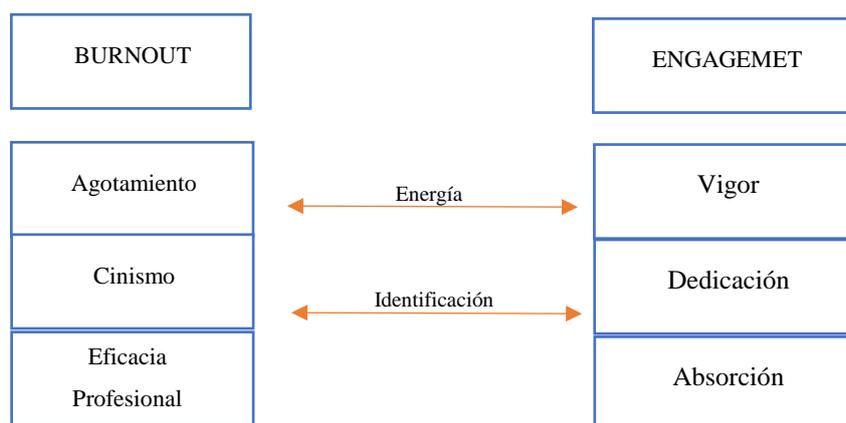


Figura 3. Relación del engagement y el burnout

Fuente: Salanova y Schaufeli (2004)

2.3.1.4. Modelo de demandas y recursos laborales en el Burnout - DRL

Según Bakker y Demerouti (2013) en su artículo manifiesta que el modelo se ha empleado para pronosticar el agotamiento, el compromiso en la organización y las conexiones laborales, y el modelo DRL ha sido empleado para pronosticar las consecuencias de estas experiencias

Así mismo, tenemos los recursos laborales, que está referido a los aspectos físicos, psicológicos, organizativos o sociales del trabajo, que pueden reducir los requisitos laborales y los costos físicos y psicológicos relacionados, y tienen un papel decisivo en la consecución de los objetivos laborales. Trabajar o estimular el crecimiento, el aprendizaje y el desarrollo personal. Por tanto, se puede decir que los recursos no solo son necesarios para cubrir las necesidades laborales, sino que también tienen su propio rol; existen otras necesidades y recursos más específicos, por ejemplo, aunque las necesidades físicas siguen siendo importantes para ocupaciones como los trabajadores de la construcción y las enfermeras, las demandas cognitivas son mucho más relevantes para los científicos e ingenieros.

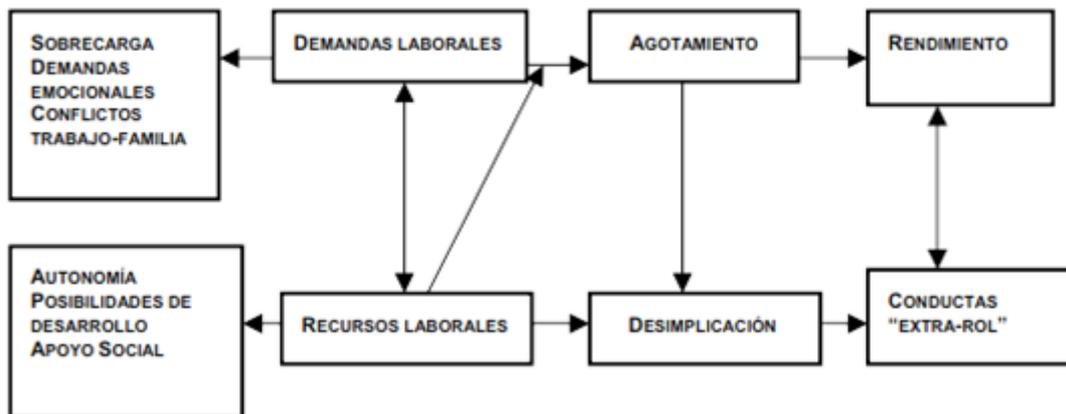


Figura 4. Modelo de demandas y recursos laborales en el Burnoutout – DRL

Fuente: Bernal y Maqueda (2011)

Satisfacción laboral según Yachas (2017) lo define como el resultado de las diversas actitudes que muestran los trabajadores frente a su trabajo, los factores concretos como la compañía, sus compañeros, el supervisor, salarios, condiciones, ascensos. Podemos decir que la satisfacción laboral es la actitud general de una persona en relación al trabajo. Es decir, las personas que están muy satisfechas con su trabajo tienen una actitud positiva hacia el mismo, las personas que están insatisfechas tienen lo contrario, mostrando una actitud negativa.

Según Hernández (2018) en su tesis Análisis del burnout y engagement en docentes un estudio de diario, en la ciudad de Madrid nos dice que estudios recientes han demostrado que la correlación entre engagement y adicción al trabajo es baja, destacando ambos conceptos ya que presentan una alta activación laboral. En el caso de la adicción, el desempeño laboral resultante es el resultado de un impulso, provocando que el sujeto trabaje de manera incansable y continua, mostrando síntomas de insatisfacción con su trabajo. Esta aversión lo distingue de los empleados que están satisfechos con las funciones que desempeña

2.3.1.5. Consecuencias del burnout

Según Carlin, Garcés de los Fayos (2010) detalla que se dividen en dos proporciones: las consecuencias para el colaborador y las consecuencias para la empresa. En cuanto a las consecuencias para el colaborador, se tiene la conmoción de cambios psicosomáticos cardiovasculares, tales como: dolor torácico, presión alta, palpitaciones, etc.; aparato respiratorio: disnea, resfriados constantes, ataques de asma, etc.; en cuanto a músculos, puede ser: aflicción de dorso, aflicción de cuello, agotamiento, inflexibilidad muscular, etc; en el sistema digestivo es úlceras gástricas, náuseas, gastritis, etc. Y con respecto al sistema nervioso, este puede provocar depresión, pervigilio, etc. De igual forma se puede determinar que origina problemas familiares y sociales, debido a sus comportamientos y actitudes que desarrollan los individuos. Estas consecuencias del SQT no culminan cuando el individuo renuncia a sus labores, es todo lo opuesto, afectan a su vida privada, ya que todos sus comportamientos negativos tienen un efecto muy fuerte en su hogar, amistades y en la sociedad en general.

Con relación al impacto que tiene para la organización, si los subordinados de la empresa están afectados por dicho síndrome influye de la siguiente manera: desgaste de la calidad asistencial, disminución de la satisfacción laboral, abandono laboral alto, tendencia a la renuncia del empleo y/o de la empresa, reducción del empeño y el afán por llevar a cabo los quehaceres laborales, incremento de enfrentamientos interpersonales con colegas, clientes y supervisores y por lo tanto claramente, una reducción de la calidad de vida profesional de los empleados; según Koeske y Koeske (1989)

2.3.1.6. Prevención del síndrome de burnout

- Una manera de prever y/o eludir el Burnout en los colaboradores es a través de las capacitaciones sobre cuáles son los síntomas de dicho síndrome
- Se tiene que contemplar el enfocarse en estrategias de tres niveles: personal, grupal y organizacional.
- Métodos y planes dirigidos a promover la respuesta de incógnitas, el adiestramiento del asertividad, y tácticas para la gestión eficaz del tiempo.
- Otras.

2.3.2. Engagement

2.3.2.1. Origen del engagement

El nacimiento del vocablo engagement, según Webster, 1979 (citado por Romero, 2015) donde detalla que el engagement es una intervención o responsabilidad emocional, no obstante, pese a esta explicación, no hay pacto entre los expertos con respecto a su concepto. El principio del vocablo engagement del empleado (employee engagement) no se encuentra completamente claro, sin embargo, se utilizó en un comienzo a términos de los años noventa en la empresa Gallup, una firma que encabezaba la consultoría en su rubro (Buckingham y Coffman, 1999). A pesar de que la expresión engagement del empleado y engagement en el trabajo se usan como semejantes, se prioriza esta final debido a que esta es más pormenoriza. El prestigio actual del engagement en el mercado de trabajo se encuentra en aumento, encontrando más de 65.000 artículos vinculados con esta variable, de acuerdo a un estudio realizado en internet en mayo del 2008 (Schaufeli, 1999). De la misma manera las organizaciones donde se estimula el engagement se ha descubierto evidencias decisivas sobre que el engagement en el trabajo maximiza el rendimiento a través de una mayor productividad, de un mejor antecedente de seguridad, de más ganancias y de la contención de colaboradores

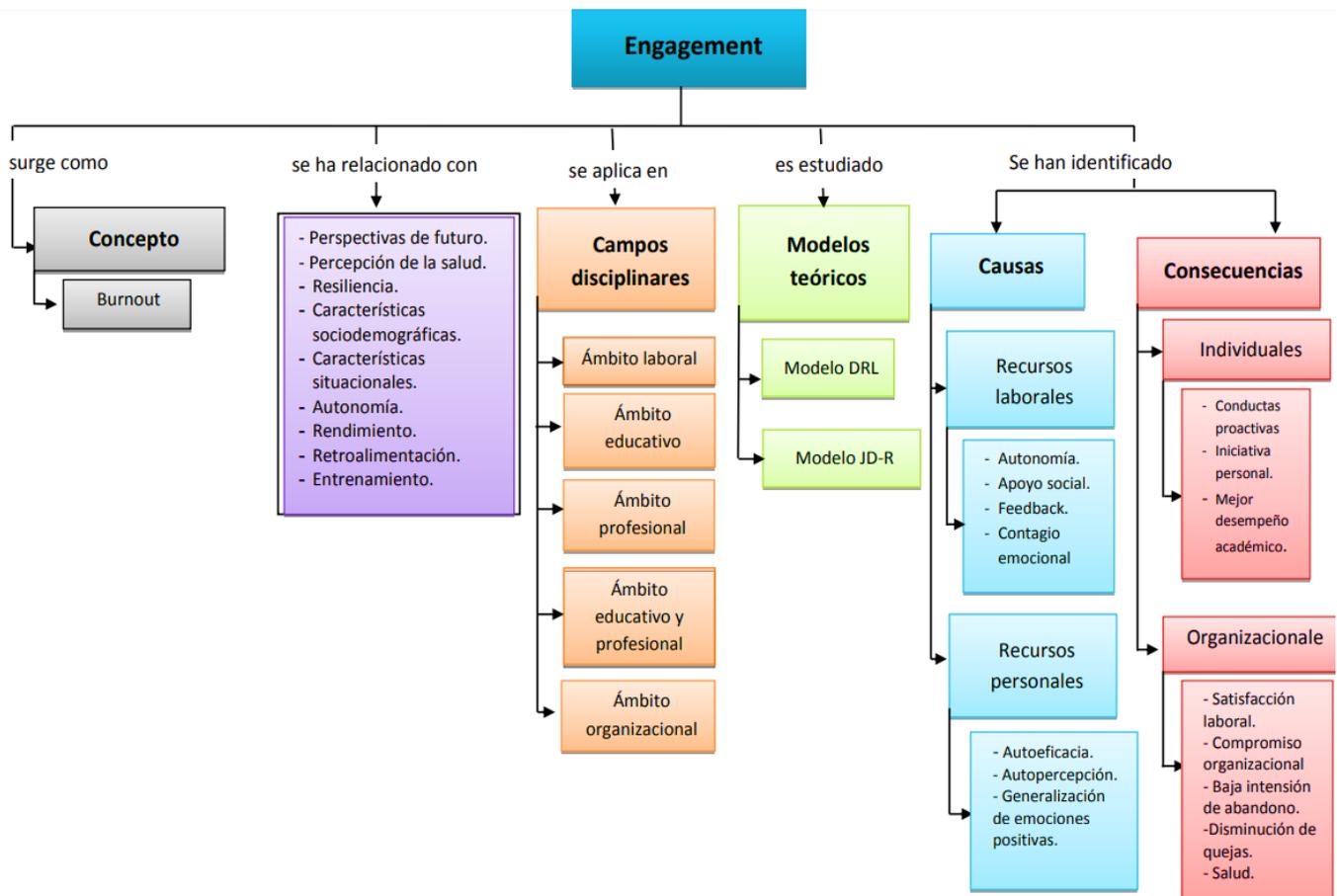


Figura 5. El Engagement

Fuente: Cárdenas, (2014) Engagement (ilusión por el trabajo)

2.3.2.2. Teorías del Engagement

Según León, Méndez y Ruiz (2015) nos dice que al hallarse una relación negativa entre el burnout y el engagement, sus efectos psicológicos son en extremo desiguales, no obstante, investigarlas coincidentemente, admite contar con un panorama, así como de los indicadores de confort en el colaborador así como de los que provocan disgusto, por ello es indispensable que se realice un análisis en conjunto, ya que ambos están vinculados entre sí negativamente. También se precisa a los elementos laborales como las particularidades físicas, psicológicas, sociales u organizacionales del trabajo que comprenden tres connotaciones:

- Funcionales en la adquisición de los objetivos, por ejemplo, la colaboración incrementa la condición de las decisiones, la autodeterminación incrementa la eficacia.

- Disminuyen las protestas laborales y a la par los costes fisiológicos y psicológicos, por ejemplo, el apoyo a un compañero logra disminuir la magnitud de la labor.

- Promueven el aumento personal, la enseñanza y el progreso, por ejemplo, la formación de nuevos conocimientos y capacidades.

Tabla 1

Modelos del Engagement

Autor	Modelo	Descripción
Khan (1990)	Teoría del rol (1990)	Basado en la motivación y la importancia de los roles individuales, este modelo explica la relación entre los trabajadores y sus roles laborales en entornos de equipo y organizacionales
Maslach y Leiter (1997)	Modelo estructural (1997)	Este modelo explica que las características del engagement son la energía, la participación y la eficiencia en el lugar de trabajo, que es lo contrario de las tres dimensiones del burnout laboral
Hobfoll (2001)	Teoría de la conservación de recursos COR (2001)	Este modelo explica cómo las personas responden al estrés a través de recursos. Considera al individuo como administrador de sus propios recursos y lo entiende como recursos materiales, personales, sociales y energéticos.
Sacks (2006)	Modelo de intercambio social- SER (2006)	Este modelo explica que los colaboradores muestren diversos grados de participación como respuesta a los recursos que reciben de la organización; los colaboradores se verán obligados a responder con un mayor grado de engagement
Memerouti et al. (2001), Bakker et al. (2006)	Teoría de la demanda y recursos laborales (2006)	El modelo explica que las condiciones laborales se dividen en dos categorías: demanda de recursos y mano de obra. Los recursos laborales y el compromiso están correlacionados positivamente
Bakker y Oerlemans (2011)	Modelo circuplejo de emociones (2001)	Este modelo nos explica la diferencia entre el engagement y la satisfacción laboral basada en la combinación de estados emocionales de placer y activación. El Engagement combina placer y alta activación, y la satisfacción laboral es una forma pasiva de felicidad

Fuente: Silva y Vivas (2016)

2.3.2.3. Modelo de demandas y recursos laborales en el engagement

Según Silva y Vivas (2016) en su investigación menciona que las acusaciones profesionales hacen alusión a características organizacionales o sociales del trabajo que requieren ahínco psicológico y físico y se demuestran en la obligación y tensión laboral: en el momento en que el colaborador se enfrenta a dichos requerimientos para preservar un grado esperado de performance y no logra sobreponerse del empeño apropiadamente.

Los elementos profesionales hacen mención a las particularidades físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que posibilitan enfrentar a las solicitudes laborales. Distintos estudios han comprobado que los elementos profesionales comprenden el apoyo social, la autonomía, el feedback y el desarrollo disminuyendo las consecuencias de las demandas laborales. No solo tienen consecuencias laborales sino también personales. El modelo que propone que las consecuencias laborales y los elementos profesionales aluden dos distintos avances psicológicos que dirigen al desgaste de la salud y el procedimiento motivacional; el menoscabo de la salud es ocasionado por abundantes consecuencias laborales, puesto que los recursos son carentes y se promueve el burnout. El proceso motivacional involucra que los elementos profesionales disponen de una capacidad de motivación que implica un alto engagement.

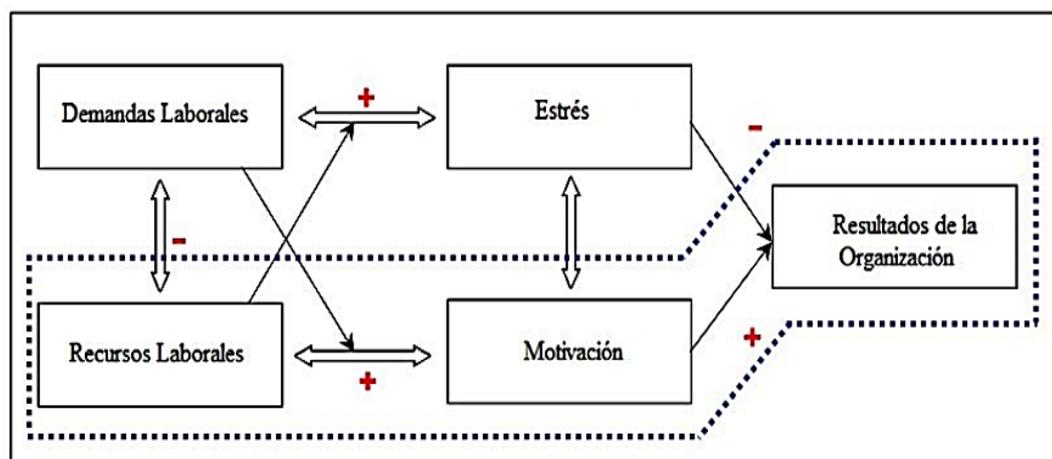


Figura 6. Modelo de demandas y recursos laborales en el engagement

Fuente: Modelo JD-R: Demerouti et al., 2001

2.3.2.4.El Papel de los Recursos Personales en la predicción del Engagement

Según Salanova y Llorens, 2008, (citado por León, Méndez y Ruiz 2015), dice que la mayor parte de los problemas a nivel laboral, sobre los factores de peligro, mencionaban que eran resultado del medio ambiente o el ámbito en que se desempeñaba la labor, no obstante estos conceptos se han perfeccionado con evidencias que mencionan que los resultados de dichas eventualidades perjudiciales, necesitando de las competencias o herramientas personales y psicológicas que el colaborador logre utilizar, a fin de dominarlas. También hay otros autores que mencionan que los elementos profesionales están directamente involucrados con los personales, por ejemplo: optimismo, autoeficacia, autoestima y resiliencia, por lo tanto, estos mencionados al final, conciben movilizar los recursos laborales y ocasionan más engagement y provocan un superior rendimiento, es decir que aumentara los recursos tanto laborales como los personales.

2.3.2.5.Engagement en el trabajo

Se refleja en el comportamiento y en el rendimiento de su trabajo, también aumenta su rendimiento que favorece a la organización, es decir los colaboradores con engagement, acostumbran a llevar altas calificaciones en sus pruebas de rendimiento. Por ejemplo, en docentes con engagement adquirieron de sus superiores excelentes calificaciones en rendimiento, lo que muestra que este tipo de colaboradores ejecutan una buena labor, además están comprometidos a ir un paso más allá (Rodríguez y Bakker, 2012, p. 442).

Otros beneficios en el ámbito interpersonal colaboran con la elaboración de ciertos estados psicológicos que son positivos, además que permanecen en el individuo, beneficiando a este tanto en el ambiente personal, familiar como social; por ende, las investigaciones recomiendan a el engagement como un optimizador de calidad de vida fuera del ambiente laboral.

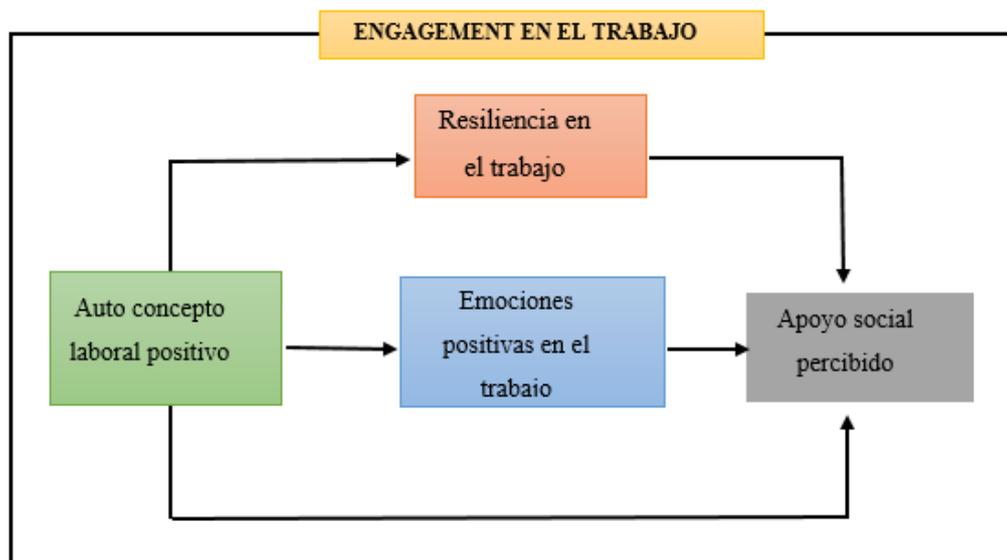


Figura 7. Engagement en el Trabajo

Fuente: elaboración propia en base a teorías.

2.3.2.6. La relación entre el Engagement y el rendimiento del trabajador

La interrelación es claramente proporcional, a la salud emocional del colaborador, fundamentos que, en su conjunto, tornan el ámbito laboral para favorecer el desarrollo personal del colaborador, además de su profesionalidad, por tanto, busca enfatizar el funcionamiento de la organización y contribuir a su desarrollo. Así mismo hay investigaciones que han manifestado que las actitudes positivas derivadas del Engagement se contagian a los demás colaboradores del equipo de trabajo. En otras palabras, existen equipos de trabajo los cuales perciben una serie de emociones positivas, mostrando un índice elevado de conducta adecuada y un mejor rendimiento laboral. (Rodríguez y Bakker, 2012, p. 443)

Según Salanova y Llorens, 2008 (citado por León, Méndez y Ruiz 2015) donde concluye que constituir y preservar una serie de condiciones psicológicas beneficiosas, que estimulan el buen ambiente de trabajo, así conservar el ánimo positivo en este caso la felicidad en los colaboradores, en el lugar de trabajo. Facilitando la relación adecuada en la organización o empresa, elevando los

efectos en el entorno personal y social. Puesto como lo menciona, Sanalova y Lloren, el engagement se constituye por tener una perspectiva ascendente que fomenta la salud, donde se aprecia un completo estado de bienestar mental, físico y social de modo que se sitúa en un concepto integral fomentando el bienestar y felicidad en los colaboradores.

2.3.2.7. Psicología positiva en las organizaciones

La psicología positiva en las organizaciones se define como aquel estudio científico de funcionamiento organizacional humano óptimo. En cuanto al ámbito en el trabajo u organización positiva (Pop) se determina que este estudio científico funciona de manera optima en los individuos, así como también en las organizaciones conformadas por grupos, como la gestión efectiva. El objetivo primordial se basa en especificar, aclarar y proporcionar el buen funcionamiento en los entornos de trabajo, además de buscar la forma de potenciar de manera optima las condiciones de vida laboral y organizacional. (Salanova y Schaufeli, 2004).

2.3.2.8. El engagement en las organizaciones

Según Romero (2015) indica que la falta de engagement en las organizaciones puede ser uno de los responsables en la baja en cuanto a la eficacia en las labores diarias, ya que las personas con altos estándares de engagement podrían generar menos posibilidades de desistir o aceptar trabajos no correspondidos evitando costos y gastos en la rotación de colaboradores. También es necesario indicar que los individuos con altos niveles de engagement podrían requerir un control minoritario por el hecho de que tienden a tener un mejor entendimiento en el cumplimiento de actividades u objetivos. Por ejemplo, si un trabajador se encuentra insatisfecho con alguna situación que suceda en la empresa, y este tiene un nivel alto de engagement, pues genera más posibilidades que considere una situación pasajera; pero si esta situación de insatisfacción llega a un colaborador con un nivel bajo de engagement, es más probable que se inicie una rotación de colaboradores, perjudicando el ambiente laboral. Sin embargo, la revista digital América Económica (2012) explica que este compromiso laboral

se correlaciona entre el lugar de trabajo y el colaborador, y viceversa, la actitud del empleador hacia su colaborador ha variado, ya que no se lo ve como un colaborador activo que sería fijo en la empresa, lo que ocasionaría que se vea como un recurso de corto plazo; es decir, este ya no se sería tomado en cuenta como contrato para toda la vida.

2.3.2.9. Como aumentar el engagement en el ámbito laboral

Según Albán, (2006) donde podemos describir las tres primeras categorías que pertenecen al comportamiento del individuo; las dos que siguen se relacionan con la relación de cognición, creencias en las últimas categorías con motivaciones que adoptan al individuo de manera voluntaria

a) El cuidado de mente y cuerpo: ejercitar su cuerpo, practicar la meditación, descansar el tiempo necesario, estar contento, evitar las preocupaciones; estos efectos positivos ayudan a la persona a tener un mejor dominio de su salud.

b) Fortalecer las relaciones sociales: intercambiar socialmente las experiencias positivas, ayuda a mantener y cuidar tu bienestar y felicidad, el ser humano por naturaleza le gusta estar en contacto con otros. En el ámbito laboral una manera de fomentar el engagement en los espacios de los trabajadores es socializar entre ellos, generando y compartiendo experiencias tanto laborales como personales.

c) Modificar objetivos y motivaciones: siempre se debe establecer metas personales claras, sea a corto, mediano o largo plazo, lo importantes es tener aspiraciones acompañado de sueños y objetivos para tener de esta manera la motivación necesaria para la vida, manifestando la felicidad, mientras las acciones sean más específicas será más fácil realizarlas.

d) Generar y ensayar pensamientos positivos: es muy importante mantener muestra mente positiva, poner en práctica el optimismo, recordar las buenas experiencias vividas, valorar a las personas.

e) Prácticas de las virtudes: es de vital importancia que el colaborador logre identificar sus fortalezas y virtudes de tal manera poder ponerlas en práctica, también se dice que aumenta la sensación de felicidad es realizar actos de amabilidad, a consecuencia de esto se da una retroalimentación positiva recíproca. De igual manera perdonar también genera una actitud positiva en las personas para que así se afronte de distintas formas o situaciones laborales, ya que de acuerdo a algunos estudios realizados concluyen que el perdón mejora el bienestar de lo espiritual en la persona que ha sido perdonada: por último, tenemos el sentido de la espiritualidad, esta consiste en darle o encontrarle sentido a la vida. Las organizaciones pueden generar una práctica en las virtudes de sus trabajadores con una serie de formas como:

- Ayudar identificando sus habilidades
- Promover un ambiente amable
- Expresión de gratitud de los jefes hacia sus colaboradores
- Superar los conflictos mediante el perdón

f) Toma de decisiones: es muy importante tomar decisiones que nos ayuden a mejorar a nosotros, a la organización y a la sociedad en general, es decir enfocar una serie de energías y creencias en las oportunidades positivas que existen, también debemos tener en cuenta que y evitar las comparaciones con los demás, si bien es cierto estas comparaciones pueden ser positivas, pero en su mayoría estas generan una serie de sentimientos que causan depresión al observar que la otra persona se encuentra en una mejor situación.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

- Enfoque: Cuantitativo, ya que busca medir y caracterizar las variables estudiadas.
- Tipo: Es aplicada, ya que busca la forma de darle solución a un problema en la realidad actual de la empresa y tiene antecedentes de estudio y el sustento teórico.
- Niveles: correlacional, porque el presente estudio busca conocer si se encuentra relación entre dos variables, la primera es la variable independiente Burnout y la segunda es la dependiente de Engagement.

3.2. El diseño de investigación

- Diseño no experimental.
- Diseño Transversal.
- Diseño Prospectivo

3.3. La Población, la muestra y el muestreo

Población: Los trabajadores de la empresa GINSAC.

Muestra: Existe 179 trabajadores de la empresa GINSAC. Se aplicará un censo, es decir, el instrumento va dirigido a toda la población.

Muestreo: No Probabilístico por conveniencia o por juicio de experto.

3.4. Hipótesis general

Existe cierta relación significativa entre el Engagement y el Burnout

3.4.1 Existe la relación significativa entre Engagement y Desgaste emocional

3.4.2 Existe la relación significativa entre Engagement y Despersonalización

3.4.3 Existe la relación significativa entre Engagement y Realización personal

3.5. Criterios de selección

Para la selección de criterios en las unidades analíticas que se consideraron solo en ciertos trabajadores que ejercen su labor directamente con la empresa.

3.6.Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala Medición	Técnica /Instrumento
Síndrome de Burnout	Del Rio, O., Perezagua, M, y Vidal, B (2003) menciona que el síndrome de Burnout es un desgaste profesional, como respuesta al estrés emocional crónico cuya característica principal es el agotamiento físico y psicológico, optando una actitud fría e indiferente con los demás, también una despersonalización del profesional y el desinterés con las labores que realiza.	Despersonalización	Distanciamiento laboral	39	Ordinal	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)
			Indiferente laboral	22, 32		
			Nivel de apatía	27,28		
		Agotamiento emocional	Estado de animo	18		
			Monotonía laboral	23, 25, 30, 31, 37		
			Nivel de fatiga	19, 20, 33		
		Realización personal	Nivel autoestima	21,24,29,34,38		
			Productividad laboral	26,35, 36		
		Engagement Laboral	Schaufeli, W., Bakker, A. y Rhenen, W. (2009) define el engagemet laboral como el ánimo en un estado positivo, porque el trabajador se siente con energía de realizar las cosas, además de hacerlo las labores con dedicación y pasión, es una clase de felicidad que siente el trabajador en su centro de trabajo.	Vigor		
Nivel de energía muy altos	1, 8, 15, 17					
Dedicación	Nivel de orgullo			10		
	Inspiración laboral			2, 7		
	Entusiasmo laboral			5, 13		
Absorción	Involucramiento laboral			6, 11, 14, 16		
	Cómodo en el trabajo			3, 9		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizará es la encuesta que va acompañada del instrumento, un cuestionario que va dirigido a los trabajadores de la empresa GINSAC, donde el instrumento ha sido aplicado en enero del 2019, corroborando las planillas de colaboradores contratados durante ese período.

3.8. Procedimientos

Se procedió a realizar un análisis mostrando la realidad de la problemática de dicha empresa Ginsac, luego se ha elaborado la investigación teórica conceptual que determinaron las variables y sus dimensiones correspondientemente.

Una vez finalizado el abordaje teórico se realizó la revisión metodológica y técnica, lo que permitió elaborar los indicadores de medición. De igual modo, los instrumentos para la variable Burnout pertenecen al test de Maslach Burnout Inventory (MBI), también para la variable Engagement se cuenta con un tipo de escala Utrecht Work Engagement, ambos fueron acondicionados al presente estudio, cumpliendo con el análisis estadístico de fiabilidad

3.9. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para proceder con la recolección de datos, primeramente, se aplicó en la población seleccionada con la ayuda del instrumento, después dichas respuestas fueron desplazadas al sistema estadístico SPSS 22, luego se procedió a reportar la serie de tablas que se correlacionan con las variables, lo que permitió contrastar la hipótesis, de tal modo emitir la discusión y las conclusiones del actual estudio que se añade a cada objetivo propuesto por los investigadores.

3.10. Matriz de consistencia

Tabla 3

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
General	General	General	BURNOUT	Despersonalización	1.Distanciamiento 2.Indiferente 3.Apatia	Tipo y diseño de investigación
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en los colaboradores de la empresa GINSAC, distrito de Chiclayo?	Conocer la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en los colaboradores de la empresa GINSAC.	Existe relación significativa entre el Engagement y el Burnout		Agotamiento emocional	1.Estado de animo 2.Monotonía 3.Fatiga	Diseño: No experimental transversal Tipo: Aplicada correlacional
Específicos	Específicos	Específicos		Realización personal	1.Depresión 2.Baja autoestima 3.Seguridad	Población y muestra
¿Cuál la relación entre el desgaste emocional y el engagement en lo colaboradores de la empresa GINSAC?	Determinar la relación entre el desgaste emocional y el engagement en lo colaboradores de	Existe relación significativa entre Engagement y Desgaste emocional				Población: Trabajadores de la empresa GINSAC Tamaño de muestra: 179 trabajadores de la empresa GINSAC

	la empresa GINSAC.					Enfoque de la investigación:
¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el engagement en lo colaboradores de la empresa GINSAC?	Identificar la relación entre la despersonalización y el engagement en lo colaboradores de la empresa GINSAC.	Existe relación significativa entre Engagement y Despersonalización	ENGAGEMENT	Vigor	1.Resistencia mental 2.Esfuerzo 3.Niveles de energía muy altos	Cuantitativo
¿Cuál es la relación entre la realización personal y el engagement en lo colaboradores de la empresa GINSAC?	Determinar la relación entre la realización personal y el engagement en lo colaboradores de la empresa GINSAC.	Existe relación significativa entre Engagement y Realización personal		Dedicación	1.Orgullo 2.Inspiración 3.Entusiasmo	Técnica e instrumento
				Absorción	1.Felicidad 2.Absorción 3.Comodo en el trabajo	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

3.11. Consideraciones éticas

La investigación que se realizó, cumple con todos los criterios éticos, donde se respeta la confidencialidad de la participación de cada uno de los colaboradores, por lo cual los resultados obtenidos son codificados y exactamente numerados estadísticamente donde no se incluyen nombres ni datos no adecuados que revele la identidad de cada unidad de análisis (personas participantes). Es decir, si para futuras investigaciones esta investigación es solicitada se mostrará la base de datos, únicamente en esta se entregarían las fuentes y códigos respectivos.

La validez, fue determinada mediante evaluación de 3 expertos en el conocimiento de las variables, obteniendo su aprobación de 80% aplicable. Una vez aplicada una prueba piloto a 10 trabajadores de la empresa, se procedió a determinar el sistema de confiabilidad acompañada de la prueba de Alfa de Cronbach obteniendo 0,894 que determina que el instrumento es confiable en un alto nivel satisfactorio.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	2

El instrumento utilizado en el presente estudio, está validado por los siguientes expertos:

EXPERTOS	APLICATIVIDAD
Castillo Canales, Braulio	Aplicable
Tovar Zacarias, Carlos	Aplicable
Ruiz Palacios, Miguel Angel	Aplicable

IV. Resultados y discusión

A continuación, se presentan una serie de resultados de la investigación correspondientes a los objetivos e hipótesis de estudio planteadas:

Tabla 4

			Categorías para engagement	Categorías para burnout
Rho de Spearman	Categorías para engagement	Coeficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig.(bilateral)		,000
		N	179	179
	Categorías para burnout	Coeficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	
		N	179	179

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

Relación entre el Burnout y Engagement

En la tabla 4: presentamos los resultados de la correlación de Spearman $r = 0,808$ lo que indica que existe una relación positiva fuerte entre la variable engagement y burnout, siendo la significancia menor a 0.005, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada: Existe relación significativa entre Engagement y Burnout.

Tabla 5

Relación entre Desgaste Emocional y Engagement

			Categorías para engagement	Categorías para desgaste emocional
Rho de Spearman	Categorías para engagement	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig.(bilateral)		,000
		N	179	179
	Categorías para desgaste emocional	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	
		N	179	179

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

En la tabla 5: presentamos los resultados de la correlación de Spearman $r= 0,657$ lo que indica que existe una relación positiva moderada entre desgaste emocional y engagement, siendo la significancia menor a 0.005, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada: Existe relación significativa entre Engagement y Desgaste emocional

Tabla 6

Relación entre Despersonalización y Engagement

		Categorías para engagement	Categorías para despersonalización
Rho de Spearman	Categorías para engagement	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig.(bilateral)	,533**
		N	179
	Categorías para despersonalización	Coefficiente de correlación	,533**
		Sig.(bilateral)	,000
		N	179

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

En la tabla 6: presentamos los resultados de la correlación de Spearman $r= 0,533$ lo que indica que existe una relación positiva moderada entre la variable engagement y despersonalización, siendo la significancia menor a 0.005, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada: Existe relación significativa entre Engagement y despersonalización.

Tabla 7

Relación entre Realización Personal y Engagement

			Categorías para engagement	Categorías para realización
Rho de Spearman	Categorías para engagement	Coefficiente de correlación	1,000	,306**
		Sig.(bilateral)		,000
		N	179	179
	Categorías para realización	Coefficiente de correlación	,306**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	
		N	179	179

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

En la tabla 7: presentamos los resultados de la correlación de Spearman $r = 0,306$ esto indica que existe una correlación positiva débil entre la variable engagement y realización personal, siendo la significancia menor a 0.005, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis que se planteó: Existe una relación significativa entre Engagement y la realización personal.

Discusión de resultados

Tras el análisis de estudio cuantitativo se establece que existe la relación entre el síndrome de Burnout y Engagement, donde se demuestra que los colaboradores de la empresa GINSAC sienten que para cumplir con las metas deben estar motivados aunque esto demande desgaste emocional, disminuir o dejar de lado las correlaciones interpersonales en el área de trabajo por las labores, retos y cumplimiento de objetivos que demanda la organización aun sabiendo que para ello deben estar concentrados en el trabajo e invertir mucha energía. Dichos resultados se equiparan al estudio que realizó Berrios (2017) quien buscó medir los niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios, donde se llega a la conclusión que existe una correlación positiva entre el burnout y el engagement en la población de dicho estudio; del mismo modo Sánchez et al. (2016) quienes compraron la relaciones y desigualdades en el Síndrome de Burnout y el Engagement en los dependientes del comercio de dicha población de Badajoz, encontraron que existe una correlación positiva y estadísticamente importante entre dichas variables, donde se demuestra que existe un alto nivel de entusiasmo, inspiración, predisposición, compromiso, búsqueda de desafíos, la responsabilidad por parte de los colaboradores generando así una parte de satisfacción plena a la hora de laborar y desempeñar las distintas tareas.

Considerando la correlación entre el desgaste emocional y el engagement de los trabajadores de GINSAC, se encontró la existencia de una relación positiva moderada, esto debido a que los colaboradores perciben que dan más de lo que deberían, lo que generaría un estado de ánimo bajo, cansancio y fatiga al final de la jornada por lo que el engagement es una respuesta que se relaciona directamente dado que demandan mucha automotivación y energía laboral independientemente de si las cosas marchan bien o no, dedicar largos periodos y mucha persistencia a los objetivos propuestos, así mismo, Salazar (2018) en su investigación donde determinó la correlación entre desgaste profesional, engagement y motivación en docente de una universidad privada de Chiclayo, obtuvo resultados similares en relación a esta variable, encontrando una relación entre el desgaste emocional y el engagement, es así que el desgaste emocional hace que los trabajadores que muestran sentimientos de cansancio y fatiga pueden generar la percepción de incapacidad para desarrollar su trabajo, así mismo, el desarrollo de estos sentimiento negativos hacia los usuarios pueden manifestarse con actitudes de aversión, rechazo y un trato burocrático, del

mismo modo se menciona que las consecuencias para el colaborador podrían ir desde lo físico (hipertensión, asma, rigidez muscular, etc.) a lo emocional (depresión, insomnio, gastritis, etc.) impactando en las relaciones interpersonales e incluso familiares.

En cuanto a la relación entre la despersonalización y el engagement es dado a que los colaboradores disminuyen las relaciones interpersonales con sus compañeros, llegando a aislarse y perder la sensibilidad emocional dentro del área de trabajo, esto se relaciona con el engagement debido a las constantes exigencias y retos planteados por la empresa, aunque no es mal visto por el trabajador, por el contrario, ello le genera entusiasmo, significado y propósito, por lo tanto estaríamos frente a una empresa con colaboradores cuya orientación esté fijada netamente a los resultados. Tal como menciona Gabari y Idoate (2017) la despersonalización es el componente fundamental del síndrome burnout, al tomar en cuenta que tanto el cansancio emocional como un descenso en la realización personal se pueden encontrar ligados a otro tipo de síndromes. No obstante, es la despersonalización la que conlleva a una demostración específica del estrés en las profesiones asistenciales; se comprende por una 'profesión asistencial' como un trabajo más severamente relacionada con la asistencia a terceros, realizando y resolviendo con las necesidades de los demás. La repercusión directa y emocional con la colaboración a personas con problemas concluye por transmitir ese estado anímico.

Por último, las relaciones interpersonales y el engagement mantienen relación directa ya que los colaboradores mantienen una alta coordinación e interacción con sus compañeros, presentan elevada actividad laboral y entendimiento frente a las coordinaciones activas dentro del equipo, relacionándose con el engagement dado la absorción que esta variable implica, lo que lleva al trabajador a estar inmerso en su trabajo, desconectarse del entorno y concentración en cada actividad que realiza. Es así que tal como menciona Baca (2019) se crean mayores niveles de engagement cuando los trabajadores sienten que logran tener relaciones interpersonales, proporcionando y obteniendo información acerca de sus experiencias tanto en su vida laboral como personal y el sentido de escucha y apoyo de los compañeros ayuda a hacer frente a la presión del trabajo

V. Conclusiones

Se concluye que existe relación directa entre el burnout y engagement gracias a la evidencia estadística de correlación Rho de Spearman, cuyo coeficiente fue de ,808 y la significancia de 0,005; esto implica que el síndrome de burnout representado por el desgaste emocional, la despersonalización y las relaciones interpersonales se relacionan directamente con el engagement en la empresa GINSAC. De manera general se concluye que mientras el síndrome de burnout se manifieste en los trabajadores, este influirá en qué tan “enganchados” se encuentren en su centro laboral.

Se concluye que existe relación entre el desgaste emocional y el engagement debido a la dedicación o sobreesfuerzo que el colaborador entrega en su trabajo, esto a su vez le mantiene en un estado de ánimo bajo, quizá porque no hay presencia de un motivador extrínseco, además al final culmina su jornada sin energías; en relación al engagement, el colaborador tiene la necesidad de auto motivarse y mantener las energías necesarias para cumplir las metas, dedicando muchas veces más horas de trabajo

Existe relación entre despersonalización y engagement debido a que los colaboradores dan prioridad al trabajo antes del valor sentimental de las relaciones con sus compañeros (despersonalización como parte del síndrome de burnout), esto es porque el engagement de ellos se demuestra en el vigor o energía, la dedicación y absorción que demanda en los colaboradores el cumplir con los objetivos laborales.

Se concluye que existe relación entre las realizaciones interpersonales y el engagement debido a que los colaboradores de GINSAC tienen un alto grado de comunicación y coordinación con sus compañeros de trabajo, relacionándose ello con la absorción que demanda el cumplir con los retos y objetivos de la empresa.

VI. Recomendaciones

Hacer un seguimiento de la sobrecarga laboral en cuanto a horas invertidas en el trabajo de modo que se evite el surgimiento del síndrome de burnout, para ello la empresa podría programar motivadores extrínsecos que fomenten un clima laboral agradable, generando la interacción personal y amical en los colaboradores.

Implementar políticas de salud ocupacional, que cuiden y velen por el colaborador, de modo que se sepa de algún indicador físico o mental que conlleve al estrés o algún otro tipo de alteración perjudicial.

Se sugiere crear una cultura que fomente el reconocimiento al trabajo de calidad, tomando la eficiencia antes que la eficacia, en este caso, para evitar incrementar el trabajo duro y horas invertidas y cambiarlo por el trabajo en menor tiempo y con menor recursos y en este punto dedicar el tiempo restante a la comunicación y feedback que permita un clima sincero y agradable.

VII. Lista de referencias

- Albán, A. (2016) en su investigación de Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9992/Alb%C3%A1n%20Bartra%20Andrea%20Carolina.pdf?sequence=1>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Rev. psicol. trab. organ.* vol.29 no.3 Madrid dic. 2013. doi: <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bermudez, G. (2017) Engagement y su relación con el Burnout en Trabajadores administrativos. (Tesis de pregrado) Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7040/1/135813.pdf>
- Bernal, A. y Maqueda, J. (2011) Medicina y seguridad del trabajo. *Med Seg Trab Internet* 2011; 57. Suplemento 1: 1-262. Recuperado de: <http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=13/09/2012-f003af8ca7>
- Cárdenas, T. (2014). *Engagement (ilusión por el trabajo). Un modelo teórico-conceptual*. México. Recuperado de: <http://iunaes.mx/wp-content/uploads/2014/02/LIBRO.-ENGAGEMENT.pdf>
- Carrasco, A., De La Corte, C. y León, J. (2010) Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención* 28deabril nº 1/2010. Recuperado de: <https://docplayer.es/5512193-Engagement-un-recurso-para-optimizar-la-salud-psicosocial-en-las-organizaciones-y-prevenir-el-burnout-y-estres-laboral.html>
- Fragoso, Z. L., Holcombe, K. J., McCluney, C. L., Fisher, G. G., McGonagle, A. K., & Friebe, S. J. (2016). Burnout and Engagement: Relative Importance of Predictors and Outcomes in Two Health Care Worker Samples. *Workplace Health & Safety*, 64(10), 479–487. <https://doi.org/10.1177/2165079916653414>
- Forbes (28 de diciembre del 2018). Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo. Forbes. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>
- Glaría, R., Carmona, L., Perez, C., y Parra, P. (2015). Burnout y Engagement académico en fonología. *Inv Ed Med.* 2016;5(17):17-23. Recuperado de: http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/A5Num17/04_AO_BURNOUT.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 electrónica de psicología*, 3(5). Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf
- Hernández, X. (2018) Análisis del burnout y engagement en docentes: un estudio diario. (Tesis de Doctorado) Madrid, España. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/46770/1/T39672.pdf>
- Gómez, C. (2009). El estrés laboral: una realidad actual. *Summa Humanitatis*. 3 (1), 1-7. Recuperado de http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330
- Gómez, M. y Lontop, M. (2015) Dimensiones del síndrome de burnout en Personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014. (Tesis de pregrado), Lambayeque, Perú.
- Infomae (27 de diciembre del 2018). Síndrome de burnout: la nueva depresión del siglo XXI. Infobae. Recuperado de <https://www.infobae.com/salud/2016/07/28/sindrome-del-burnout-la-nueva-depresion-del-siglo-xxi/>
- León, L., Méndez, L. y Ruiz, A. (2015) El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2185/INVESTIGACION%20FINALIZADA%20MARZO%2029%202015.pdf?sequence=1>
- Malcon, C. y Garcés de Los Fayos, E. (2010) El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, vol. 26, núm. 1, enero, 2010, pp. 169-180. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>
- Molina, M. y Moreno, M. (2012). Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Ciencias Sociales* (137), 65-81. Recuperado de <https://www.revistacienciasociales.ucr.ac.cr/images/revistas/RCS137/05MOLINA.pdf>

- Morales, G., Pérez, J. y Menares, M. (2003) Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, Vol. XII, Nº 1: Pág. 9-25. 2003. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122174/procesos-emocionales-de-cuidado-y-riesgo-en-profesionales-que-trabajan-con-el-sufrimiento-humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prieto, L. (2016) Propiedades Psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de empresas agroindustriales en el Distrito de Moche. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/210/prieto_zl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raigosa, D. y Marin, B. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. *International Journal of Psychological Research*, 2010. Vo. 3. No. 2. Recuperado de: <file:///C:/Users/admin/Downloads/Dialnet-FormacionEnCreenciasDeEficacia-5134711.pdf>
- Rodríguez, C. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención 198. *Med Segur Trab (Internet)* 2011; 57. Suplemento 1: 1-262. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Rodríguez, A. y Bakker, A. (2012) El Engagement en el Trabajo. *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales. Y bienestar laboral. Año 2012. Ediciones pirámide.*
- Romero, M. (2015) en su investigación Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la Ciudad de Chiclayo 2015, para optar el título profesional de licenciado en psicología. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/799/CUMPA%20ROMERO%20MARIEL%20DAYANA.pdf;jsessionid=0A6DA52E16EBA2246DF80D3E4C535AFC?sequence=1>
- Ruiz, D., Pando, M., Aranda, C., y Almeida, C. (2014). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas, Mexico. *Cienc Trab.* vol.16 no.50. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200010>
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004) El engagement de los empleados: Un reto emergente para la Dirección de Recursos Humanos. *Estudios Financieros*, número 261.

- Silva, R. y Vivas I. (2016) Factores personales y recursos laborales que predicen el Engagement en docentes a tiempo parcial de una Universidad privada del Perú (Tesis de maestría). Recuperado de: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1948/Rocio_Tesis_Maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vila, N., Küster, I. y Pardo, E. (2012). Antecedentes y efectos del burnout-engagement del vendedor. *Scienci Direct.* Volume 15, Issue 3, July–September 2012, Pages 154-167. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cede.2012.02.001>
- Yachas, R. (2017) Satisfacción laboral y su relación con las escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016. (Tesis de maestría), Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9133/Yachas_ERM.pdf?sequence=1

VIII. Anexos

Encuesta

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

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

1. En mi trabajo me siento lleno de energía _____
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito _____
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando _____
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. _____
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo. _____
6. Cuando estoy trabajando olvido 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. _____
18. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. _____
19. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo _____
20. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. _____
21. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. _____
22. Trato a las personas como si fuesen objetos impersonales. _____
23. Trabajar todo el día con mucha gente me supone un esfuerzo _____
24. Trato eficazmente los problemas de las personas. _____
25. Siento que mi trabajo me está desgastando _____

26. Influyo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás. _____
27. Soy más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión _____
28. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté
endureciendo emocionalmente. _____
29. Me siento muy activo _____
30. Me siento frustrado en mi trabajo. _____
31. Creo que estoy trabajando demasiado _____
32. No me preocupa lo que les ocurra a las personas. _____
33. Trabajar directamente con personas me produce estrés. _____
34. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las
personas a las que doy servicio. _____
35. Me siento motivado después de trabajar con otras personas. _____
36. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. _____
37. Siento que ya no puedo más. _____
38. En mi trabajo trato los problemas que se me presentan
con mucha calma. _____
39. Creo que las personas que trato me culpan de algunos
de sus problemas. _____

Adaptado de Prieto 2016 y Gómez & Llontop 2015