



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call
center del distrito de Los Olivos, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Bueno Chirinos, Yolanda (ORCID: 0000-0003-0873-0318)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi padre y hermanos por su comprensión y apoyo en el transcurso del desarrollo profesional, a mi Madre Gabriela quien con su ejemplo y amor me enseñó a no rendirme ante las dificultades; quien al pasar del tiempo aun me sigue viendo como la niña de sus ojos y en especial al amor de mi vida mi prometido Víctor Antonio por ser cómplice y compañero en todo momento, pero sobre todo por brindarme su ayuda y constante cooperación.

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios y a la universidad César Vallejo por fomentar en los estudiantes un interés en la investigación científica. Y en segundo lugar a mi asesor Mg. Davis Velarde Camaqui, por sus conocimientos, dedicación y persistencia que han ido inculcando en mí un sentido de responsabilidad e interés en mi formación como investigadora. Por último, un especial agradecimiento a mi amiga Natalia Ramos quien alentó en mí el deseo de alcanzar esta meta.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y Diseño de investigación	10
3.2. Operacionalización de las variables	10
3.3. Población, muestra, muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Prueba de normalidad Shapiro-Wilk	18
Tabla 2	Correlación entre síndrome de burnout y engagement	19
Tabla 3	Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y engagement	20
Tabla 4	Correlación entre síndrome de burnout y las dimensiones de engagement	21
Tabla 5	Describir los niveles de síndrome de burnout y sus dimensiones	22
Tabla 6	Describir los niveles de engagement y sus dimensiones	23

Resumen

La presente investigación tuvo como fin determinar la relación entre síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call center del distrito de los olivos, 2021. Asimismo, el tipo de la investigación es descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Por otro lado, se tuvo como muestra 116 colaboradores de un call center con edades entre 25 a 45 años. Así también, los instrumentos aplicados fueron el Inventario del síndrome de burnout de Maslach y Jackson (1996) y adaptado por Muñoz (2016) y la Escala de compromiso laboral de Salanova y Schaufeli (2004). Por otra parte, en los resultados se pudo notar que existe una correlación inversa y significativa débil entre síndrome de burnout y engagement ya que tuvo un valor de ($Rho = -0,234$). En los resultados descriptivos se pudo encontrar que existe un nivel alto de síndrome de burnout con el 38,8% y se pudo notar que existe un nivel medio de engagement con el 53,4%.

Palabras clave: síndrome de burnout, engagement, trabajadores.

Abstract

The present investigation was aimed at determining the relationship between burnout syndrome and engagement in workers at a call center in the Los Olivos district, 2021. Also, the design of the descriptive-correlational study, of non-experimental design. On the other hand, 116 collaborators from a call center aged between 25 and 45 were shown. So too, the instruments applied were the Maslach and Jackson Burnout Syndrome Inventory (1996) and adapted by Muñoz (2016) and the Salanova and Schaufeli Labor Engagement Scale (2004). On the other hand, the results showed that there is a weak inverse and significant correlation between burnout syndrome and engagement since it had a value of ($Rho = -0,234$). The descriptive results showed that there is a high level of burnout syndrome with 38,8% and it could be noted that there is a mean level of engagement with 53,4%.

Keywords: Burnout syndrome, engagement, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, se ha dejado de dar importancia al estado emocional y físico de las personas que laboran en distintas empresas tanto públicas como privadas y se viene presentando un agotamiento y cansancio excesivo que va degradando a todos los sujetos en el área personal y laboral, esto es a causa del descuido de actividades y la falta del compromiso en sus trabajos, y por lo expuesto, es de suma importancia investigar sobre el burnout y engagement (Solís et al., 2017).

Anzules et al. (2019) definen al síndrome de burnout como una entidad psicológica de forma negativa y secundaria al estrés interpersonal crónico en el ámbito laboral. Su aparición se da cuando la capacidad de afrontamiento es cero y evidenciando la falta de energía, así como recursos en la persona, terminando en el fracaso y agotamiento.

Estrada et al. (2016) refieren que el engagement es la situación mental, psicológico, afectivo-cognitivo que se caracteriza por el esfuerzo, entusiasmo, energía y pasión, como una metáfora en la que una organización logra capturar.

En este sentido, a nivel mundial, se ha reportado una alta cifra de defunciones al año originadas por las elevadas demandas de trabajo y casi 347000 trabajadores partieron producto de cardiopatía isquémica y 398000 por accidentes cardiovasculares, las causas fueron por haber trabajado más de 55 horas en la semana. Estos problemas, predominó con el 72% en la cifra de fallecidos en el sexo masculino y oscilaban entre las edades de 60 a 79 años y aquellos que laboraban más de 55 horas en la semana entre las edades de 45 a 74 años (Organización Mundial de Salud [OMS], 2021).

En Latinoamérica, la Federación Interamericana de Asociación de Gestión Humana (FIDAGH, 2019) sostiene que el engagement no sólo se trata del compromiso en el colaborador sino de las estrategias que realizan para hacer feliz a los demás colaboradores, además, en los años 2010-2012 el 70% de los trabajadores no se encontraban comprometidos con su empleo, incluso llegando el 80% de ellos a dejar de lado las oportunidades de ascenso. Además, Hidalgo y Saborío (2015) en Costa Rica, señala que el burnout en los trabajadores es

también conocido como el síndrome del quemado y esto supera en mayor parte al estrés crónico, es decir, se evidencia indicadores de reducción en sus actividades, agotamiento emocional y los casos del burnout han ido en aumento desde el 20% al 70% de carga laboral.

En Perú, el Instituto de Análisis Integración (2018) evidenció que el 60% de trabajadores presentan estrés laboral y están en riesgo a desarrollar burnout por el progresivo cansancio mental y psíquico y en partes por la falta de motivación. Así seis de cada diez personas indicaron que su trabajo ha sido estresante, sostiene Olavarría.

Con relación a una de las dimensiones del síndrome de burnout, el Instituto Peruano de Economía (IPE, 2020) sostiene que la pandemia ha dado un golpe fuerte a los trabajadores y a la economía del país, es decir, se perdió más de 6 millones de empleos y los trabajadores que ocupaban un algún cargo se redujeron a un 39.6% por causa de la postergación de actividades, aislamiento social y por la alta demanda de cansancio emocional.

Asimismo, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2014) mediante un estudio técnico acerca de los actores que favorecen el riesgo psicosocial en el trabajo a nivel Lima Metropolitana evidenció que un 15.2% de trabajadores presentaban estrés leve y moderado, relacionado a un inadecuado centro de labores, trabajos repetitivos y conflictos reflejándose todo ello en un cansancio físico y emocional. De lo referido anteriormente, se formuló la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call center del distrito de los Olivos, 2021?

Como parte teórica de la justificación, será de aporte para estudios que consideren la teoría de Maslach y Jackson para la variable de Burnout y la teoría bifactorial de Herzberg en el engagement que puedan constituir un insumo importante en la mejora de los trabajadores de un call center. A nivel metodológico, se empleó pruebas válidas y confiables según estudios de propiedades psicométricas además que seguirán aportando evidencias para estos instrumentos, a nivel práctico social, permitirá que el call center desarrolle estrategias de prevención ante casos de síndrome de burnout realizando diversas actividades como talleres de control emocional y motivación que

permita reducir el estrés, la carga mental del trabajador y asegure un adecuado compromiso laboral.

Por consiguiente, el objetivo general fue determinar la relación entre síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call center del distrito de los Olivos, 2021. Como objetivos específicos se buscó, a) determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y engagement, b) determinar la relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de engagement en dicha población, c) describir los niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones y d) describir el engagement y sus dimensiones.

Además, se tuvo como hipótesis general existe correlación entre síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call center del distrito de los olivos, 2021.

Asimismo, como hipótesis específicas se plantearon, a) existe correlación entre las dimensiones de burnout y engagement y b) existe correlación entre síndrome de burnout y las dimensiones de engagement.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se analizaron los estudios que anteceden, así como la teoría que explica las variables Síndrome de Burnout y engagement. Como antecedentes se tomaron a autores del contexto internacional y nacional.

En el plano Internacional se encontró a Acuña et al. (2021) en Chile, quienes realizaron una investigación sobre el burnout, al engagement y la percepción de prácticas de gestión de trabajadores de un Centro laboral. El estudio fue de tipo correlacional explicativo, donde la muestra la conformaron 408 trabajadores. En los resultados se pudo encontrar entre el burnout y las dimensiones de las otras variables, existe una relación directa y significativa, en agotamiento emocional ($r=0,83$), en cinismo ($r=0,81$) y en eficacia profesional ($r=0,52$). Mientras que, entre la primera variable y otras dimensiones, se evidenció una relación inversa y significativa, en prácticas ($r=0,28$), en vigor ($r=0,47$) y en dedicación ($r=0,51$).

Ordoñez et al. (2021) en Ecuador, investigaron sobre el engagement y el síndrome de burnout en docentes. El estudio fue de tipo descriptivo-comparativo, en una muestra de 65 participantes. Los resultados evidenciaron que en las dimensiones del burnout resaltó la dimensión de realización personal con un valor de ($M=5,65$), seguido del cansancio emocional con un valor de ($M=2,95$) y la despersonalización ($M=2,43$). Por otra parte, se encontró diferencias entre la dimensión cansancio emocional, según tipo de contrato ($p=0,010$) y diferencias entre la realización personal según antigüedad ($p=0,002$).

Viveros y Fierro (2020) en Colombia, investigaron sobre el engagement y síndrome de burnout en una compañía. El estudio de tipo descriptivo correlacional, empleando a 42 participantes como muestra. En los resultados se encontró que existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones de engagement, donde en el vigor tuvo un valor de ($\rho=-0,839$), de igual manera en la dedicación una relación inversa débil ($\rho=-0,670$) y del mismo modo en la absorción ($\rho=-0,230$). Además, en los niveles del engagement, se pudo encontrar que el 54,8% estuvo en el nivel alto y el 40% de los trabajadores presentaron un nivel bajo de síndrome de burnout.

Silva et al. (2018) en Argentina, investigaron sobre el burnout y el engagement en teleoperadores de un call center. El estudio fue de tipo descriptivo, en 76 participantes de muestra. En los resultados se pudo encontrar un nivel bajo de agotamiento emocional con el 44,74%, en la dimensión despersonalización se tuvo un nivel bajo con el 50% y en realización personal un nivel alto con el 80,26%; en cuanto a las dimensiones del engagement se pudo notar un nivel bajo en absorción con el 43,42%, en la dedicación un nivel bajo con el 51,32% y en vigor un nivel medio con el 44,74%.

Sánchez et al. (2016) en España, realizaron una investigación sobre el síndrome de burnout y el engagement en dependientes comerciales. Estudio que se desarrolló siguiendo la metodología descriptiva, donde la muestra la conformaron 139 trabajadores. En los resultados se pudo encontrar que, existe una relación significativa e inversa entre el engagement y las dimensiones del burnout, donde en el agotamiento emocional tuvo un valor de ($\rho = -0,460$), en cinismo ($\rho = -0,334$) y en absorción ($\rho = -0,728$).

En el plano nacional se encontró a Baylon y Yerba (2021) en Juliaca, ejecutaron el estudio sobre el burnout y engagement en empleados de una empresa. El estudio fue de tipo correlacional descriptivo, donde la muestra la conformaron 178 empleados. En los resultados se pudo evidenciar que existe nivel medio de síndrome de burnout con el 69,1% y un nivel alto de engagement con el 46,1%. Por otro lado, se presentó una relación negativa débil entre las variables con un valor de ($\rho = -0,450$) y en la relación del burnout con las dimensiones del engagement, se halló una relación negativa débil con el vigor ($\rho = -0,436$), en la dedicación ($\rho = -0,437$) y en absorción ($\rho = -0,463$).

Balcázar (2019) en Chiclayo, hicieron una estudio sobre el engagement y el burnout en trabajadores. El estudio fue de tipo correlacional-descriptivo, con 100 participantes en la muestra. Los resultados presenciaron que existe un nivel alto de agotamiento emocional con el 44%, el 43% evidenció un nivel bajo de realización personal y el 44% un nivel alto en despersonalización; en cuanto a las dimensiones de engagement se presentó un nivel alto de vigor con el 53%, en dedicación un nivel medio con el 40% y en absorción un nivel bajo con el 38%. Por otra parte, se halló una correlación inversa entre el síndrome de burnout y la dimensión vigor con un valor de ($\rho = -0,003$), en dedicación ($\rho = -0,120$),

mientras que no se presentó una relación en absorción ya que tuvo un valor superior a 0,05.

Huamaní et al. (2019) en Arequipa, realizaron una investigación del síndrome de Burnout en empleados de tres municipalidades. El estudio fue de tipo observacional transversal, donde 258 empleados conformaron la muestra. En los resultados se pudo hallar que los trabajadores presentan un nivel severo en la dimensión realización profesional. Además, entre la primera variable y sus dimensiones, se encontró una relación directa y significativa, en agotamiento emocional ($r=0,826$), en despersonalización ($r=0,861$) y en realización profesional ($r=0,731$).

Sánchez y Venegas (2018) en Chiclayo, realizaron una investigación sobre el burnout y engagement en trabajadores de restaurantes. El estudio fue de tipo correlacional, donde la muestra la conformaron 50 empleados. En los resultados se pudo encontrar que existe una relación inversa y significativa entre las dos variables ($r=0,481$). Así mismo, entre las dimensiones de la primera variable y la segunda variable, se evidenció una relación inversa y significativa, en agotamiento emocional ($r=0,529$) y en despersonalización ($r=0,585$). Mientras que entre la dimensión realización personal y la segunda variable, se evidenció una relación directa y significativa ($r=0,783$). Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de Burnout de Maslach, adaptada por Castillo y Paredes (2020) y la escala UWES de Schaufeli, Salanova.

Gago et al. (2017) en Huancayo, hicieron un estudio sobre el clima laboral y el burnout en profesionales de enfermería de un hospital. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, donde 97 enfermeras conformaron la muestra. En los resultados se pudo hallar que, entre la primera variable y las dimensiones de la segunda variable, existe una relación inversa y significativa, en agotamiento emocional ($r=0,155$) y en despersonalización ($r=0,153$). Mientras que entre la primera variable y la dimensión realización personal, se evidenció una relación directa y significativa ($r=0,297$).

Para iniciar la explicación en base a teorías sobre el Burnout, se emplea inicialmente la descrita por Maslach y Jackson (1981) quienes por medio del sistema Tri factorial mencionan que el burnout es el resultado a una seguida o

frecuente exposición de situaciones estresantes que llegan a niveles críticos, desarrollados en el contexto laboral de los cuales trae consigo consecuencias como: el estancamiento profesional, agotamiento emocional o pensamientos de inferioridad.

A la par, Harrison (1983) mediante el modelo centrado en las relaciones interpersonales y su explicación del síndrome de burnout, describe que este fenómeno parte de la dificultad que existe entre la actitud de servicio que realiza el trabajador y el entorno incapacitado en donde se encuentra, produciendo de este modo, barreras que limitan el desenvolvimiento y que imposibilitan alcanzar las metas u objetivos que posee el colaborador.

Por otro lado, Martínez (2010) expone que, bajo la mirada del enfoque “Comparación de los colaboradores” y su repercusión en el síndrome de burnout, radica en las concurrentes comparaciones que hace el colaborador de sí mismo y la de sus compañeros respecto a las condiciones de oportunidades de crecimiento, desarrollo de capacidades y otras facilidades que pueda brindar la organización al empleado. Al percibirse o sentir dichas diferencias, ocasionaría la disminución en la seguridad del colaborador, frustración, bajo autocontrol hasta distorsión en la igualdad y equilibrio.

Así mismo, Maslach (2004) concluye que, el síndrome Burnout estará conformado por 3 dimensiones, siendo el primero el cansancio emocional o agotamiento, dimensión que se evidencia bajo la actitud débil, desganada como resultado del cansancio mental y físico; segundo se encuentra el cinismo, la cual detalla sobre las conductas y actitudes del colaborador hacia sus compañeros, los cuales pueden ser: irritabilidad, bajo control emocional, intolerancia, la arrogancia, etc. Finalmente, el tercero, llamado eficacia profesional, es aquí donde el trabajador experimenta sentimientos de minusvalía de su rol que ejecuta en la empresa, limitando la visión como parte de ella o siendo partícipe de futuros nuevos objetivos.

En referencia a la variable engagement Kahn (1990) fue quien históricamente emplea aquel término, debido a su propia observación a un grupo de trabajadores durante el cumplimiento de sus labores de manera motivada y con energía, sin embargo, se pueden percatar de su insatisfacción, debido a ello

define la palabra engagement como: la expresión demostrada tanto física, cognitiva y mentalmente por el colaborador durante sus labores diarios.

El inicio teórico sobre la visión del engagement se ajustan como contraparte del burnout, es decir nace al mismo tiempo que los estudios de Maslach y Leiter, (1997). Existen investigaciones que determinaron la inexistencia de características del burnout, sintiéndose opuestos a él, en consecuencia, el engagement no puede ser definido como otro constructo positivo que ya existe. La traducción en español de engagement hace referencia a la responsabilidad y compromiso en la participación laboral. Además, hace hincapié sobre lo que considera el verdadero significado de engagement, señalando que la traducción de compromiso al inglés es commitment, por lo tanto, no es lo mismo el compromiso laboral y el cumplimiento obligatorio que tiene que hacer el trabajador en la empresa que labora (siendo este el verdadero de engagement).

Por otro lado, la explicación epistemológica del compromiso se relaciona al enfoque socio construccionista de Gergen (1996) quien explica la visión que comprende la realidad y la postulación del lenguaje como parte fundamental de la sociedad. El estudio de estos discursos facilita el entendimiento del compromiso laboral y la comprensión de la conciencia sobre las prácticas ejecutadas en la organización y sus propios procesos culturales.

Por consiguiente, el engagement es parte del estado positivo, eficiente, favorable, dinámico, siendo todas relacionadas a las funciones laborales; dando entender que se refiere a un estado favorable cognoscitivo con mayor persistencia y que no está vinculada a ninguna orientación en específico (Salanova y Schaufeli. 2004)

Mientras tanto Salanova (2009) explica que el vigor es comprendido por los altos niveles energéticos y fuerza psíquica durante el desenvolvimiento de funciones; asimismo, aumenta el anhelo de utilizar más tiempo y dedicación a las labores a pesar de las situaciones dificultosas que se puedan dar durante la jornada laboral; a su vez, la dimensión dedicación, describe a los niveles incrementados que se encuentran sumergidos a las expresiones de inspiración, entusiasmo, sentimientos, y desafíos con la finalidad de alcanzar resultados

óptimos; para finalizar, la dimensión absorción originada cuando el colaborador, se encuentra concentrado en la profundidad de sus funciones laborales y a la par percibe que el tiempo “pasa volando” evitando interrupciones en la tarea que está haciendo como consecuencia del placer y la concentración con la que vive el trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo

Estudio de tipo básico, ya que tuvo la finalidad de buscar y de este modo ampliar la comprensión de forma de interacción que poseen las variables en estudio, así como, el grado o categoría de conocimientos recepcionados (Concytec, 2018).

Diseño

En referencia al diseño, fue no experimental de corte transversal, pues no se halla algún tipo de manipulación de las variables como también, los datos encontrados fueron tomados en un determinado momento (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Síndrome de burnout

Definición conceptual: Pertenece a uno de los tipos de síndrome psicológico, que trae como consecuencia, distintas formas de respuestas estresoras y que pueden llegar a un nivel fuerte o crónico a causa del recargo laboral (Maslach 2009).

Definición operacional: Las puntuaciones consideradas en el estudio fueron encontradas a través del Inventario del síndrome de burnout, ejecutado por Maslach (2009).

Dimensiones: Se llegaron a instituir 3 dimensiones: agotamiento emocional cuyos ítems son 1, 2, 3, 4 y 6; cinismo, donde los ítems son 8, 9, 13, 14 y 15; y eficacia profesional con los ítems 5, 7, 10, 11, 12 y 16.

Escala de medición: La escala de medida es de tipo Likert. Posee 16 ítems y pertenece a la escala ordinal.

Variable 2: Engagement

Definición conceptual: Estado afectivo, psicológico, positivo y emocional en referencia a los estados psicológicos, físicos y emocionales en lo que respecta en las dimensiones dedicación y absorción del trabajo según Schaufeli (2010). Así también, se refiere a otras descripciones tal como vitalidad o vigor, entrega o dedicación y de absorción. La dimensión vigor es medida considerando los indicadores del nivel de ganas, energía y entusiasmo; mientras tanto los indicadores de la dimensión dedicación o entrega es según el grado de inspiración, retos y orgullo; finalmente, los indicadores tomados en cuenta para la dimensión nivel de absorción, son los grados de inmersión, conexión, sentimiento de utilidad, valor de tarea y grado de felicidad.

Definición operacional: Puntuaciones consideradas según el instrumento UWES donde: nunca es igual a cero, esporádicamente equivale a uno, de vez en cuando equivale es dos, regularmente hace referencia a 3, frecuentemente igual a 4, muy frecuentemente hace referencia a cinco y diariamente equivale a seis.

Dimensiones:

Establece tres dimensiones: vigor con los ítems 1, 4, 8, 12, 15 y 17; dedicación con los ítems 2, 5, 7, 10 y 13; absorción con los ítems 3, 6, 9, 11, 14 y 16.

Escala de medición ordinal compuesta con 17 ítems de respuesta de tipo Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Para la investigación, la población que se seleccionó estuvo constituida por 116 trabajadores de un call center del distrito de Los Olivos; entre los cuales fueron varones y mujeres de 25 a 45 años; todos ellos tienen a su encargo la atención directa al cliente. Por su parte, Ventura (2017) manifiesta que, la población es la agrupación de elementos que poseen características usuales, seleccionadas para lograr inferencias.

De esta manera se consideró como criterios de inclusión a los trabajadores de ambos sexos, tengan edades entre 25 a 45 años y que laboren 3 meses como mínimo en la empresa. Por otro lado, las consideraciones para

los criterios de exclusión fueron: trabajadores que no deseen participar en la investigación.

Al ser una población en donde se llega a tener facilidad en el acceso de los investigadores, habrá la posibilidad de ejecutar la investigación con todos los participantes, siendo una razón por la cual se obviará la muestra y el muestreo.

Del mismo modo, se realizó un muestreo censal, debido a que si una investigación tiene una población pequeña es necesario recurrir a la totalidad de la población evaluada y tener todos los datos posibles de los dominios en sus variables de estudio (Caballero, 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó en el estudio fue la encuesta permitiendo elaborar y conseguir datos de forma más veloz y eficiente (Gauchi, 2016). Para lo cual se empleará dos instrumentos que ayudarán a saber sobre la objetividad de las variables a estudiarse.

Ficha Técnica de la Variable 1: Síndrome de Burnout

Nombre	: Maslach Burnout Inventory
Creadores	: Maslach y Jackson
Año	: 1996
Ciudad	: España
Validación	: Muñoz
Año de actualización	: 2016
Administración	: Laboral y Adultos
Aplicación	: Individual y Colectiva
Total, de ítems	: 16
Tiempo	: 15 a 20 minutos aproximadamente

Reseña histórica:

Basado en la teoría de Maslach y Jackson (1981) desarrollado bajo el enfoque clínico hospitalario, el cual ayudó a hallar la realización personal, agotamiento emocional, y la despersonalización, a su vez, posee 7 opciones de respuesta, siendo 0 equivalente a nunca y el 6 a todos los días.

Consigna de aplicación

Las indicaciones que se brindarán a los participantes será la siguiente: Se les presentará una secuencia de enunciados que expresan cómo es que se han sentido en el trabajo en estos últimos meses. Se les recalca marca con una (x) de manera sincera según considera haberse sentido o vivido últimamente.

Calificación del instrumento

La calificación se efectuará haciendo la sumatoria de las puntuaciones obtenidas según cada dimensión y serán comparados con los valores establecidos en las tablas del instrumento empleado.

Agotamiento emocional, es la dimensión que cuenta con 5 ítems, siendo el valor más alto 36. Las puntuaciones altas demuestran mayor cansancio emocional. Predictores 1, 2, 3, 4 y 6. Cinismo, constituida por 5 oraciones y su valor más alto es 30, mostrando que, a mayor sea el valor, mayor será el cinismo. Predictores 15,14,13,9 y 8.

La eficacia profesional está constituida por ítems 16,12,11,10,7 y la puntuación mayor debe ser 48 puntos.

Propiedades Psicométricas Originales del instrumento

Maslach y Jackson (1981) afirman que la consistencia interna fue como resultado de la validez hallada, la cual tuvo un valor de 0,80 indicando que es una excelente validez para su población, y en lo que respecta a la fiabilidad del Alfa de Cronbach se encontró una fiabilidad excelente en la dimensión agotamiento emocional (Sig.=0,90), nivel aceptable en la despersonalización (p=0,79) así como en la realización personal (p=0,71). A su vez se ejecutaron otras investigaciones para describir una estructura tridimensional del inventario.

Propiedades Psicométricas Peruanas

Por su parte Muñoz (2016) realizó la adaptación peruana cuya validez fue ejecutada mediante la correlación ítem – test, encontrándose valores superiores a 0,20, sin embargo, los ítems 16,15 y 5 tuvieron que ser reformulados para lograr una excelente validez y puedan ser aplicadas. Respecto a la fiabilidad del Alfa de Cronbach, se consiguió un valor de 0,79 siendo aceptable. Por otro lado, al ser un estudio mayor a 5 años, se evidenció la adaptación en los estudios actuales de Flores y Ramírez (2020) quienes actualizaron la investigación en una población de docentes.

Ficha técnica de la variable 2	: Engagement
Nombre del cuestionario	: Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)
Creadores	: Salanova y Schaufeli
Ciudad	: Holanda
Año	: 2004
Forma de uso	: colectivo o individual
Total, de ítems	: 17
Tiempo	: 10 minutos
Adaptación	: Laureano, S., Ortiz, D., Valle, L.

Reseña histórica:

Salanova y Schaufeli (2004) describen el engagement en el ámbito laboral como lo contrario a todo lo que compone el síndrome de Burnout, por ello es que deben ser de forma diferente.

La escala que lleva como siglas UWES, creado con la finalidad de medir el entusiasmo que tienen los trabajadores en sus puestos. Posee 24 ítems los cuales se encargan de medir la dedicación, absorción y el vigor.

Consigna de aplicación:

Se llegó a mencionar a los colaboradores, lo siguiente: Leer atentamente cada ítem; especificando que no existen respuestas malas o buenas y que toda la información recepcionada tiene carácter anónimo.

Calificación de instrumento

Para efectuar la calificación del instrumento, se procederá a la sumatoria de todos los valores hallados en cada escala, posteriormente se procederá a la división según la cantidad de ítems de cada subescala. Se evidencia también, tres puntajes diferentes en cada dimensión, según a cada una de las subescalas, la puntuación total considerando el rango de 0 hasta 6 puntos.

Propiedades psicométricas originales

Dentro de las propiedades internas del constructo, se evidenciaron covarianzas entre el .80 y .90, mientras que el coeficiente alfa reportaba valores de .93 en la escala global, lo cual se interpreta como valores aceptables que permiten su utilización. Por otra parte, los valores alfa de las dimensiones oscilaban entre .82 y .89.

Con relación a la versión abreviada, la confiabilidad a nivel global alcanzó una puntuación de .90, mientras que las dimensiones fluctuaban entre .72 y .74, lo cual indicaban valores aceptables para su uso (Salanova y Schaufeli, 2004).

Propiedades psicométricas peruanas

La validez se dio por medio del estudio dirigido a docentes universitarios de pregrado, siendo un total de 115 docentes, a quienes se les aplicó la UWES. Entre los resultados hallados se encontró un nivel adecuado de fiabilidad, dado por medio del análisis de ítems, muestra consistencia entre sí, siendo los resultados mayores al umbral de 0,30. Los puntajes con valores mayores fueron Vigor alcanzando el valor de ($\alpha = 0,87$ y $\omega = 0,88$), dedicación ($\alpha = 0,84$ y $\omega = 0,86$) y finalmente la absorción ($\alpha = 0,81$ y $\omega = 0,69$). Todos estos valores mostraron la fiabilidad que posee la escala en general, siendo considerada como buena ($\alpha = ,85$ y $\omega = 0,79$). Se finaliza con la certeza de resultados por encima de 0,70. Laureano et al. (2020).

3.5. Procedimiento

Inicialmente se procedió con la búsqueda de autorización de los creadores de las escalas para el empleo de las mismas en este estudio, tanto de burnout y engagement, paso seguido fue, solicitar al gerente de la empresa seleccionada para llevar a cabo la investigación piloto y la muestra final en la identidad organizacional de cobranza. Para el desarrollo de la aplicación de los

cuestionarios se realizaron de forma presencial, estableciendo las medidas necesarias para prevenir el contagio de la COVID 19; Es importante resaltar que antes de llevarse a cabo la aplicación de los instrumentos, se le hizo entrega a cada participante el documento de consentimiento informado con el fin de constatar su conformidad de participación. Luego de haber recolectado las respuestas, se procedió a ejecutar el traspaso de la información al programa Excel para el llenado de datos y el análisis de los resultados en el programa Spss versión 25.0.

3.6. Método de análisis de datos

La actual investigación, se desarrolló mediante el empleo de dos instrumentos: el inventario del síndrome de burnout y la escala de engagement. Para hallar la normalidad de la prueba, se usó Shapiro-Wilk, pues es considerada como una prueba consolidada y tiene mayor potencia estadística entre las que se presenta actualmente, además determina si el estadístico es o no paramétrico (Flores et al. 2019).

El estudio pertenece a los estadísticos no paramétricos, utilizándose así las correlaciones de la Rho de Spearman. Martínez et al (2009) concluyo si las correlaciones pertenecen a una relación de tipo negativa o positiva y el grado de correlación de los mismos. A si mismo, para los resultados descriptivos se usó el porcentaje y la frecuencia para saber los niveles de las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

El Código ético del Colegio de Psicólogos (2017) explica que, los principios y valores éticos son pretensiones sociales y personales. Por consiguiente, son fundamentales para generar beneficios en la persona y sociedad.

El principio de Beneficencia, el profesional de la salud se compromete en brindar el bienestar a las personas que solicitan su servicio, el cual debe ser dado de forma responsable y practicado bajo la moralidad de su actuar, buscando la mejoría y promoviendo su bienestar pleno.

El Principio de No maleficencia responde a la ética del respeto a la integridad física, psicológica y emocional de la persona, evitándose causar afectaciones a los participantes o pacientes con el actuar del profesional.

El Principio de Autonomía, explica el respeto y valía de la persona, basada en su autodeterminación. Así como, el derecho de recibir la información correcta y veraz de su proceso de salud y evolución.

El Principio el de Justicia referido a la evitación de discriminación, promulgando la equidad de aquellos que necesiten y la equidad en la división de cargas y beneficios. Este principio es también de carácter público y legislado.

Por otro lado, se considerarán las normas establecidas para las investigaciones en referencia a la ética profesional, evitando falsedad o plagio (APA, 2020).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

	Estadístico	Sig.
Síndrome de burnout	0,988	0,433
Cinismo	0,953	0,000
Eficacia profesional	0,961	0,002
Agotamiento emocional	0,984	0,176
Engagement	0,955	0,001
Vigor	0,970	0,011
Dedicación	0,944	0,000
Absorción	0,914	0,000

Nota. SW: Shapiro-wilk // p: Significancia

En la tabla 1, se pudo evidenciar que en la prueba de normalidad Shapiro-Wilk tuvo un valor superior a 0,05 en la variable síndrome de burnout y valores menores en las dimensiones, del mismo modo en la segunda variable se evidenció que engagement y sus dimensiones presentan valores inferiores a 0,05, por ende, no pertenecen a una distribución normal y de tal forma se empleó las correlaciones de la Rho de Spearman, según lo propuesto por (Flores et al., 2019)

Tabla 2*Correlación entre síndrome de burnout y engagement*

		Engagement
	r_s	-0,234*
Síndrome de burnout	P	0,012

*Nota.*rs: Rho de Spearman // p: significancia estadística // n: muestra

En la tabla 2, se pudo notar que existe una correlación inversa y significativa débil entre síndrome de burnout y engagement ya que tuvo un valor de (Rho= -0,234) y una significancia de ($p > 0,012$), según lo propuesto por (Martínez et al., 2009). Por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador: existe correlación entre síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call center del distrito de los olivos 2021.

Tabla 3*Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y engagement*

		Cinismo	Eficacia profesional	Agotamiento emocional
	r_s	-0,060	-0,212*	-0,091
Engagemen				
t	p	0,560	0,022	0,332

Nota.rs: Rho de Spearman // p: significancia estadística // n: muestra

En la tabla 3, se pudo evidenciar que existe relación inversa y significativa débil entre la dimensión eficacia profesional y engagement con un valor de ($\rho = -0,212$) y una significancia de ($p < 0,022$), según lo propuesto por (Martínez et al., 2009). Además, no se encontró relación con las dimensiones de cinismo ya que tuvo un valor de ($p > 0,560$) y en la dimensión agotamiento emocional ($p > 0,332$).

Tabla 4*Relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de engagement*

		Vigor	Dedicación	Absorción
	r_s	-0,173	-0,208*	-0,142
Síndrome de burnout	p	0,063	0,025	0,129

Nota.rs: Rho de Spearman // p: significancia estadística // n: muestra

En la tabla 4, se pudo encontrar que existe relación inversa y significativa débil entre síndrome de burnout y la dimensión dedicación con un valor de (Rho=-0,208), según lo propuesto por (Martínez et al., 2009). Así también, no se notó una relación con las dimensiones de vigor ya que tuvo una significancia de ($p>0,063$) y de igual forma en la dimensión absorción ($p>0,129$).

Tabla 5*Niveles de síndrome de burnout y sus dimensiones*

Categoría	Síndrome de burnout		Cinismo		Eficacia profesional		Agotamiento emocional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	36	31,0	37	31,9	45	38,8	76	65,5
Medio	35	30,2	40	34,5	27	23,3	40	34,5
Alto	45	38,8	39	33,6	44	37,9	0	0,0

Nota. f: frecuencia// %: porcentaje

En la tabla 5, se pudo encontrar que existe un nivel alto de síndrome de burnout con el 38,8% en el nivel alto, por otro lado, en sus dimensiones se evidenció un nivel medio en cinismo con el 34,5%, un nivel bajo en eficacia profesional con el 38,8% y el 65,5% en el nivel bajo de agotamiento emocional.

Tabla 6*Niveles de engagement y sus dimensiones*

Categoría	Engagement		Vigor		Dedicación		Absorción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	37	31,9	40	34,5	51	44,0	36	31,0
Medio	62	53,4	57	49,1	40	34,5	57	49,1
Alto	17	14,7	19	16,4	25	21,6	23	19,8

Nota. f: frecuencia// %: porcentaje

En la tabla 6, se pudo notar que existe un nivel medio de engagement con el 53,4%, por otra parte, en sus dimensiones el 49,1% tuvo un nivel medio en vigor, un nivel bajo en dedicación con el 44% y un nivel medio en absorción con el 49,1%.

V. DISCUSIÓN

Como objetivo general fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en trabajadores de un call center, donde se pudo notar que existe una correlación inversa y significativa débil entre síndrome de burnout y engagement ya que tuvo un valor de ($Rho = -0,234$) y una significancia de ($p > 0,012$), estos resultados coinciden con Baylon y Yerba (2021) quienes encontraron una relación negativa débil con un valor de ($\rho = -0,450$) y con el estudio de Sánchez y Venegas (2018) quienes también encontraron una relación negativa con un valor de ($\rho = 0,481$). De esta manera, se puede indicar que a mayor índice de síndrome de burnout en los trabajadores, habrá menos engagement, por tanto, Harrison (1983) mediante el modelo centrado en las relaciones interpersonales y su explicación del síndrome de burnout, describe que este fenómeno parte de la dificultad que existe entre la actitud de servicio que realiza el trabajador y el entorno incapacitado en donde se encuentra, produciendo de este modo, barreras que limitan el desenvolvimiento y que imposibilitan alcanzar las metas u objetivos que posee el colaborador. Se concluye que se acepta la hipótesis alterna.

Finalizamos mencionando que las relaciones interpersonales pueden ser agradables o no según las actitudes de cada persona, cuando no lo son se pueden observar problemas con compañeros, comentarios negativos, ausencia de saludos malhumor e irritabilidad, debido al estrés, el cuerpo lo manifiesta de diferentes maneras y todo esto afecta a nuestro entorno laboral.

Del mismo modo, como primer objetivo específico fue determinar la relación entre las dimensiones del burnout y engagement, donde se pudo evidenciar que existe relación inversa y significativa débil entre la dimensión eficacia profesional y engagement con un valor de ($\rho = -0,212$) y una significancia de ($p < 0,022$). Además, no se encontró relación con las dimensiones de cinismo ya que tuvo un valor de ($p > 0,560$) y en la dimensión agotamiento emocional ($p > 0,332$), estos resultados no se asemejan con el estudio de Acuña et al. (2021) quienes encontraron una relación directa en agotamiento emocional ($r = 0,83$), en cinismo ($r = 0,81$) y en ineficacia profesional ($r = 0,52$), el estudio de Sánchez et al. (2016) quienes evidenciaron una relación inversa en agotamiento

emocional ($\rho = -0,460$), en cinismo ($\rho = -0,334$) y en absorción ($\rho = -.728$), el estudio de Huamaní et al. (2019) encontraron una relación directa y significativa, en agotamiento emocional ($r = 0,826$), en despersonalización ($r = 0,861$) y en realización profesional ($r = 0,731$) y el estudio de Sánchez y Venegas (2018) hallaron una relación directa en agotamiento emocional ($r = 0,529$) y en despersonalización ($r = 0,585$). En este sentido, se pudo apreciar que, a mayor eficacia profesional, hay menos presencia de engagement, por ende, Maslach (2004) explica que es aquí donde el trabajador experimenta sentimientos de minusvalía de su rol que ejecuta en la empresa, limitando la visión como parte de ella o siendo partícipe de futuros nuevos objetivos y por ello no presenta un adecuado compromiso con el trabajo. Se concluye que se acepta la hipótesis nula.

Por lo tanto, podemos decir que mientras el trabajador aplique sus conocimientos, actitudes y habilidades necesarias para realizar sus tareas logrará los objetivos esperados y de esta manera se sentiría motivado y muy involucrado con su trabajo.

Como segundo objetivo específico fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones del engagement, donde se pudo encontrar que existe relación inversa y significativa débil entre síndrome de burnout y la dimensión dedicación con un valor de ($\rho = -0,208$). Así también, no se notó una relación con las dimensiones de vigor ya que tuvo una significancia de ($p > 0,063$) y de igual forma en la dimensión absorción ($p > 0,129$), estos resultados coinciden con el estudio de Balcázar (2019) quien encontró una relación inversa entre la dimensión dedicación ($\rho = -0,120$) y no se encontró relación con el vigor y absorción ya que tuvo valores superiores ($p > 0,05$), del mismo modo Viveros y Fierro (2020) indicaron que existe una relación con la dimensión dedicación ($\rho = -0,670$). Por otro lado, no se asemeja con el estudio de Acuña et al. (2021) ya que hallaron una relación directa en prácticas ($r = 0,28$), en vigor ($r = 0,47$) y en dedicación ($r = 0,51$) y con el estudio de Baylon y Yerba (2021) quienes hallaron una relación negativa débil con el vigor ($\rho = -0,436$), en la dedicación ($\rho = -0,437$) y en absorción ($\rho = -0,463$). Por otra parte, se sostiene que, a mayor burnout, hay menos dedicación en el trabajo, por ende, Salanova (2009) explica que a mayor agotamiento emocional los trabajadores

no se encuentran sumergidos a las expresiones de inspiración, entusiasmo, sentimientos, y desafíos con la finalidad de alcanzar resultados óptimos. Se concluye que se acepta la hipótesis nula.

Finalizamos mencionando que el burnout provoca un distanciamiento mental de cada puesto de trabajo y de sus compañeros, falta de concentración y por ende a una disminución de su productividad laboral debido a los niveles elevados de estrés.

Como tercer objetivo específico fue describir los niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones, donde se pudo encontrar que existe un nivel alto de síndrome de burnout con el 38,8% en el nivel alto, por otro lado, en sus dimensiones se evidenció un nivel medio en cinismo con el 34,5%, un nivel bajo en eficacia profesional con el 38,8% y el 65,5% en el nivel bajo de agotamiento emocional, estos resultados se asemejan con Balcázar (2019) donde se presenciar que existe un nivel alto de agotamiento emocional con el 44%, el 43% evidenció un nivel bajo de realización personal y el 44% un nivel alto en despersonalización y no coincide con Silva et al. (2019) donde se pudo encontrar un nivel bajo de agotamiento emocional con el 44,74%, en la dimensión despersonalización se tuvo un nivel bajo con el 50% y en realización personal un nivel alto con el 80,26%. De esta manera, se puede indicar que a mayor burnout es el resultado a una seguida o frecuente exposición de situaciones estresantes que llegan a niveles críticos, desarrollados en el contexto laboral de los cuales trae consigo consecuencias como: el estancamiento profesional, agotamiento emocional o pensamientos de inferioridad (Maslach y Jackson, 1981). Además, se evidencia bajo la actitud débil, desganada como resultado del cansancio mental y físico, las conductas y actitudes del colaborador hacia sus compañeros, los cuales pueden ser: irritabilidad, bajo control emocional, intolerancia, la arrogancia, etc., y el trabajador experimenta sentimientos de minusvalía de su rol que ejecuta en la empresa, limitando la visión como parte de ella o siendo partícipe de futuros nuevos objetivos (Maslach, 2004).

Cabe mencionar que el burnout es una alteración psicológica ya que afecta, su conducta y su tolerancia a la incertidumbre y esto se presenta como resultado de exigencias abrumadoras, estrés crónico o insatisfacción laboral.

Como cuarto objetivo específico fue describir los niveles de engagement y sus dimensiones, donde se pudo notar que existe un nivel medio de engagement con el 53,4%, por otra parte, en sus dimensiones el 49,1% tuvo un nivel medio en vigor, un nivel bajo en dedicación con el 44% y un nivel medio en absorción con el 49,1%, estos resultados se igualan a Silva et al. (2018) quienes encontraron un nivel bajo en absorción con el 43,42%, en la dedicación un nivel bajo con el 51,32% y en vigor un nivel medio con el 44,74% y no coincide con Balcázar (2019) quien presentó un nivel alto de vigor con el 53%, en dedicación un nivel medio con el 40% y en absorción un nivel bajo con el 38%. En este sentido, se puede indicar que se presenta un nivel medio en el estado positivo, eficiente, favorable, dinámico, siendo todas relacionadas a las funciones laborales y que no está vinculada a ninguna orientación en específico (Salanova y Schaufeli. 2004). Además, en cuanto a las dimensiones no se reportó niveles energéticos y fuerza psíquica durante el desenvolvimiento de funciones; asimismo, no hay un aumento en el anhelo de utilizar más tiempo y dedicación a las labores a pesar de las situaciones dificultosas que se puedan dar durante la jornada laboral, no se encuentran se encuentran sumergidos a las expresiones de inspiración, entusiasmo, sentimientos, desafíos y no se encuentra concentrado en la profundidad de sus funciones laborales (Salanova, 2009). La carga de trabajo mental es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones.

Finalizamos mencionando que al disminuir la fuerza psíquica el trabajador ingresa a un estado no específico de deficiencia y presentará síntomas como la disminución de su capacidad del rendimiento, imposibilidad de cumplir objetivos por la sobrecarga de trabajo, esta situación mal manejada genera en el empleado un desequilibrio físico y emocional.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y engagement en los trabajadores de un call center del distrito de Los Olivos, 2021.

SEGUNDA: Existe relación inversa y significativa entre la dimensión eficacia profesional y engagement, lo cual indica que a mayor rol que maneje el trabajador dentro de la empresa, habrá menos índices de engagement.

TERCERA: Existe relación inversa y significativa entre el burnout y la dimensión dedicación, lo cual indica que, a mayor burnout, habrá menos expresiones de inspiración, entusiasmo, sentimientos, y desafíos con la finalidad de alcanzar resultados óptimos

CUARTA: Los trabajadores de un call center evidenciaron un nivel alto de síndrome de burnout y en cuanto a sus dimensiones el cinismo obtuvo un nivel medio, la eficacia profesional un nivel alto y en agotamiento emocional un nivel bajo.

QUINTA: Los trabajadores de un call center presentaron un nivel medio de engagement y en cuanto a sus dimensiones evidenciaron un nivel medio en la dimensión vigor, un nivel bajo en dedicación y un nivel medio en absorción.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a los próximos investigadores complementar el estudio usando otras variables como clima social familiar y autoestima, lo cual permitirá contribuir de manera más eficiente el estudio de la población.

SEGUNDA: Crear actividades en bienestar del trabajador como paseos en grupo dirigidos por la institución, diplomas a los trabajadores más colaboradores y tiempo para la celebración de cumpleaños cada fin de mes, para incrementar el compromiso con la empresa.

TERCERA: Realizar talleres de prevención del burnout con temas como manejo emocional, manejo de resolución de conflictos, manejo de técnicas de relajación, que ayudará a fomentar un adecuado engagement.

CUARTA: Fomentar la implementación en los horarios de trabajo de un tiempo para el desarrollo de pausas activas, a fin de evitar niveles altos de burnout en los trabajadores.

QUINTA: Realizar evaluaciones periódicas de ambas variables para prevenir o derivar si es el caso, al trabajador para que reciba atención psicológica.

REFERENCIAS

- Acuña, A., Mendoza, R. y Pons, O. (2021). Burnout, engagement, and perception of management practices in pandemic by COVID-19 in south-central Chilean workers. *Revista Redalyc*, 37 (158), 1-15. <https://www.redalyc.org/journal/212/21266955010/html/>
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association*. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Anzules, J., Véliz, I., Vines, M. y Menéndez, T. (2019). Burnout syndrome: A psychosocial risk in medical care. *Revista Dialnet*, 3 (6), 1-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7097534>
- Baylon, D. y Yerba, D. (2021). *Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62092/Baylon_MDM-Yerba_ID-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balcázar, M. (2019). *Engagement y el síndrome de burnout en docentes de una universidad particular – Chiclayo*. [Tesis de Licenciatura, Señor de Sipán]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7486/Balcazar%20Ortiz%20Maria%20Del%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, César A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson. https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de ética y deontología*. https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Estrada, S., Cuevas, H. y Larios, E. (2016). The effects of ICTs as innovation facilitators for a greater business performance. Evidence from Mexico. *Revista Elsevier*, 91 (1), 47-56. https://www.researchgate.net/publication/305984651_Cuevas-Vargas_H_Estrada_S_Larios-

Gomez_E_2016_The_effects_of ICTs_as_innovation_facilitators_for_a_greater_business_performance_Evidence_from_Mexico_Procedia_Computer_Science_91_47-56

Flores, P., Muñoz, L. y Sánchez, T. (2019). Study of the power of test for normality using unknown distributions with different levels of non-normality. *Revista Perfiles*, 21 (1), 1-8. <http://ceaa.esPOCH.edu.ec:8080/revista.perfiles/faces/Articulos/Perfiles21Art1.pdf>

Gago, K., Martínez, I. y Alegre, A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9 (1) 1-15. https://www.researchgate.net/publication/322097223_Clima_laboral_y_sindrome_de_burnout_en_enfermeras_de_un_hospital_general_de_Huancayo_Peru

Harrison, W. (1983). *Stress and burnout in the human services professions*. Pergamon Press.

Hidalgo, L. y Saborío, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Revista Scielo*, 32 (1), 1-6. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Huamaní, J., Arias, W., Evangelista, J. y Calizaya, J. (2019). Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad de Arequipa, Perú. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37 (2), 1-12. <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/225/html>

Instituto de Análisis Integración. (2018). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. <http://www.fondecyt.gob.pe/interactiva/fondecyt-informa/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral>

Instituto Peruano de Economía. (2020). *Covid-19: ¿Cuál es la situación del mercado laboral peruano en tiempos de pandemia?*. <https://www.ipe.org.pe/portal/covid-19-cual-es-la-situacion-del-mercado-laboral-peruano-en-tiempos-de-pandemia/>

- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33 (4), 692–724. <https://doi.org/10.2307/256287>
- Manzini, J. (2000). Helsinki declaration: ethical principles for medical research on human subjects. *Scielo*. 6 (2), 321-334. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Redalyc*, 112 (1), 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, C., y Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. Jossey-Bass. <https://psycnet.apa.org/record/1997-36453-000>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2 (1), 99-113. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11 (32), 37-43. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
- Muñoz, M. (2016). *Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/207>
- Organización Mundial de Salud. (2021). *Las largas jornadas de trabajo pueden aumentar las muertes por enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares, según la OIT y la OMS*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_792231/lang--es/index.htm
- Ordoñez, A., Portalanza, A. y Orejuela, M. (2021). Engagement y Burnout en Docentes de la Universidad de Guayaquil. *Revista Venezolana de*

Gerencia, 26 (5), 1-15.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36428/39082>

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros*, 261 (1), 1-30. http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. BussinessSupportAneth S.R.L. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sánchez, S., Hernández, L. y Gordillo, M. (2016). El síndrome del burnout y el engagement en una muestra de dependientes de la población de Badajoz. *Revista Redalyc*, 1 (1), 1-24. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3498/349851777027/index.html>

Sánchez, U. y Venegas, D. (2018). *Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28708>

Schaufeli, W. (2010). WorkEngagement. What Do WeKnow and Where Do WeGo? WorkEngagement in EverydayLife, Business, and Academia. Romanian. *Journal of AppliedPsychology*, 14 (1), 1-10. https://www.researchgate.net/publication/230580677_Work_Engagement_What_Do_We_Know_and_Where_Do_We_Go_Work_Engagement_in_Everyday_Life_Business_and_Academia

Silva, Y., Mayra, M. y Pérez, M. (2018). Telemarketer's burnout and engagementlevels at a Mar del Plata, Argentina call center. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 51 (1), 1-14. <http://nulan.mdp.edu.ar/3064/1/FACES-51-silva-et al.pdf>

Solís, R., Tantalean, M., Burgos, R. y Chambi, J. (2017). Burnout: prevalence and associated factors in doctors and nurses in seven regions of Peru.

Revista Scielo, 78 (3), 1-7.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n3/a03v78n3.pdf>

Viveros, O. y Fierro, C. (2020). Correlation of burnout engagement and syndrome levels in a telecommunication company. *Revista Espacios*, 41 (31), 1-14. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call center del distrito de los olivos, 2021?	Determinar la relación entre síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call center del distrito de los olivos, 2021.	Existe correlación entre síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call center del distrito de los olivos, 2021.	V1: Síndrome de burnout
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Agotamiento emocional 1,2,3,4 y 6
	O1: determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y engagement	He1: existe correlación entre las dimensiones de burnout y engagement.	Cinismo 8,9,13,14 y 15
	O2: determinar la relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de engagement en dicha población.	He2: existe correlación entre síndrome de burnout y las dimensiones de engagement.	Eficacia profesional 5,7,10,11,12 y 16.
	O3: describir los niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones.		V2: Engagement
	O4: describir el engagement y sus dimensiones.		Vigor 1-4-8-1215 y 17. Dedicación 2-5-7-10-13 Absorción 3-6-9-11-14 y 16.

Anexo 02. Tabla de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Síndrome de burnout	Jackson y Maslach (1981) lo postulan como una respuesta que genera el sujeto frente a un acontecimiento constante, lo cual se traduce en un estrés crónico, generando en él una actitud indiferente frente a los demás (despersonalización), cansancio emocional y estancamiento de metas.	Las puntuaciones se dieron por el cuestionario de Síndrome de Burnout elaborado por Jackson y Maslach (1981)	Agotamiento emocional Cinismo	1,2,3,4 y 6 8,9,13,14 y 15	Ordinal
Engagement	es un estado afectivo, mental, positivo y emocional en referencia a los estados psicológicos, físicos y emocionales en lo que respecta en las dimensiones dedicación y absorción del trabajo según Schaufeli y Bakker (2010).	Las puntuaciones se dieron por la Escala de compromiso laboral propuesto por Schaufeli y Bekker (2003)	Vigor Dedicación Absorción	1-4-8-1215 y 17. 2-5-7-10-13 3-6-9-11-14 y 16.	Ordinal

Anexo 03: Instrumentos

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

(Maslach y Jackson, 1996)

Adaptado por Muñoz (2016)

INSTRUCCIONES: En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo.

Si nunca se ha sentido así, escriba el número "0" (cero) en el espacio después del enunciado.

Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así escribiendo un número (del 1 al 6) que describa mejor que tan frecuentemente se ha sentido así.

0 nunca
1 un par de veces al año o menos
2 una vez al mes o menos
3 un par de veces al mes
4 una vez a la semana
5 un par de veces a la semana
6 todos los días

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	
2. Me siento agotado al final de la jornada laboral.	
3. Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.	
4. Me tensa trabajar todo el día.	
5. Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.	
6. Me siento cansado por mi trabajo.	
7. Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.	
8. Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.	

9. Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.	
10. Considero que soy bueno en el trabajo que realizo	
11.Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.	
12. He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	
13. Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.	
14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.	
15. Dudo de la importancia de mi trabajo.	
16. Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.	

Muchas gracias por tu participación.

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003)

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 cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes Veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna Vez	Pocas Veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi Trabajo me siento lleno de energía
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí
7. _____ Mi trabajo me inspira
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo
10. _____ Estoy orgullo del trabajo que hago
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos periodos 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 04: Constancia de aplicación

CONSTANCIA

Los olivos, 11 de agosto del 2021.

El que suscribe: Johan Alexander Tapia Dávila representante del Estudio de cobranza Tapia & Tapia le otorga la presente constancia de desarrollo de trabajo de Investigación ha:

Yolanda Bueno Chirinos

Estudiante de la carrera de psicología de la Universidad Cesar Vallejo, quien ha desarrollado el trabajo de investigación titulado "Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call center del distrito de los olivos, 2021.

La estudiante Yolanda Bueno Chirinos, realizó la aplicación de los instrumentos estableciendo los protocolos correspondientes para prevenir el contagio del covid-19 y ello han permitido recabar información para el desarrollo de su trabajo de Investigación.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que considere pertinente.



ESTUDIO TAPIA & TAPIA SAC
JOHAN ALEXANDER TAPIA DÁVILA
Call Center

Anexo 05: Autorización del uso de instrumentos

V1: síndrome de burnout

SOLICITO AUTORIZACION PARA USO DE ESCALA EN INVESTIGACION

Recibidos x



yolanda Bueno Chirinos

Jue, 15 Jul 15:51 (hace 8 días)



Buenas tardes , Estimada Mg Eloisa Muñoz Mediante la presente es un honor para mí saludar a usted y a su equipo de trabajo en la adaptación del INVENT...



Eloisa Mlv

Jue, 15 Jul 15:53 (hace 8 días)



para mí ▾

Buenas tardes Yolanda,

Conforme.

Saludos



M. Eloisa Muñoz Luna Victoria
Consultor Independiente

Cel. 915344935

e-mail: consultora.memlv@gmail.com

V2: Engagement



Schaufeli, W.B. (Wilmar)

19 Jul 2021 8:23 (hace 4 días)



para mí ▾

🌐 inglés ▾ > español ▾ Traducir mensaje

Desactivar para: inglés x

Dear Yolanda,

Thank you very much for your interest in my work.

You may use the UWES free of charge, but only for non-commercial, academic research. In case of commercial use, we should draft a contract.

Please visit my website (address below) from which the UWES can be downloaded, as well as all my publications on the subject.

Good luck with your research.

With kind regards,

Wilmar Schaufeli

Wilmar B. Schaufeli, PhD | Professor emeritus of Work and Organizational Psychology | *Social, Health & Organizational Psychology* | Utrecht University | P.O. Box 80.140, 3508 TC Utrecht, The Netherlands | P Phone: [31 6514 75784](tel:31651475784) | Site: www.wilmarschaufeli.nl | [citations](#) | [Clarivate highly cited researcher](#)

Thank you for your response.

Thank you for the information.

Thank you very much.

Anexo 06: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajador:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Yolanda Bueno Chirinos estudiante de la carrera de psicología de la Universidad César Vallejo – Callao. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call center del distrito de los olivos, 2021.; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos instrumentos: el Inventario del síndrome de burnout y la escala de compromiso laboral. De aceptar participar en la investigación, será informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Yolanda Bueno Chirinos

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

.....

con número de DNI: acepto participar en la investigación Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call center del distrito de los olivos, 2021.; de la estudiante Yolanda Bueno Chirinos

Día:/...../.....

Firma