



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Engagement y Síndrome de Burnout en colaboradores de
Trujillo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Rodríguez Moreno, William Alexis (ORCID: 0000-0002-7798-4656)

Zavala Álvarez, Lucía Beatriz (ORCID: 0000-0001-5428-9223)

ASESORA:

Dra. Azabache Alvarado, Karla Adriana (ORCID: 0000-0003-3567-4606)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Deseo dedicar este trabajo a mi papá William Rodríguez por el apoyo, exigencia, confianza y amor que me has brindado para alcanzar mis objetivos hasta ahora, a mi mamá Doris Moreno por el amor, la complicidad y paciencia que me has brindado y enseñado para toda la vida. A mis hermanos, por tantos momentos de complicidad y aprendizaje juntos que no cambiaría por nada. A mis amigos, por las anécdotas, la unión y lealtad del compañerismo y agradecer sobre todo a mi compañera de tesis, por la inspiración, dedicación, paciencia y amor de tomar este camino en realizar este trabajo juntos; “Gracias Zavala”.

William Rodríguez Moreno

El presente desarrollo de investigación está dedicado a Dios, ya que ha sido mi principal motivación para no rendirme ante las adversidades presentadas durante el desarrollo de la investigación. A mis padres y hermanas, por proporcionarme buenos valores que me encaminaron en el desarrollo de mi carrera profesional, depositando su confianza en mí y brindarme un soporte emocional para seguir adelante a pesar de todo. A mi compañero de tesis, por aceptar el reto de emprender este camino juntos, y asumirlo con entusiasmo, unión, paciencia y dedicación, gracias por el apoyo y el aprendizaje “Will”. Finalmente agradecer la guía y empeño de mi asesora Karla Azabache en todo el camino del desarrollo de la presente investigación.

Lucía Zavala Alvarez

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por haberme guiado, enseñado y demostrado amor para ser una persona de bien.

A mis hermanos, por acompañarme en cada momento y paso que haya dado.

A mis amigos, por haber compartido una parte de su vida conmigo y enseñarme que puedes confiar fuera de tu familia.

A mis docentes, que demostraron transmitir sus enseñanzas de manera exigente siendo asertivos y empáticos.

William Rodríguez Moreno

A mis padres, por los valores forjados y su apoyo incondicional.

A mis hermanas, por brindarme un soporte emocional para seguir adelante pese a las adversidades.

A mis mejores amigos, por brindarme su apoyo y escucha desinteresada cuando más los necesitaba.

A mis asesores, que me guiaron y mostraron el camino en este proceso de continuo aprendizaje.

Lucía Zavala Alvarez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN:	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA:	8
3.1. Tipo y diseño de Investigación:	8
3.2. Operacionalización de Variables:.....	8
3.3. Población, muestra y muestreo.....	9
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos:	10
3.5. Procedimiento.....	12
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos:	13
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	16
VI. CONCLUSIONES	20
VII. RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS	22
ANEXOS.....	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Caracterización de la muestra de colaboradores de Trujillo	10
Tabla 2 Relación del Engagement y las dimensiones del Síndrome de Burnout en colaboradores de Trujillo, 2021.	15
Tabla 3 Correlaciones entre las dimensiones vigor, dedicación y absorción del Engagement con el Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal del Síndrome de Burnout en colaboradores de Trujillo	15

RESUMEN

La presente investigación tuvo como fin determinar la relación del Engagement y las dimensiones del síndrome de Burnout en colaboradores de Trujillo. Asimismo, la investigación es cuantitativa, diseño correlacional descriptivo, no experimental. A ello, se obtuvo una muestra de 124 colaboradores de un centro médico entre 35 a 61 años. Los instrumentos utilizados fueron versiones adaptadas a la realidad peruana MBI por Llaja (2007) y Utrecht Work Engagement Scale adaptado por Cárdenas (2016). Respecto a los resultados se obtuvo que, entre Agotamiento emocional y Engagement se halló el puntaje de $\rho = -.43$, Despersonalización y Engagement obtuvo $\rho = -.42$ y Realización Personal y Engagement obtuvo $\rho = .37$. La investigación concluye que existe correlación positiva y un tamaño de efecto mediano entre la Realización Personal y Engagement, además de las correlaciones negativas y de tamaño de efecto mediano entre Agotamiento Emocional y Despersonalización hacia el Engagement.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Engagement, Centro Médico.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between Engagement and the dimensions of Burnout syndrome in collaborators from Trujillo. Likewise, the research is quantitative, descriptive correlational design, not experimental. To this, a sample of 124 collaborators of a medical center between 35 and 61 years was obtained. The instruments used were versions adapted to the Peruvian reality MBI by Llaja (2007) and Utrecht Work Engagement Scale adapted by Cárdenas (2016). Regarding the results, it was obtained that, between Emotional exhaustion and Engagement, a score of $\rho = -.43$ was found, Depersonalization and Engagement obtained $\rho = -.42$ and Personal Accomplishment and Engagement obtained $\rho = .37$. Finally, it is concluded that there is a positive correlation and a medium effect size between Personal Accomplishment and Engagement, in addition to negative correlations and a medium effect size between Emotional Exhaustion and Depersonalization towards Engagement.

Keywords: Burnout Syndrome, Engagement, Medical Center

I. INTRODUCCIÓN:

La amplia variedad de estudios dentro de las organizaciones, ha evidenciado que el bien activo más valioso son los colaboradores los cuales brindan el plus para el desarrollo de la organización. Es así que, ante cualquier conflicto o adversidad que no logren superar ellos dentro de la empresa, habrá una repercusión directa en la organización (Kochaksaraei, 2016).

Frente a ello, el síndrome de Burnout es una adversidad que se puede desarrollar dentro de las organizaciones debido a que lo padecen los colaboradores que realicen actividades tanto de desgaste físicas como mentales frente a otras personas en sus jornadas laborales. Es así que los profesionales, padecen el síndrome de Burnout, generalmente en ocasiones cuando la condición de su trabajo exige que exista un elevado trato frontal con personas, como se da en el área de salud, lo cual es frecuente el trato directo y compromiso que tiene el colaborador respecto a las actividades laborales que tiene que desarrollar durante lo largo del turno laboral (Bridgeman y Barone, 2018; Maslach, 1982).

Enfocándonos en el ámbito internacional, las investigaciones de Fraga y Oliveira (2021), García y Castañeda (2020) y Sánchez-Jiménez et al (2018), obtuvieron que un promedio de 45% a 80% de colaboradores han desarrollado el síndrome de Burnout, teniendo datos alarmantes frente a la problemática de padecer dicho síndrome, lo cual es debido por la carga y alta demanda laboral que se ejerce dentro de los centros de salud.

Sin ir muy lejos, en la realidad peruana, en el sector salud, tenemos las investigaciones de Álvarez et al. (2021); Chávez y Casós (2020); Muñoz del Carpio (2019), se encuentran datos similares de Burnout en el personal de salud, los cuales oscilan en 48% a 85% que equivale a nivel intermedio - alto. A ello se añade que, el personal de salud posee dichos porcentajes por la exigencia de actividades laborales que demanda la profesión asistencial dentro de hospitales.

Es así que, el síndrome de Burnout puede influir en factores como la capacidad que posee el colaborador como miembro activo de la organización, en la metodología que posee el colaborador en realizar sus actividades bajo

la responsabilidad y presión que da la empresa, los cuales afectan directamente al Engagement (Perlman y Hartman, 1982).

El engagement es tomado como el factor motivacional vinculado al trabajo, enfocado a los indicadores intrínsecos de los colaboradores que consolidan la actitud y capacidad para enfrentar las dinámicas laborales negativas (Khodakarami y Dirani, 2020). Es así como actualmente las empresas están requiriendo en sus colaboradores competencias como iniciativa, trabajo en equipo, responsabilidad y compromiso en relación a las actividades laborales, siendo vitales para el desarrollo de engagement (Silva et al. 2018).

Por otra parte, el estudio de Mejía et al. (2019), menciona que en el Perú existe 37% de profesionales que se encuentran laborando en un segundo empleo, a parte de la profesión que hayan realizado, inclusive en funciones no vinculadas a su rubro de estudio, pero con la misma dedicación y compromiso de realizar y cumplir sus actividades laborales correctamente. Sin embargo, este puede ser un factor que desarrolle el síndrome de Burnout, debido a que existe una sobrecarga laboral de actividades por tener de dos a más empleos.

Asimismo, Flores (2018), afirmó que el 60% de profesionales en el Perú sufre de agotamiento tanto físico y mental, conllevando a padecer el cuadro de estrés crítico, además indica que, en los últimos años, las empresas peruanas presentan la tendencia de no cumplir con los trabajadores como la puntualidad de pago, horas laborales, horas extras, etc; lo cual es otro factor que afecta directamente para que se obtenga bajos niveles de Engagement evidenciándose a través del compromiso, productividad y generando desinterés en realizar las actividades laborales de los colaboradores dentro de la institución.

Un hecho relevante referido a la relación del síndrome de Burnout es el desarrollo del constructo antagónico llamado Engagement (Liébana-Presa et al, 2018). Ante ello, algunas investigaciones tales como Glaría et al. (2016), Vallejo et al. (2017) y Gil y Cruz (2018); matizan que las variables del síndrome de Burnout son opuestas ya que, el engagement se enfoca en la dedicación, vigor y absorción al realizar las actividades laborales lo cual va en contra de los factores de cansancio emocional, baja realización personal y despersonalización que agrupan el síndrome de burnout.

A ello, las investigaciones de Suazo (2019) y Bravo (2020) demuestran que al existir mayor porcentaje de presencia de Burnout en los colaboradores (77% - 87%) niveles altos de Burnout, habrá menor porcentaje de Engagement (23% - 66%) nivel bajo en los colaboradores.

Frente a ello, las investigaciones se diversificaron en variables que se relacionen entre las variables ya mencionadas y ver cómo se desarrollan dentro de cualquier organización, haciendo énfasis en el sector salud. También se presume que ante los datos de investigaciones tanto a nivel nacional e internacional, existe la relación del engagement con respecto al síndrome de Burnout ha ido evolucionando, siendo un paso importante para realizar investigaciones y contrastar en la realidad local como se desenvuelven el síndrome de burnout y engagement (De la Corte et al. 2018).

Ante la problemática observada se planteó como problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el Engagement con el síndrome de Burnout en colaboradores de Trujillo, 2021?

Por tal motivo esta investigación encuentra una justificación a nivel teórico ya que refuerza los trabajos previos acerca del tema y a su vez servirá como antecedente para futuras investigaciones, además es conveniente para responder a una situación crítica en las organizaciones debido a que existe un alto índice de profesionales en el Perú que sufren de agotamiento o cansancio emocional lo cual puede afectar en el Engagement dentro de las actividades laborales que realicen los colaboradores.

Es por ello que se estableció el objetivo general determinar la relación del Engagement y las dimensiones del síndrome de Burnout en colaboradores de Trujillo, 2021. Asimismo, como objetivos específicos, describir las correlaciones entre las dimensiones vigor, dedicación y absorción del Engagement con el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal del síndrome de Burnout en los colaboradores de Trujillo.

Finalmente, como hipótesis general se planteó que existe relación entre Engagement y las dimensiones del síndrome de Burnout en colaboradores de Trujillo.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a las investigaciones predecesoras, tenemos a Suazo (2019), como objetivo tuvo el establecer relación entre Engagement y Síndrome de Burnout dirigida a personal administrativa en organización de Trujillo, siendo investigación correlacional, a través de muestreo aleatorio simple con población de 182 colaboradores administrativos. Además, se utilizó la Escala Utrecht de Engagement y Maslach Burnout Inventory, donde se detectó que el 25% de muestra evidenció poseer el síndrome y 52% alcanzó nivel promedio con respecto al Engagement. Con respecto a las dimensiones, se llegó a la conclusión que la correlación entre el desgaste emocional con vigor y el cinismo con la dedicación es negativa moderada (0.4); con respecto a la eficacia profesional y absorción se obtuvo que la correlación es negativa y muy débil (.01).

Bravo (2020), analizó el Síndrome de Burnout respecto al Engagement en colaboradores dentro de un Hospital Público, encontró bajos niveles en 2%, nivel promedio 21% y alto nivel un 77% respectivamente, mientras el Engagement presentó un nivel bajo con un 23%, medio con un 66% y un 11% con nivel alto, donde se utilizó la prueba estadística Coeficiente Rho de Spearman, siendo igual a 0.381 y un $p = 0,000$ ($p < 0,05$), llevando a la conclusión que ambas variables se relacionan.

Acuña-Hormazábal et al. (2021), analizaron el Burnout y Engagement en 408 trabajadores de un centro médico. Los resultados mostraron que existe relación estadísticamente inversa entre las dimensiones del Burnout y las del Engagement las cuales oscilan entre -0.3 a -0.4.

Fuentes (2017), que realizó un estudio en profesionales de salud del sector público en Argentina con los instrumentos de Utrecht Work Engagement y Maslach Burnout Inventory el cual halló el resultado $\rho = -0.4$ respecto a las dimensiones de Agotamiento Emocional y Vigor. Asimismo, halló el resultado $\rho = -0.3$ respecto a las dimensiones de Despersonalización y Vigor

Por otra parte, en Japneet et al. (2021), realizó un estudio en profesionales de la salud (dentistas) en Estados Unidos, el cual halló $r = -0.5$ en la dimensión de Agotamiento Emocional y Vigor, Despersonalización y Vigor $r = -0.2$, Realización Personal y Dedicación halló $r = 0.6$

Quiroz et al. (2020), realizó un estudio en profesionales de salud en Colombia, con los instrumentos de Utrecht Work Engagement Scale y Maslach Burnout Inventory el cual obtuvo $r=-0.4$ en las dimensiones de Despersonalización y Vigor, asimismo obtuvo $r=-0.2$ respecto a las dimensiones. Agotamiento emocional y la dimensión Vigor, finalmente en la dimensión de Realización personal y dedicación obtuvo $r= 0.3$

Zhou et al. (2018), tuvo como objetivo la mediación múltiple de capital psicológico, Engagement, Burnout y ansiedad entre las enfermeras chinas, compuesto por 1354 enfermeras chinas de 28 centros en la provincia de Heilongjiang, China, utilizando instrumentos como la escala de ansiedad, el cuestionario de capital psicológico chino, Inventario de Maslach Burnout (MBI) y la escala UWES 17. Obteniendo como resultados un 41,1% Engagement y el agotamiento laboral (Burnout) con relación a la ansiedad y capital psicológico, se encontró que era estadísticamente significativa ($p<0.1$). Como conclusión mostraron que el capital psicológico positivo fue asociado secuencialmente con un mayor Engagement y a un menor agotamiento laboral.

Dentro de los modelos teóricos, Gil-Monte y Peiró (1999) refiere que para un mayor estudio del llamado Síndrome del quemado o Burnout, se encuentra principalmente el modelo psicosocial, el cual se clasifica en grupos de tres, siendo la teoría sociocognitiva del yo, el primer grupo, el cual profundiza en lo que perciben y hacen aquellas cogniciones de las personas siendo modificadas por el accionar de ellas. También, esta teoría menciona que a mayor nivel de seguridad o creencias que una persona posea, será determinante para lograr sus metas, teniendo en cuenta el proceso para cumplir los objetivos, estableciendo las reacciones emocionales, como el estrés suscitado durante el proceso.

En la segunda agrupación, los modelos establecidos en consecuencia de la teoría del intercambio social desprenden a partir de principios de la teoría de conservación de recursos o teoría de equidad, las cuales mencionan que este síndrome, tiende a tener distintas percepciones como la falta de equidad o ganancia que las personas desarrollan a manera de resultado del proceso en cuanto a la comparación social, al establecerse relaciones interpersonales en el centro laboral. Asimismo, los colaboradores que brindan asistencia de

apoyo, suelen establecer conexiones, es decir, aprecio, ayuda, reconocimiento entre los miembros de su trabajo, ya sean sus socios o superiores de su centro laboral, lo cual evidencia las conexiones y las perspectivas de ganancia equidad juegan un papel importante (Acuña-Hormazabal et al., 2021).

Finalmente, la tercera agrupación establece modelos que van enlazados a la teoría organizacional, donde se hallan datos relevantes de este síndrome, como la falta de salud organizacional, las disfunciones en cuanto a la representación, cultura, estructura y clima dentro de la organización, identificándose por enfatizar los estresores que se puedan presentar de acuerdo a la organización y el contexto para evidenciar las estrategias para el afrontamiento ante la experiencia de poder “quemarse”. Siendo una respuesta al estrés laboral, ello incluye el síndrome del quemado o Burnout por todo el trabajo acumulado como respuesta al estrés percibido. Donde, Golembiewski et al. (1983) refiere que los factores de escasez de rol y sobrecarga de rol son disfunciones que desarrollan al síndrome del quemado, además, Cox et al. (1993) destacan la relevancia de salud mental dentro de una organización y enfatizan en la cultura, estructura y clima organizacional.

Para Maslach y Jackson (1982) y Silva et al (2018), al quemado o Burnout como la estructura tradicional de despersonalización, baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Añadido a ello, existe diversidad frente al síndrome debido a que se aglomera en un conjunto de factores, ya sea, ansiedad, tensión, presión, etc.; siendo esto una respuesta emocional e inconsciente frente a las abismales cargas laborales lo cual conlleva al agotamiento laboral absoluto que repercute en las actividades laborales (Acedo, 2019; Edelwich y Brosky, 1980; Gil- Monte, 2001; Lazarus y Folkman, 1984, Martos et al.,2018; Olivares, 2017).

Añadido a ello, el Síndrome de Burnout según Salas, (2018), se puede evidenciar en tres niveles, en el cual el nivel bajo, hace referencia a que el colaborador presenta síntomas ligeros e intermitentes; el nivel medio, a que existe un cansancio constante conjuntamente con pérdida de la atención en las actividades laborales y el nivel alto, el cual se caracteriza por la repulsión total de las tareas, llevando a un aislamiento y depresión severa.

Cabe resaltar que, la dimensión de Realización Personal es una dimensión positiva dentro del enfoque de Burnout el cual va enfocado al sentimiento de competencia y lograr el éxito en el ámbito laboral lo cual va progresivamente en desarrollarse de manera ascendente (Linares y Guedez, 2021)

Por otra parte, respecto al Engagement, Chiavenato (2000) define que el componente emocional, junto a la comprensión que tenga el colaborador con la historia de la organización y en términos de actitudes es fundamental para el desarrollo del colaborador. Davis y Newstrom (2000), Hellriegel y Slocum (2007), Rodríguez y Medina (2018), refieren que el colaborador manifiesta un deseo de fidelidad dentro de la organización, el cual acepta sin suposiciones las creencias, los valores y objetivos proporcionados por la organización, los cuales serán manifestados a través de todas las cualidades propias para la obtención de mejoras a favor del colaborador.

Para Arciniega (2002) y Robbins y Coulter (2005), es relevante que pueda existir entre colaborador y la organización una relación duradera, que refleje la satisfacción en el trabajo, dado que, de esta manera se conseguirá retener y cuidar al colaborador, lo cual permite controlar los niveles más bajos, tanto de rotación como de ausentismo.

Es así que, el Engagement viene a ser un estado positivo de la mente, vinculado a la labor realizada, caracterizada por la dedicación, vigor y absorción de sus actividades que realicen dentro de la empresa. El vigor va referido a niveles altos de energía y persistencia frente a los obstáculos, La dedicación hace énfasis al involucramiento o compromiso dedicado al trabajo y la absorción se enfoca al estado de integridad hacia el trabajo (Navarro-Abal et al.2018).

Vargas y Estrada (2016), por su lado, refieren que la dimensión de vigor está asociado a dicho deseo de inversión de esfuerzo, aun cuando existen dificultades en el trabajo, presentando niveles altos de resistencia mental y energía, por otra parte, la absorción se explica como aquel estado de felicidad y de concentración acorde a la labor realizada, al sentir satisfacción con las tareas realizadas. Finalmente, la dimensión de dedicación, se compone por la alta implicación, significación en el trabajo y compromiso laboral, determinada por una alta implicación laboral, manifestada por medio de orgullo, inspiración

y entusiasmo por el trabajo, entretanto considera que es caracterizada por un sentimiento de desafío.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de Investigación:

El tipo de investigación es empírica porque pretende dar respuestas o soluciones a un problema de investigación, en este caso a través de la estrategia asociativa. El diseño de investigación es correlacional descriptivo, no experimental, debido a que busca relacionar las variables con sus respectivas dimensiones y al mismo tiempo no existe manipulación sobre ellas (Ato, et al., 2013).

3.2. Operacionalización de Variables:

Variable: Síndrome de Burnout

Arquero (2014), como definición conceptual hace referencia al agotamiento corporal, afectivo, intelectual, desinterés en el trabajo, y disminución al cumplir una labor específica, el cual es resultado de una extrema demanda de energías, procesos personales o emocionales del colaborador.

Con respecto a la definición operacional, a este síndrome se le conoce también como desgaste profesional o como síndrome del quemado el cual padece de cansancio continuo durante y fuera del trabajo, baja tolerancia al trato directo con entorno

Variable: Engagement

Schaufeli y Salanova (2002), define como estado mental provechoso en el ámbito laboral siendo caracterizado por la absorción, dedicación y vigor del colaborador

Respecto a la definición operacional va enfocado al colaborador respecto a la empresa donde realiza sus actividades laborales el cual destaca por tener actitud en realizar sus actividades y dedicado a sus labores.

3.3. Población, muestra y muestreo

Comprende al grupo de 124 colaboradores que laboren dentro de un centro médico en la ciudad de Trujillo, los cuales son médicos y enfermeras. Asimismo, los criterios de inclusión son personas que pertenezcan al centro de salud, tenga tiempo de trabajo mayor a 3 meses, sea masculino y femenino; por otra parte, los criterios de exclusión son personas que no deseen participar y colaboradores con discapacidad física. Dicha muestra fue seleccionada a través del muestreo no probabilístico autoelegido (Bologna, 2018). En este caso, al tener un muestreo no probabilístico autoelegido, la cifra para la investigación asciende a más de 100 personas, debido que Pineda et al. (1994), refieren que mientras más grande y representativa la muestra, menor será el error de la misma.

Tabla 1

Caracterización de la muestra de colaboradores de Trujillo

Variable	Indicador	Frecuencia	%
Sexo	Hombre	63	50.8
	Mujer	61	49.2
Edad	35-43	14	11.3
	44-53	74	59.6
	54-61	36	29.1
Estado Civil	Soltero	13	10.4
	Casado	102	82.2
	Divorciado	7	5.8
	Viudo	0	0
	Conviviente	2	1.6
Puesto laboral	Médico	71	57.2
	Enfermera	53	42.8

En la tabla 1, se observa la caracterización de la muestra de colaboradores de la ciudad de Trujillo, en el cual sobresale un mayor número de participantes de sexo hombre (50.8%), asimismo, el rango de edad de 44-53 con un (59%), el estado civil destaca casado (82.2%) y en puesto laboral de Médico (57.2%).

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos:

Para recolectar información se basó en la técnica a través de las encuestas realizadas en los colaboradores de centros médicos, teniendo en cuenta que la encuesta viene a ser técnica de investigación dentro del campo técnico para recolectar información de la población (López y Fachelli, 2015).

Instrumentos

Inventario de Burnout de Maslach:

Maslach y Jackson (1981) crearon el inventario de Burnout de Maslach el cual mide tres variables que conforman el instrumento:

Despersonalización, falta de autorrealización personal, Cansancio emocional. A ello, se acogió la adaptación peruana de Llaja, et al. (2007)

Asimismo, la aplicación del instrumento se da de manera individual y colectiva, directa a adultos en un tiempo de 10 a 15 minutos. Respecto a la tipificación, existe los baremos en puntuaciones típicas y centiles, dependiendo del sexo y con total de una muestra general.

Respecto a los coeficientes de estudios, la investigación llevo un total de 313 participantes de sector Salud y No Salud. Asimismo, la confiabilidad a través del alfa de Cronbach corresponde a .80

Por otra parte, la validez de constructo del instrumento se basó a través del análisis factorial demostró que el cansancio emocional tuvo mayor varianza 39.97%, despersonalización 37.59% y realización personal obtuvo 34.90%, lo cual supera el puntaje mínimo para que evalué la dimensionalidad.

En cuanto a la calificación del instrumento, se da por las siete alternativas, siendo: Nunca, Pocas veces al año, una vez al mes o menos, Unas pocas veces al mes, Una vez a la semana, Pocas veces a la semana, Todos los días.

Respecto a la interpretación de los datos, se da a través de los criterios alto, medio y bajo el cual va enfocado a los puntajes que se obtenga en las dimensiones de Despersonalización, Agotamiento emocional y Realización Personal.

Utrecht Work Engagement Scale:

La escala de Engagement (Uwes 15), fue creado por Schaufeli y Bakker (2001) en Holanda, midiendo los tres factores de vigor, dedicación y absorción, considerando indispensables dentro del entorno organizacional. A ello, se acogió la adaptación peruana de Cárdenas (2016).

Dicho instrumento posee 17 ítems distribuidos en tres dimensiones (vigor, absorción y dedicación), el cual su aplicación va dirigida a adultos de manera individual o colectiva en un tiempo de 15 minutos. Respecto a la distribución de datos, se utilizó la prueba U de Mann Whitney para realizar el análisis comparativo según edad, sexo y

grupo ocupacional, estableciendo baremos percentilares del instrumento.

Respecto a los coeficientes de estudios, la investigación llevo un total de 411 participantes de empresas comerciales de Trujillo. Asimismo, la consistencia interna del instrumento es adecuada debido que el valor de alfa de Cronbach oscila en .80, teniendo en cuenta que las tres dimensiones, los valores oscilan en valores de .82 y .93.

Por otra parte, posee validez de .65, lo cual significa, que cumple con los criterios establecidos para poder utilizar dicho instrumento en la presente investigación. Asimismo, consta con tres escalas altamente correlacionadas, presentando un intervalo entre .80 y 90 en la correlación entre las variables latentes, la validez de la escala es de validez factorial, dado que el análisis confirmatorio muestra la estructura del instrumento en tres factores y da como respuesta a la muestra empleada. (Cárdenas, 2016).

La corrección del instrumento, se dará de acuerdo a la marcación de puntajes que realice el evaluado y de acuerdo a ello, se estandariza según los niveles de clasificación de categoría de puntaje, los cuales son, muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo. Asimismo, para la interpretación, se redactará en conformidad a la clasificación de los puntajes obtenidos, a través de las categorías mencionadas del instrumento.

En cuanto a la calificación del instrumento, existen siete alternativas que se eligen según el criterio del colaborador, las cuales son: siempre, casi siempre, bastantes veces, regularmente, algunas veces, casi nunca y nunca, de Escala tipo Likert.

3.5. Procedimiento

Respecto al procedimiento, se inició analizando la problemática, explorando las diferentes realidades en las organizaciones, posteriormente se recopiló las bases teóricas que explican el comportamiento de las variables entre sí mismas y de manera individual dentro del contexto del personal asistencial sanitario, a continuación, se seleccionó los instrumentos que sirvieron para

recopilar los datos del personal, los mismos que fueron digitalizados en la plataforma de Google Forms, y a su vez se redactó el consentimiento informado, se filtró de acuerdo a los criterios de inclusión y se procesaron los datos para finalmente obtener los resultados que responden a la pregunta de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la herramienta de Google Form para elaborar las escalas y enviar a los colaboradores del centro medico

Posterior a ello, se utilizó el programa Excel 2019, en función de realizar el vaciado de datos pertinentes y realizar posteriormente los procesos estadísticos a través del SPSS 26, el cual sirvió para examinar los resultados obtenidos de los instrumentos.

Finalmente, se usó el Coeficiente de correlación de Pearson en caso sea paramétrica, debido que permitirá calcular la relación entre las variables cuantitativas. Por otra parte, en caso sea no paramétrica, se utilizará Rho de Spearman, si la relación entre variables no se debe al azar, lo cual permitió así obtener datos estadísticos para su posterior revisión descriptiva así evidenciando los niveles de ambas variables.

3.7. Aspectos éticos:

De forma vital es la rigurosa confidencialidad la información que brindan los colaboradores, dado que se hizo hincapié los fines de estudio mediante el consentimiento informado, además se resaltó a los colaboradores el derecho de continuar o retirarse de la investigación.

Es por ello que, el Colegio de Psicólogos del Perú (2017), destacan que todo psicólogo que realice y difunda proyectos de investigación no debe cometer plagio alguno. Asimismo, toda investigación debe poseer el consentimiento informado por la población.

Finalmente, la Universidad César Vallejo (2017), promueve el código de ética en investigaciones respecto a los derechos de autor con la normativa establecida conjuntamente con la Superintendencia

Nacional de Educación Superior en respetar y citar correctamente los autores de conveniencia para el desarrollo de investigaciones.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Relación del Engagement y las dimensiones del Síndrome de Burnout en colaboradores de Trujillo, 2021.

		Engagement
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	-0.43
	Despersonalización	-0.42
	Realización personal	0.37

Interpretación:

En la tabla 2, se observa que el engagement presenta relaciones negativas y medianas con las dimensiones del burnout agotamiento emocional y despersonalización. Mientras que la relación con la dimensión realización personal es positiva y de tamaño mediana.

Tabla 3

Correlaciones entre las dimensiones vigor, dedicación y absorción del Engagement con el Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal del Síndrome de Burnout en colaboradores de Trujillo

		Engagement		
		Vigor	Absorción	Dedicación
		n		
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	-0.50	-0.17	-0.34
	Despersonalización	-0.49	-0.17	-0.34
	Realización personal	0.38	0.01	0.41

Interpretación: De acuerdo con la Tabla 3, se observan las correlaciones entre las dimensiones de Síndrome de Burnout y las dimensiones de Engagement. A través de ello, se destaca en la tabla 3 que Agotamiento emocional y la dimensión Vigor existe una correlación negativa y un tamaño

de efecto grande. En la relación de Agotamiento emocional y Dedicación se presenta una correlación negativa y un tamaño de efecto mediano. Asimismo, la dimensión Despersonalización y las dimensiones Vigor y Dedicación tienen una correlación negativa y un tamaño de efecto medio. Por otra parte, entre las dimensiones de Realización Personal, Dedicación y Vigor se evidencia una correlación positiva y un tamaño de efecto medio.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación es determinar la relación de Engagement y las dimensiones del síndrome de Burnout en colaboradores de Trujillo. Para ello, se inició a correlacionar la variable de Engagement con las dimensiones del síndrome de Burnout. Cabe resaltar, que la investigación presenta una población dentro de un centro de salud, específicamente médicos y enfermeras. Los resultados hallados indican que Agotamiento emocional y Despersonalización respecto a Engagement presentan una correlación negativa y un tamaño de efecto mediano ($\rho = -0.43$ y $\rho = -0.42$), dado que significa que habrá menor implicación y compromiso en los colaboradores, y de forma inversa será si a menor evidencia de ambas dimensiones habrá mayor Engagement en los colaboradores. A ello, si los colaboradores llegaran a tener comportamientos de desgano, cansancio constante conjuntamente con pérdida de la atención en las actividades laborales no rendirán de forma adecuada y se verá reflejado en el desempeño dentro de la organización (Salas, 2018).

Sin embargo, la dimensión de Realización personal y Engagement tiene una correlación positiva y un tamaño mediano ($\rho = -0.37$), lo cual significa que, a mayor presencia de la dimensión de realización personal, habrá mayor engagement en los colaboradores y de forma inversa igual. La Realización personal posee un rol importante en el desenvolvimiento del colaborador dado que motiva a experimentar nuevos desafíos y lograr superarlos lo cual va acorde al Engagement, ya que viene a ser factor motivacional dentro del ámbito laboral (Khodakarami y Dirani, 2020).

Dentro de los modelos teóricos, Gil-Monte y Peiró (1999) apoya la idea que la relación de Engagement y Síndrome de Burnout se encuentra

principalmente en un modelo psicosocial, debido que a falta de salud organizacional, ausencia de reforzamiento de cultura, estructura y clima dentro de la organización desarrollará factores estresores que impiden el desarrollo de las actividades laborales, que no sientan motivación ni mucho menos se identifiquen con la organización lo cual se verá reflejado en su desempeño laboral. Para confrontar ello, se debe enfatizar los factores estresores que se presenten y diseñar estrategias para el afrontamiento de la experiencia de “quemarse”.

Por otra parte, respecto al objetivo específico se delimitó en describir las correlaciones entre las dimensiones Vigor, Dedicación y Absorción del Engagement con el Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal del síndrome de Burnout en los colaboradores de Trujillo. Los resultados obtenidos evidencian que Agotamiento emocional y la dimensión Vigor existe una correlación negativa y un tamaño de efecto grande ($\rho=-0.5$). A ello, se contrasta con las investigaciones de Fuentes (2017), Japneet et al. (2021), Quiroz et al. (2020), las cuales obtuvieron resultados $\rho=-0.4$; $r=-0.5$; $r=-0.2$ respectivamente. Dichos resultados significan que a mayor presencia de Agotamiento emocional habrá menor Vigor por parte de los colaboradores. Dado ello, se entiende que el Agotamiento Emocional forma parte del desgaste del colaborador que realiza dentro de la organización lo cual afecta al compromiso, energía Y resistencia mental que engloba a la dimensión de Vigor (Hernández-García, 2018).

Con respecto a la dimensión Despersonalización y la dimensión Vigor se obtuvo una correlación negativa y un tamaño de efecto medio ($\rho=-0.49$), lo cual significa que a mayor presencia de la dimensión de despersonalización habrá menos implicación de vigor en los colaboradores, dado de la misma forma de orden inverso. Dichos resultados se contrastan con las investigaciones de Fuentes (2017) y Japneet et al. (2021), los cuales obtuvieron los resultados de $\rho=-0.3$ y $r=-0.2$ respectivamente, siendo estos similares a la presente investigación. Ante lo mencionado, a mayor presencia de vigor se tendrá al colaborador

con niveles altos de resistencia y energía mental al momento de realizar sus labores, así como también una inversión de esfuerzo a pesar de que las actividades laborales sean de gran dificultad. Sin embargo, a mayor presencia de despersonalización se tendrá al colaborador con conductas indiferentes al trato con el entorno interno y externo de la organización y frente a la ejecución de las actividades laborales (Silva et al., 2018)

Por otra parte, la dimensión de Realización Personal y Dedicación se obtuvo un puntaje de correlación positiva y de tamaño mediano ($\rho=0.4$). Asimismo, dicho resultado se contrasta con la investigación de Calvo et al. (2021), realizó un estudio en profesionales de la salud (dentistas) en Estados Unidos halló $r=0.6$. Añadido a ello, en la investigación de Quiroz et al. (2020), realizó un estudio en profesionales de salud en Colombia, el cual obtuvo $r=0.3$. A ello se encuentra el puntaje positivo respecto a las demás dimensiones debido que Realización Personal va enfocado al sentimiento de competencia y lograr el éxito en el ámbito laboral lo cual va progresivamente en desarrollarse de manera ascendente (Linares y Guedez, 2021). Añadido a ello, por dedicación va enfocada a la actitud comprometida del colaborador con sus actividades laborales, así como también con la perspectiva de alegría y esfuerzo por sobresalir dentro del ámbito laboral. Es por ello que, al existir mayor predisposición del colaborador en surgir y alcanzar el éxito tendrá mayor actitud positiva en destacar dentro la organización.

Teniendo en cuenta las implicancias de la investigación, el presente estudio suma como base a posteriores investigaciones, además, a nivel práctico es provechoso para la ejecución de programas que vayan enfocadas a la concentración focalizada al momento de laborar, el cual promueva que el colaborador tenga una experiencia agradable en la organización y permita dar su máximo rendimiento durante la jornada laboral (Hernández-García, 2018). Asimismo, a través de los resultados obtenidos, otorgan relevancia a fomentar estrategias que vayan enfocadas al desarrollo personal del colaborador dentro de la organización a través de herramientas psicológicas para afrontar los retos en las

actividades laborales diarias y de misma forma promover la dedicación, identificación con la empresa con el fin de reducir niveles altos de agotamiento físico y mental.

Por parte de las limitaciones, cabe señalar que la coyuntura actual fue la principal limitante para desarrollar el muestreo probabilístico, por lo cual que los resultados obtenidos no permiten ser generalizables. Asimismo, la naturaleza en la profesión del personal de salud requiere un uso del tiempo medido por lo que prolongo el tiempo para obtener la base de datos y se contó con una muestra reducida para realizar la presente investigación dado el acceso y llenado por parte de la población que contaba el centro de salud.

VI. CONCLUSIONES

- Existe una correlación negativa y un tamaño de efecto mediano entre las dimensiones de Agotamiento emocional y Despersonalización respecto a la variable Engagement.
- Se halló una correlación positiva y un tamaño de efecto mediano entre la dimensión de Realización personal y la variable Engagement.
- Se determinó una correlación negativa y un tamaño de efecto grande por parte de la dimensión de Agotamiento emocional y la dimensión Vigor.
- La dimensión Despersonalización y la dimensión Vigor tiene una correlación negativa y un tamaño de efecto medio.
- Se evidencia una correlación positiva y un tamaño de efecto medio entre la dimensión de Realización Personal y la dimensión Dedicación.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda el uso de un muestreo probabilístico para que los resultados puedan ser generalizables.
- Se recomienda para futuras investigaciones estratificar la muestra para extender las diferentes poblaciones en diferentes centros de salud.
- Emplear instrumentos breves para evitar larga prolongación de tiempo en obtener la base de datos.
- Promover programas y estrategias psicológicas dentro de los centros de salud con el fin de reducir los niveles de agotamiento físico y mental.
- Para futuras investigaciones emplear diferente tipo y diseño de investigación para diversificar las investigaciones respecto a las variables estudiadas.

REFERENCIAS:

- Acedo, A. (2019). *Síndrome de burnout y Engagement laboral en los trabajadores de la empresa Gate Gourmet Perú S.R.L., Callao, 2019.* Universidad Cesar Vallejo.
- Acuña-Hormazabal, A., Mendoza-Llanos, R., & Pons-Peregort, O. (2021). Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile. *Journal of management and economics for iberoamerica*, 37(158), 104-112. <https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4364>
- Albán, A. (2016). *Síndrome de Burnout y Engagement en el personal.* Universidad Privada del Norte.
- Aliaga, A. (2017). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los.* Universidad Cesar Vallejo.
- Álvarez Baldeón, J., Fauss Ochicua, N., Knox Mere, J., & Victoria Vargas, E. (2021). *Burnout y engagement en médicos de instituciones de salud de Lima.* Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones.* Universidad de Lima.
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional México. ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* Limusa.
- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Barrera, N., & Rodríguez, D. (2018). *Brand Engagement: Análisis del compromiso del consumidor.* Universidad Cooperativa de Colombia.
- Bologna, E. (2016). *Estadística para psicología y educación.* Editorial Brujas.
- Bridgeman, M., & Barone, J. (2018). Burnout syndrome among healthcare professionals. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 75(3), 147–152. <https://doi.org/https://doi.org/10.2146/ajhp170460>
- Carmona–Halty, M., Salanova, M., Lorens, S., & Schaufeli, W. (2019). How Psychological Capital Mediates Between Study–Related Positive Emotions and Academic Performance. *Journal of Happiness Studies*, 20, 605–617. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10902-018-9963-5>

- Carrasco, A., Corte de la Corte, C., & León, J. (2018). *Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral*. Universidad de Sevilla.
- Castañeda, E., & García, J. (2020). Prevalencia del síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos especialistas y factores de riesgo. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 58(2), 161-173. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rcp.2020.06.002>
- Chávez, L. y. (2020). *Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en personal de salud de anestesiología y centro quirúrgico del Hospital Belén*. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Cox, T. K. (1993). Burnout, Health, Work Stress, and Organizational Healthiness. En C. M. Schaufeli, *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research. Series in Applied Psychology: Social Issues and Questions* (págs. 177-193). Taylor & Francis.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mc. Graw Hill.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping*. Human Sciences Press.
- Flores, C. (16 de marzo de 2018). *El 60% de trabajadores peruanos pueden desarrollar el*. InfoMercado: <https://infomercado.pe/el-60-de-trabajadores-peruanos-pueden-desarrollar-el-sindrome-de-burnout/>
- Flores, M., Sánchez, B., Reyna, S., Rodríguez, A., & Chinchilla, D. (2018). Factores relacionados a la presencia del síndrome de Burnout en una muestra de enfermeras del Sector Salud, Ciudad de México. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 17(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.29105/respyn17.3-1>
- Fraga, F., & Oliveira, L. (2021). Prevalencia del Síndrome de Burnout entre Médicos Residentes. *Revista Psicologia: Ciência e Profissão*, 41. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/1982-3703003221076>
- Frías-Navarro, D. (2021). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia.

- Fuentes, G. (2017). *Burnout y Engagement en profesionales de la salud que realizan juntas medicas en Córdoba Argentina comparado con un grupo control y sus estrategias de regulación emocional*. Universidad Siglo 21.
- Gil, J., & D., C. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EduMeCentro*, 10(4), 37-53.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: critical issues in OD research and praxis. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-81. <https://doi.org/10.1177/002188638301900408>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Thompson.
- Japneet, J., Oluwabunmi, A., & Elsbeth, R. (2021). Burnout and Work Engagement Among US Dentists. *National Library of Medicine*, 17(5), 398-404. <https://doi.org/10.1097/PTS.0000000000000355>
- Khodakarami, N., & Dirani, K. (2020). Drivers of employee engagement: differences by work area and gender. *Industrial and Commercial Training*, 52(1), 81-91. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/ICT-06-2019-0060>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Liébana-Presa, C., Fernández-Martínez, M., Vázquez, A., López, A., & Rodríguez, A. (2020). Burnout y engagement en estudiantes universitarios de enfermería. *Enfermería Global*, 17(50), 131-141. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.268831>
- Linares, G., & Guedez, Y. (2021). Burnout syndrome invisible pathology among health professionals. *Atención Primaria*, 53(5). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102017>
- Llaja, V., Sarriá, C., & García, P. (2007). *Mbi Inventario Burnout De Maslach & Jackson, Muestra Peruana*. Llaja Rojas, Victoria Hermila.
- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Industrial Data*, 10(2), 30-37.
- Mantilla, A. (2018). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en docentes de instituciones públicas del distrito de La Esperanza*. Universidad Cesar Vallejo.

- Martínez, J., Regino, Y., & Vergara, M. (2016). Síndrome de Burnout en profesores y su relación con el aprendizaje de los estudiantes de básica primaria de una institución educativa oficial de Sincelejo (Colombia), 2016. *Salud Uninorte Barranquilla*, 33(2), 118-128.
- Martos, A., Pérez-Fuentes, M., Molero, M., Gázquez, J., Simón, M., & Belén, A. (2018). Burnout y engagement en estudiantes de Ciencias de la Salud. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.30552/ejihpe.v8i1.223>
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5(9), 16-22.
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina de Trabajo.*, 28(3), 204-211.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Sage Publications. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4135/9781452231556>
- Navarro-Abal, Y., Gómez, J., López, M., & Climent, J. (2018). Organisational Justice, Burnout, and Engagement in University Students: A Comparison between Stressful Aspects of Labour and University Organisation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph15102116>
- Olivarez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Perlman, B., & Hartman, E. (1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations*, 35(4), 283-305. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/001872678203500402>
- Pineda, E., Alvarado, E., & Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud*. Organización Panamericana de la Salud.
- Ramírez, B. (2020). *Síndrome de Burnout relacionado con el compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital Público en enero – marzo 2020*. Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Prentice Hall.

- Rodríguez, A. (2014). *Psicología de las organizaciones*. Editorial UOC.
- Sadegh, M., Tahere, J., & Hedayat, J. (2020). Investigating the Relationship between Emotional Intelligence and Social Support with Burnout in Nurses in Intensive Care Units. *Mazandaran University of Medical Sciences*, 8(4), 37-49. <https://doi.org/10.18502/jhs.v8i4.4793>
- Salas, R. (2018). . *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en personal civil de técnicas en enfermería de un hospital militar, Miraflores – 2018*. Universidad Alas peruanas.
- Salazar, A., Ocampo, F., & Vanegas, N. (2020). Engagement y burnout en profesionales de la salud colombianos. *Salud(i)Ciencia*, 24(1), 201-207. <https://doi.org/www.dx.doi.org/10.21840/siic/160641>
- Salud, O. M. (28 de abril de 2016). *Organización Mundial de la Salud*. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Seisdedos, N. (1997). *Mbi. inventario burnout de Maslach*. Tea.
- Silva, Y., Caminos, M., Pereyra, M., & Pérez, M. (2018). *Niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina*. Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Suazo, C. (2019). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima metropolitana, 2018*. Universidad Privada del Norte.
- Vallejo-Martín, M., Aja, J., & Plaza, J. (2018). Estrés percibido en estudiantes universitarios: influencia del burnout y del engagement académico. *Internacional de Investigación e Innovación Educativa.*, 1(9), 102-222.
- Vargas, L., & Estrada, W. (2016). El Engagement: Teoría y Nociones. *Revista Científica Valor Agregado*, 3(1), 35-46. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v3i1.1264>
- Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En C. M. Schaufeli, & T. Marek, *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 151-162). Taylor & Francis.

Zhou, J., Yang, Y., Qui, X., Yang, X., Pan, H., Ban, B., Qiao, Z., Wang, L., & Wang, W. (2018). Serial multiple mediation of organizational commitment and job burnout in the relationship between psychological capital and anxiety in Chinese female nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 83(1), 75-82. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.03.016>

ANEXOS

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
Síndrome de Burnout	Hace referencia al agotamiento corporal, afectivo, intelectual, desinterés en el trabajo, y disminución al cumplir una labor específica, el cual es resultado de una extrema demanda de energías, procesos personales o emocionales del colaborador. Arquero (2014),	A este síndrome se le conoce también como desgaste profesional o como síndrome del quemado que evalúa las dimensiones de despersonalización, realización personal y agotamiento emocional mediante el Inventario de Burnout de Maslach	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal
Engagement	Estado mental provechoso en el ámbito laboral siendo caracterizado por la absorción, dedicación y vigor del colaborador según Schaufeli y Salanova (2002),	Es un factor organizacional que relaciona al colaborador con la empresa, el cual evalúa las dimensiones de absorción, vigor y dedicación a través de la Escala de Utrecht Work Engagement Scale.	Vigor Absorción Dedicación

ANEXO 2

Inventario Síndrome De Burnout – Adaptación Peruana (Llaja, 2007)

MBI

SEXO:

EDAD:

ESTADO CIVIL:

PUESTO LABORAL:

TIEMPO EN LA EMPRESA:

TIEMPO EN EL PUESTO ACTUAL:

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

ANEXO 3

Utrecht Work Engagement Scale – Adaptación Peruana (Cárdenas, 2016)

ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO
(UWES)

Adaptado por Cárdenas (2016)

Edad: _____ años Sexo: M () F () Grado de Instrucción: _____

Estado Civil: _____ Hijos: _____

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).

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 (VI1)*
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)*
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
7. _____ Mi trabajo me inspira (DE3)*
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)*
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)*
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (VI4)
13. _____ Mi trabajo es retador (DE5)

14. _____ Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)*
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
16. _____ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (AB6)
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continuó trabajando (VI6)

ANEXO 4

Cuestionario Google Forms

The image shows a Google Forms interface for a survey titled "ENCUESTA SINDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT". The top navigation bar includes the title, a folder icon, a star icon, and a purple "Enviar" button. Below the title bar, there are tabs for "Preguntas", "Respuestas" (with a count of 124), and "Configuración". The main content area is labeled "Sección 1 de 4" and contains a consent form. The consent form has a title "ENCUESTA SINDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT" and a sub-header "Consentimiento informado: El consentimiento informado le garantiza la confidencialidad de sus datos personales y los resultados obtenidos, los cuales están estrictamente dirigidos y usados para la presente investigación." Below this, a paragraph states: "El objetivo del estudio es tener información sobre su opinión acerca de la carga laboral y el compromiso que tiene usted con la institución. La encuesta le tomará un aproximado de 10 minutos de su tiempo para responder. Usted puede dejar de responder y salir del estudio en el momento que lo desee. En este sentido, ¿está usted de acuerdo en participar en el estudio?". A radio button is shown next to the word "Sí". At the bottom of the form, there is a navigation instruction: "Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección". On the right side, there is a vertical toolbar with icons for adding, deleting, duplicating, and moving questions. At the bottom right, there is a Windows watermark: "Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows."

ENCUESTA SINDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT

Consentimiento informado: El consentimiento informado le garantiza la confidencialidad de sus datos personales y los resultados obtenidos, los cuales están estrictamente dirigidos y usados para la presente investigación.

El objetivo del estudio es tener información sobre su opinión acerca de la carga laboral y el compromiso que tiene usted con la institución. La encuesta le tomará un aproximado de 10 minutos de su tiempo para responder. Usted puede dejar de responder y salir del estudio en el momento que lo desee. En este sentido, ¿está usted de acuerdo en participar en el estudio?

Sí

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.