

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Relación entre el burnout y el engagement en los colaboradores
de la empresa contratista Espinar 2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Julio Cesar Llave Sucle
Rudy Bernaved Mojo Velarde

Asesor:

Mtro. Julio Samuel Torres Miranda

Juliaca, mayo de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

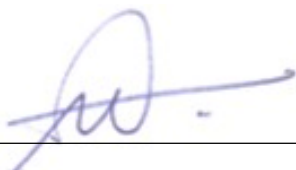
Mtro. Julio Samuel Torres Miranda, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“RELACIÓN ENTRE EL BURNOUT Y EL ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTRATISTA ESPINAR 2021”** constituye la memoria que presentan los Bachilleres **Julio Cesar Llave Sucle** y **Rudy Bernaved Mojo Velarde** para obtener el título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 16 días del mes de mayo del año 2022.



Mtro. Julio Samuel Torres Miranda
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquirani, a 13 día(s) del mes de mayo del año 2021, siendo las 08:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mtro. Ruth Gladys Choque Pilo el (la) secretario(a): Mtro. Lucas Fernando Fleza Revatta y los demás miembros: Mtro. Wilson Cruz Mamani y el (la) asesor(a): Mtro. Julio Samuel Torres Miranda

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: Relación entre el burnout y el engagement en los colaboradores de la empresa Contafista Espinar 2021

- del(los) bachiller(es) a) Julio Cesar Llave Suelle b) Rudy Bernaved Hojo Velarde c)

conducente a la obtención del título profesional de

Bachillerado en Administración y Negocios Internacionales

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a) Julio Cesar Llave Suelle

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobado, 15, B-, Bueno, Muy Bueno

Bachiller (b) Rudy Bernaved Hojo Velarde

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobado, 15, B-, Bueno, Muy Bueno

Bachiller (c):

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: (Empty)

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

Handwritten signature of the Secretary

Secretario/a

Aesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

Relación entre el burnout y el engagement en los colaboradores de la empresa contratista Espinar 2021

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre burnout y el engagement en colaboradores de la empresa contratista, el diseño de investigación tiene un enfoque cuantitativo, el tipo de diseño es no experimental, transeccional, de tipo correlacional, se realizó en una población conformada por 101 personas que laboran en una empresa contratista periodo 2021. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario MBI-GS (Maslach Burnout Inventory General Survey) Maslach et al., medirá el nivel de burnout y el segundo cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Scale) Schaufeli et al., medirá el nivel de engagement. Los resultados muestran el coeficiente de correlación entre burnout y engagement en los colaboradores de una empresa contratista donde se aprecia un coeficiente de, -0.672 indicando que existe una correlación negativa significativa es decir a menor burnout mayor engagement.

Palabras clave: Agotamiento; cansancio emocional; sentimiento de minusvalía; burnout; vigor; conectado; engagement.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between burnout and engagement in collaborators of the contractor company, the research design has a quantitative approach, the type of design is non-experimental, transactional, correlational, it was carried out in a population made up of 101 people who work in a contracting company for the period 2021. The instruments used were the MBI-GS questionnaire (Maslach Burnout Inventory General Survey) Maslach et al., will measure

the level of burnout and the second UWES questionnaire (Utrecht Work Engagement Scale) Schaufeli et al., will measure the level of engagement. The results show the correlation coefficient between burnout and engagement in the collaborators of a contractor company where a coefficient of -0.672 is observed, indicating that there is a significant negative correlation, that is, the lower the burnout, the higher the engagement.

Keywords: Exhaustion; emotional exhaustion; feeling of worthlessness; burnout; vigor; connected; engagement.

Introducción

Las empresas de hoy en día esperan que sus colaboradores sean excepcionales en cualquier función que se les encomienda, que se comprometan con la excelencia, pero este objetivo de querer tener personal calificado no se puede alcanzar si la fuerza laboral es tradicional, se necesita algo más para poner en marcha toda la maquinaria organizacional. (Salanova & Schaufeli, 2004). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 calificó el síndrome de Burnout como factor de riesgo laboral, puesto que este mal que también es conocido como el síndrome del trabajador quemado, tiene la capacidad de afectar al individuo en su calidad de vida, a tal grado de poner en riesgo la vida misma de quien lo padece (Gutiérrez et al., 2006). Es así que, a pesar de haberse reconocido como factor de riesgo, para los profesionales de la salud mental y los médicos, este mal no se considera como una enfermedad (CIE-10), y tampoco fue considerado en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSMIV) (Korczak et al., 2010), ni se incluyó en la nueva versión del Manual de la Asociación Estadounidense de Psicología (DSM-V)) (Echeburúa et al., 2014) (A.P. Association, 2013). En New York, mientras trabajaba en una clínica para toxicómanos el psiquiatra Herbert J. Freudenberger observó que la mayoría de sus compañeros de equipo, luego de haber trabajado más de 10 años sufrían de agotamiento, depresión, ansiedad y desmotivación con el trabajo (Gutiérrez et al., 2006). Freudenberger hizo la primera conceptualización de esta patología describiéndolo como una sensación de fracaso, posterior a ello la psicóloga Cristina Maslach juntamente con el psicólogo Michael P. Leiter en 1982 crearon el instrumento más importante para el diagnóstico de esta patología el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Margarita & Vinaccia, 2007). Maslach en su descripción limitó el burnout a los trabajadores que interactúan con otras personas en su quehacer laboral (Borda et al., 2007). C. Maslach,

define al burnout como la forma inadecuada de afrontar el estrés crónico (Gutiérrez et al., 2006). Por otro lado (Gil-Monte & Peiró, 1999) lo define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos en el área de trabajo y al mismo tiempo por encontrarse agotado. Estas dos definiciones coinciden en apuntar que es una inadecuada respuesta al estrés crónico lo que hace posible el padecimiento (Gil-Monte & Peiró, 1999).

El síndrome de burnout está compuesto por tres dimensiones básicas (C Maslach et al., 1986), Agotamiento el cual hace posible la pérdida y disminución de emociones, sensación de no poder dar más de uno mismo. Cinismo caracterizado por actitudes negativas, insensibilidad acompañada de irritabilidad, baja eficacia profesional el cual permite la percepción negativa del trabajo acompañado de una reducción de los sentimientos de competencia en el puesto y desempeño del trabajo.

Para quienes sufren el síndrome, se le presentan de forma disimulada, de modo que una persona puede sufrir de agotamiento, cinismo y baja eficacia profesional varias veces y no importa si es en el mismo trabajo u otro (Gutiérrez et al., 2006)., actualmente se le reconoce como un proceso multicausal donde además del estrés está involucrado el aburrimiento, falta de orientación profesional, sobrecarga laboral, condición económica y aislamiento (Margarita & Vinaccia, 2007). Pines y Aronson en 1988 atravesaron las fronteras establecidas por Maslach y plantean que cualquier tipo de profesional puede padecerlo, y no solamente personal que interactúa con otras personas en su quehacer laboral (Borda et al., 2007). Después de innumerables investigaciones acerca del burnout, parece lógico preguntarse si existe una situación opuesta.

El Engagement es un estado psicológico positivo relacionado al trabajo, el opuesto del burnout, cabe mencionar que no se ha encontrado en el idioma español un vocablo que encierre el concepto en sí. (Salanova & Schaufeli, 2004). Misma situación

que ha causado confusiones con otros constructos tales como compromiso organizacional, adicción al trabajo o enganche. (Álvarez et al., 2014; Salanova et al., 2000; Salanova & Schaufeli, 2004) El engagement encierra varias definiciones entre ellas es la del autor (Kahn, 1990) el cual define que “en el engagement, los trabajadores salen de su realidad y se expresan física, cognitiva y emocionalmente durante el desempeño de su rol.” (p.694). Por su parte (C Maslach et al., 2001) define al engagement por “caracterizarse en cuanto a la energía, participación y eficacia que pueda tener un trabajador, tales características son opuestos directos de las tres dimensiones del burnout, por lo cual se considera la antítesis del síndrome de burnout.” (p.416-417)

Pero para (Schaufeli et al., 2002) “Es un estado mental positivo y no únicamente es un estado específico y momentáneo es un estado afectivo cognitivo persistente” (p.74). Apoyando esta definición (Lorente & Vera, 2010) afirman que “el engagement es cuando un trabajador se siente realizado profesionalmente” (p.16). Estas definiciones mencionadas parecen apuntar en una sola dirección, la satisfacción en el trabajo. El engagement está compuesto por tres dimensiones básicas (Schaufeli et al., 2002) las cuales son: Vigor, que se caracteriza por invertir más esfuerzo en el trabajo concentrando altos niveles de energía para desarrollarse en su quehacer laboral. Dedicación, emocionalmente se siente más activo siente entusiasmo por el trabajo y no importa cuán difícil pueda ser. Absorción ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo y se desconecta del mundo en general, esto ocurre debido a las fuertes dosis de disfrute.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente (Salanova et al., 2005; Salanova et al., 2000) afirma que el burnout y el engagement son opuestos teóricos, uno de ellos es la pérdida progresiva de energía en el trabajo mientras que el otro es el disfrute del

trabajo (Salanova & Schaufeli, 2009). Frente a esta afirmación (Juárez, 2015).

Considera que la ausencia de uno no garantiza la presencia del otro puesto que solo son opuestos teóricos, debido a que hubo casos en los que los dos coexistían en un mismo trabajador especialmente la absorción y la dedicación coexistan con el agotamiento. Es evidente notar que algunas dimensiones del burnout como el agotamiento y el cinismo son opuestas a vigor y dedicación los cuales forma parte de las dimensiones de engagement (Christina Maslach et al., 2001). agotamiento y el vigor hablan acerca de la energía que pueda tener un trabajador mientras que cinismo y dedicación hablan sobre la identificación (Schaufeli et al., 2002) por otro lado (Csikzentmihalyi et al., 2014) afirma que la absorción no puede ser el opuesto de la baja eficacia profesional, teniendo en cuenta que adsorción es cuando un trabajador se desconecta del mundo y se enfoca únicamente en lo que está haciendo, olvidando así el tiempo y todo lo demás.

Ante lo expuesto, mencionar que la empresa del sector minero no está excepta de sufrir este tipo de situaciones psicológicas, durante la pandemia de COVID-19, las empresas contratistas del sector minero se vieron obligadas a internar a los trabajadores dentro del campamento de la unidad minera, la población en estudio se interna por un periodo de 20 días trabajados y descanso de 10 días, esta medida de internamiento fue un cambio radical para los trabajadores, puesto que estos estaban acostumbrados a trabajar de forma diaria y en las tardes regresar a sus casas. (Agudo, 2006) hizo una investigación correlacional entre el burnout y el engagement en los profesores de Educación Primaria y Secundaria, en función del sexo, edad, curso y lugar de residencia, contando con una muestra de 20 profesores de un centro concertado. El instrumento utilizado para medir las dimensiones del burnout ha sido el MBI-GS, y para el análisis del engagement el cuestionario empleado ha sido el Utrecht Work Engagement Scale. Por otro lado (Molina & Moreno, 2012) también hizo una

investigación correlacional entre el burnout y el engagement en 180 profesionales, colaboradores del Sistema Penitenciario costarricense. La técnica de recolección de información fue la encuesta y el muestreo por conveniencia. (Ruiz de Chávez et al., 2014) hizo una investigación en 156 profesores y se utilizó en cuestionario de Maslach Burnout Inventory y el Utrecht Work Engagement Scale. Resultados: 62,8% mujeres y 37,2% hombres con una edad promedio de 43,9 años; respecto al Burnout se evidenció un alto nivel de agotamiento y en el 35,3% con al menos una dimensión quemada. En cuanto al Engagement se encontraron altos niveles en el 99,4% de los participantes.

Ante lo expuesto la presente investigación tiene como objetivo determinar si existe relación entre el burnout y engagement en los colaboradores de la empresa contratista de espinar periodo 2021. Esta investigación no pretende añadir nuevas teorías. Sino todo lo contrario se basa en investigación correlacional sobre el burnout y el engagement, por consiguiente, se busca correlacionar las 2 variables. Por ese motivo estudiar estas dos variables contribuirá en la toma de decisiones de los directivos de la organización.

Materiales y métodos

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, el diseño corresponde a un no experimental porque no se manipulan intencionalmente las variables, transeccional por que los datos se recolectaron en un solo momento del tiempo, de tipo correlacional porque se busca describir la relación entre dos variables o más variables. (Hernández et al., 2014)

Participantes

La población está conformada por 101 colaboradores de una empresa del sector minero de la ciudad de Espinar, Perú. (Hernández et al., 2014).

Muestra

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia por consiguiente se tomó como muestra al 100% de la población, el 3.03% de la muestra son mujeres y el 96.97 % son hombres

Instrumentos

Síndrome de Burnout: MBI-GS (Maslach Burnout Inventory General Survey) Maslach et al., (1996) mide el nivel de burnout con 16 ítems: Agotamiento comprende 5 ítems, cinismo comprende 5 ítems y por último eficacia profesional comprende 6 ítems.

Engagement: UWES (Utrecht Work Engagement Scale) Schaufeli et al., (2002) mide el nivel de engagement con 16 ítems: Vigor comprende 5 ítems, dedicación comprende 5 ítems y por último absorción comprende 6 ítems.

Análisis de datos

Los datos fueron analizados en el software SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) desarrollado en la Universidad de Chicago para análisis estadísticos y actualmente es propiedad de IBM. Para determinar si las variables siguen una distribución normal se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov seguidamente se utilizó la correlación de Spearman para correlacionar ambas variables.

Resultados

Para determinar si las variables presentan un comportamiento normal se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y los resultados de la tabla 1 muestran que tiene un nivel de significancia de 0.049 para la variable burnout y 0.010 para la variable engagement, determinándose que las variables no siguen una distribución normal por lo que se utilizó la correlación de Spearman.

Tabla 1*Prueba de normalidad de las variables burnout y engagement*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Burnout	,089	100	,049	,967	100	,012
Posicionamiento	,010	100	,010	,971	100	,027

Correlación burnout y engagement

La tabla 2 muestra en coeficiente de correlación entre burnout y engagement en los colaboradores de una empresa contratista periodo 2021 donde se aprecia un coeficiente de $-.672$ indicando que existe una correlación negativa alta significativa es decir a menor burnout mayor engagement.

Tabla 2*Correlación entre burnout y engagement*

			Burnout	Engagement
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	1.000	$-.672$
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	101	101
	Engagement	Coefficiente de correlación	$-.672$	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	101	101

Correlación entre las dimensiones del burnout y el engagement**Tabla 3***Correlaciones entre las dimensiones del burnout y el engagement*

		Agotamiento	Cinismo	Eficacia profesional	Engagement
Agotamiento	Coefficiente de	1.000	$.749^{**}$	$.667^{**}$	$-.646^{**}$

Rho de Spearman	correlación	Sig. (bilateral)	N				
				.	.000	.000	.000
			101	101	101	101	101
Cinismo	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N	.749**	1.000	.805**	-.662**
				.000	.	.000	.000
			101	101	101	101	101
Eficacia profesional	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N	.667**	.805**	1.000	-.542**
				.000	.000	.	.000
			101	101	101	101	101
Engagement	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N	-.646**	-.662**	-.542**	1.000
				.000	.000	.000	.
			101	101	101	101	101

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

La tabla 3 muestra en coeficiente de correlación entre agotamiento emocional y engagement en los colaboradores de una empresa contratista, Espinar 2021 donde se aprecia un coeficiente de $-.646$ indicando que existe una correlación negativa moderada significativa es decir a menor agotamiento emocional mayor engagement.

La tabla 3 muestra en coeficiente de correlación entre indiferencia y engagement en los colaboradores de una empresa contratista periodo 2021 donde se aprecia un coeficiente de $-.662$ indicando que existe una correlación negativa moderada significativa es decir a menor indiferencia mayor engagement.

La tabla 3 muestra en coeficiente de correlación entre eficacia profesional y engagement en los colaboradores de una empresa contratista periodo 2021 donde se aprecia un coeficiente de $-.542$ indicando que existe una correlación negativa moderada significativa es decir a menor indiferencia mayor engagement.

Discusión

En los resultados de esta investigación se pudo apreciar que el burnout y el engagement se correlacionan negativa y significativamente, estos resultados nos llevan citar al investigador (Agudo, 2006) quien concluye que la relación entre el burnout y el engagement están negativa y significativamente relacionadas a excepción de la última dimensión de burnout eficacia profesional el cual actúa de manera individual. Apoyando estos resultados (Csikzentmihalyi et al., 2014) afirma que “la absorción no se asume como el opuesto a la baja eficacia”. El investigador (Molina Brenes & Moreno Salas, 2013) que también coincide con lo mencionado anteriormente afirma que engagement y burnout tienen un comportamiento de variables relacionadas empíricamente con coeficientes de correlación negativos y estadísticamente significativos, en otras palabras, se puede impactar al engagement tratando de modificar al burnout y viceversa.

Varios estudios mencionan que tanto el burnout como el engagement son polos opuestos lo que hace referencia que las dimensiones de burnout son significativamente negativas con las dimensiones de engagement. Inclusive se ha considerado que el agotamiento emocional y la despersonalización son lo que en esencia provoca el burnout, así como el vigor y dedicación son el corazón de engagement, por lo tanto, serán dimensiones directamente opuestas (Agudo, 2006)

Finalmente hacer mención a los resultados de (Ruiz de Chávez et al., 2014) quien hizo un estudio en docentes universitarios con una muestra de 156 docentes cuyos resultados evidenciaron que la población en estudio poseía altos niveles de burnout y

altos niveles de engagement. Si se hubiese hecho un estudio correlacional entre el burnout y el engagement la correlación hubiese sido relacionada empíricamente: con coeficientes de correlación positivas y estadísticamente significativos los cual hubiera contradicho a nuestra investigación en vista de que nuestros resultados son negativa y significativa.

Conclusiones

En primera instancia explicar que el termino estrés es asociado usualmente como un efecto negativo, pero. El estrés como tal es una respuesta adaptativa que todos los individuos poseen, ayuda a tener reacciones de acuerdo a las circunstancias de lucha o huida, es lo que finalmente protege a las personas a afrontar situaciones adversas. Sin embargo, el burnout es la forma inadecuada de afrontar el estrés. como lo afirmo C. Maslach apoyada por P. Gil Monte.

Pines y Aronson en 1988 mantuvieron su posición al afirmar que este síndrome está presente en todas las poblaciones laborales.

Por lo cual es necesario prestarle la debida importancia que merece puesto la presencia del síndrome no solo afecta a quien lo padece sino también a la organización y es un mal que consume desde adentro hacia afuera.

Mencionar que para tener empleados excepcionales y comprometidos con la excelencia es necesario cuidar el recurso humano y no quemar, y para ello la psicología positiva muestra una serie de indicaciones para desarrollar y cuidar el talento humano y finalmente tener empleados engaged, por supuesto que al aplicar la psicología positiva a un colaborador no se ven los resultados muy pronto, conlleva todo un proceso y es allí donde el colaborador necesita del apoyo tanto de la familia como de la institución en la cual labora.

Al entender que nuestra población de estudio tiene como resultado una correlación negativa y significativa es decir a mayor burnout menor engagement o viceversa, nos damos cuenta que hay personal en la institución que padece burnout, pero está dispuesta a recibir ayuda para poder superar el síndrome y entrar en un estado de engagement.

Agradecimientos

Agradecemos el apoyo de nuestro asesor Julio Samuel Torres Miranda por acompañarnos y enseñarnos en nuestro proceso de investigación.

También queremos agradecer a nuestros padres quienes nos dan el ánimo de seguir adelante.

Referencias

- A.P. Association. (2013). Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5. <https://n9.cl/i6esv>
- Agudo, M. (2006). Burnout y engagement en profesores de primaria y secundaria. Dotzenes Jornades de Foment de La Investigacion de La FCHS. <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/78668>
- Álvarez, D., Castro, C., & Vila, G. (2014). Actitudes y engagement en el trabajo como antecedentes del comportamiento altruista. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(65), 23–42. <https://doi.org/10.31876/revista.v19i65.11250>
- Borda, M., Navarro, E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K., & Ruiz, J. (2007). Síndrome de burnout en estudiantes de internado del hospital universidad del norte. *Salud Uninorte*, 23(1), 43–51. <https://acortar.link/5HWE97>
- Csikzentmihalyi, M., Abuhamdeh, S., & Nakamura, J. (2014). Flow. En *Flow and the foundations of Positive Psychology*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-94-017-0A9088-8>
- Echeburúa, E., Salaberría, K., & Cruz, M. (2014). Aportaciones y limitaciones del DSM-5 desde la Psicología Clínica. *Terapia Psicológica*, 32(1), 65–74. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082014000100007>
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología [revista en Internet]* 1999 [acceso 26 de octubre de 2017]; 15(8) : [261-268]. *Anales de Psicología*, 15(2), 261–268. https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Gutiérrez, G., Celis, M., Jiménez, S., Serratos, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién (Mex)*, 11(4), 305–309. <https://doi.org/10.29327/524495>

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación.

Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit*, 21(2), 187–194.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a02v21n2.pdf>

Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
<https://doi.org/10.5465/256287>

Korczak, D., Huber, B., & Kister, C. (2010). Differential diagnostic of the burnout syndrome. *GMS Health Technology Assessment*. <https://n9.cl/uob6c>

Lorente, L., & Vera, M. (2010). Las organizaciones saludables: “El engagement en el trabajo.” *Gestión de Práctica de Riesgos Laborales*, 73, 16–21. www.riesgos-laborales.com

Margarita, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT).” *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117–125.
<https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>

Maslach, C, Jackson, S., & Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. <https://n9.cl/1nzzl>

Maslach, C, Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

Maslach, Christina, Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397%0D>

Molina Brenes, M. A., & Moreno Salas, M. (2013). Síndrome Del Burnout Y Engagement En Profesionales Del Sistema Penitenciario Costarricense. *Revista de Ciencias Sociales*, 0(137). <https://doi.org/10.15517/rcs.v0i137.8419>

Molina, M., & Moreno, M. (2012). Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(137), 65–81. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15325492006>

Ruiz de Chávez, D., Pando, M., Aranda, C., & Almeida, C. (2014). Burnout y engagement en docentes universitarios de zacatecas. *Ciencia y Trabajo*, 116–120. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200010>

Salanova, M., Martínez, I., Cifre, E., & Schaufeli, W. (2005). ¿Se pueden vivir experiencias óptimas en el trabajo? Analizando el flow en contextos laborales. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 58(1), 89–100. <https://acortar.link/kjyWuU>

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 62, 109–138. <https://acortar.link/zw7ugp>

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión. *Anales de Psicología*, 25, 53–70. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1503k43.6>

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., & Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement una nueva perspectiva. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 16(2), 117–134. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/7c590f01490190db0ed02a5070e20f01>

Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic

approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.9790/487x-1810041925>

Anexos

Instrumento

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante s veces	Casi siempre	Siempre
BURNOUT							
1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Estoy consumido al final de un día de trabajo							
3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que <u>afrentar otro día en mi trabajo</u>							
4. Trabajar todo el día es un tensión para mi							
5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi <u>trabajo</u>							
6. Estoy quemado por el trabajo							
7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización							
8. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto							
9. He perdido entusiasmo por mi trabajo							
10. En mi opinión soy bueno en mi puesto							
11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo							
12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto							
13. Quiero simplemente hacer mi trabajo y no ser molestado							
14. Me he vuelto mas cinico respecto a la utilidad de mi trabajo							
15. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo							
16. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la <u>finalizacion de las cosas</u>							
ENGAGEMENT							
1. En mi trabajo me siento lleno de energía							
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo							
3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar							
4. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo							
5. Soy muy persistente en mi trabajo							
6. Mi trabajo esta lleno de significado y propósito							
7. Estoy entusiasmado con mi trabajo							
8. Mi trabajo me inspira							
9. Estoy orgulloso del trabajo que hago							
10. Mi trabajo es retador							
11. El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
12. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi							
13. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							
14. Estoy inmerso en mi trabajo							
15. Me dejo llevar por mi trabajo							