



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Síndrome de burnout y engagement de los trabajadores del
servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote,
2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Torres Solano, Carol Giovanna (orcid.org/0000-0002-2313-3039)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por cuidarme, por iluminar mi camino por su inmensa misericordia y amor eterno.

A mis amados padres Jaime y Consuelo por todas sus enseñanzas, dedicación, por ser mis guías y fuente de inspiración para poder alcanzar mis metas, motivándome constantemente en mi desarrollo profesional

A mi hermana Connie, mi sobrina Alexandra y mi hija Isabellita, por su apoyo incondicional, por ser mis compañeras en esta aventura llamada vida.

Carol

Agradecimiento

Con afecto y agradecimiento a mi asesor Dr. Ericson Castillo Saavedra por su orientación, así como por su constante apoyo intelectual.

Con aprecio y reconocimiento a mis docentes de la Escuela de Post Grado de la UCV por todo lo aprendido y por su contribución en mi formación profesional.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Tabla de contingencia entre el síndrome de burnout y engagement de los trabajadores	19
Tabla 2. Relación entre el síndrome de burnout y engagement de los trabajadores	20
Tabla 3. Nivel de la variable síndrome de burnout	21
Tabla 4. Nivel de las dimensiones de la variable síndrome de burnout	22
Tabla 5. Nivel de la variable Engagement	23
Tabla 6. Nivel de las dimensiones de la variable Engagement	24
Tabla 7. Tabla de contingencia entre el síndrome de burnout y el vigor	25
Tabla 8. Relación entre el síndrome de burnout y el vigor	26
Tabla 9. Tabla de contingencia entre el síndrome de burnout y la dedicación	27
Tabla 10. Relación entre el síndrome de burnout y la dedicación	28
Tabla 11. Tabla de contingencia entre el síndrome de burnout y la absorción	29
Tabla 12. Relación entre el síndrome de burnout y la absorción	30

RESUMEN

El estudio realizado tuvo como finalidad establecer si existe relación entre el síndrome burnout y el engagement de los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, 2022; para lograrlo se planteó una investigación de enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, de tipo correlacional y transversal. Para el recojo de información se determinó una población de 30 trabajadores, pertenecientes al servicio de farmacia; de los cuales se seleccionó a la totalidad como muestra. El recojo de información se realizó mediante la técnica de la encuesta, a través de dos cuestionarios, cuestionario sobre síndrome de burnout y cuestionario sobre engagement. Los resultados obtenidos se procesaron mediante la prueba no paramétrica de Spearman, la cual permitió comprobar la correlación, al concluirse que existe una relación inversa y moderada entre el síndrome de burnout y el engagement de los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, 2021. tal como se observa en el resultado de la prueba de Spearman da un valor de Sig. 0.011, el cual es menor que el valor de significatividad (0.005) y una $r = -0.556$.

Palabras clave: síndrome burnout, engagement, vigor, dedicación, absorción.

ABSTRACT

The purpose of the study carried out was to establish if there is a relationship between the burnout syndrome and the engagement of the workers of the Pharmacy Service of a hospital center in Chimbote, 2022; To achieve this, a quantitative approach research was proposed, with a non-experimental, correlational and cross-sectional research design. For the collection of information, a population of 30 workers, belonging to the pharmacy service, was determined; of which the totality was selected as a sample. The collection of information was carried out using the survey technique, through two questionnaires, a questionnaire on burnout syndrome and a questionnaire on engagement. The results obtained were processed using the non-parametric Spearman test, which allowed to verify the correlation, concluding that there is an inverse and moderate relationship between the burnout syndrome and the engagement of the workers of the Pharmacy Service of a hospital center in Chimbote, 2021. As observed in the result of the Spearman test, it gives a value of Sig. 0.011, which is less than the significance value (0.005) and $r = -0.556$.

Keywords: burnout syndrome, engagement, vigor, dedication, absorption.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las organizaciones han centrado sus esfuerzos en la mejora del capital humano para el logro de la calidad en sus procesos y productos. Se ha entendido, de esta manera, que garantizar su bienestar físico y emocional resulta más importante para la productividad, por encima incluso de un fortalecimiento de sus habilidades técnicas (Montenegro, 2018). Este avance en materia de cultura organizacional, sin embargo, aún resulta insuficiente, y ello debido al ritmo acelerado y vertiginoso que ha caracterizado los últimos años, lo cual también se ha evidenciado laboralmente. Esto se ha manifestado en un agotamiento emocional y físico, técnicamente denominado síndrome del burnout o de aniquilamiento, que ha sido responsable del deterioro del estado mental de los trabajadores. Este problema resulta más trascendente si observamos que, paradójicamente, existe con mayor presencia en trabajadores que brindan el servicio de salud, lo cual resulta contraproducente para los hospitales y centros de salud, pues los síntomas psicósomáticos, emocionales y conductuales de los que lo padecen terminan perjudicando al propio usuario del servicio (Navarro-Abal, 2018).

El burnout y sus efectos se muestran en el plano internacional. Al respecto Lozano (2021), manifiesta que, a nivel mundial, el síndrome de burnout ha devenido en un problema psicosocial trascendental, ocasionado por un deficiente tratamiento del estrés crónico en contexto laboral. Sus efectos son tan urgentes, que la OMS (2019) determinó oficialmente, a partir del 01 de enero de 2022, el síndrome de burnout como una enfermedad vinculada al agotamiento laboral. Esto ha tenido mayor incidencia, sobre todo, en tiempos de la pandemia y en los centros de salud. Al respecto, Castro et al. (2020) indica, a partir de estudios en médicos residentes de Rumania con respecto a la Escala *Maslach Burnout Inventory (MBI)* a dos meses de iniciada la pandemia, que el 76% de los mismos padecía de burnout. De igual manera, en China, con respecto a la aplicación del MBI al personal de salud de primera línea frente al COVID – 19, se encontró que un 78.5% de los mismos padecían de agotamiento emocional, ello derivado principalmente del incremento de las horas de trabajo en las unidades de atención.

De igual manera, el problema se manifiesta en el plano nacional. El Instituto Integración (citado por Álvarez et al., 2021), explica que, en los últimos 3 años, aproximadamente el 60 % de trabajadores sufre de estrés laboral, por lo que existe una probabilidad muy alta de desarrollar el síndrome de burnout, caracterizándose esto a través de un desgaste físico y psíquico, impulsado por una falta de motivación hacia aquello que antes los apasionaba. De igual manera, se considera que, entre los factores desencadenantes, sobre todo a partir de la pandemia y con respecto a los hospitales, se encuentra el deteriorado sistema de Salud que tiene Perú, lo cual representó problemas, no solo para los pacientes, sino también para los propios trabajadores, quienes además del miedo al contagio tenían que lidiar con las limitaciones propias del contexto y la saturación del sistema.

La realidad anteriormente mencionada es tangible también en los trabajadores del servicio de farmacia del Centro hospitalario, Chimbote. Se puede observar en dichos trabajadores algunos rasgos emocionales que denotan un agotamiento, incrementado con la llegada del COVID-19, destacando principalmente la irritabilidad y la frustración. Estos se acrecientan en situaciones apremiantes, llegando incluso algunos a presentar algunos cuadros manifiestos de depresión. Asimismo, estos síntomas emocionales podrían encontrarse en relación con otros que muestran los trabajadores del servicio de farmacia del citado hospital, como, por ejemplo, la presencia de una fatiga crónica, desórdenes gastrointestinales y dolores corporales. A ello, se suman también síntomas conductuales, los cuales son más evidentes, destacando la dificultad para concentrarse en las labores, presencia de agresividad y cambios abruptos del humor, aumento de conflictos con los colegas, apatía y aislamiento. Este problema resulta latente, sobre todo, si se tiene en cuenta que no se vienen implementando las estrategias adecuadas que permitan mejorar la salud mental de los trabajadores. Ello resulta indispensable, dado que secuelas que el COVID-19 ha dejado son principalmente de orden emocional y, como se sabe, cuando no son canalizadas adecuadamente terminan dañando físicamente a las personas. Es por ello que en esta investigación se busca encontrar la relación entre los niveles de burnout que pueden presentar los trabajadores del servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote y el engagement o

compromiso hacia su labor, de tal manera que, de demostrarse la relación, mejorando una de las variables se pueda mejorar automáticamente la otra.

Por lo anteriormente mencionado, esta investigación posee una justificación teórica, dado que se ha elaborado siguiendo parámetros rigurosos con respecto a la búsqueda y selección de información. Por ello, se ha considerado información proveniente de artículo de revistas indexadas, artículos en inglés, y que cumplen con el criterio de actualidad y seriedad científica. Este soporte teórico, además, puede ser considerado para otros estudios que pretendan hacer una revisión de las dos variables.

También existe una justificación práctica, puesto que con esta investigación tener un diagnóstico de dos variables a tomar en cuenta por su influencia en la calidad del desempeño del trabajador en cualquier centro hospitalarios: el síndrome del burnout y el engagement. Esto permitirá tener un panorama de la situación y, en caso de evidenciarse una relación entre ambas variables, podría desarrollarse estrategias de mejora para mejora la calidad de vida laboral de los trabajadores, además de aquellos que reciben el servicio brindado.

Por último, esta investigación posee una justificación metodológica. Ello debido a que se proponen dos instrumentos de recolección de datos, los cuales han pasado por la validez de juicios de expertos y gozan también de la confiabilidad pertinente. El aporte de los mismos se traduce en su posible aplicación en otras investigaciones que pretendan también determinar el nivel de ambas variables, así como para aquellas organizaciones que pretendan proponer estrategias de mejora o solución a partir de un diagnóstico por dimensiones.

El objetivo general que se establece para este estudio se centra en determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y engagement de los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario, Chimbote, 2022. Para ello, se propone primero, identificar el nivel de síndrome de burnout de los trabajadores y su nivel de engagement. Posteriormente, se determinará si existe relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones del engagement, vigor, dedicación y absorción de los trabajadores de un Servicio de farmacia del Centro hospitalario, Chimbote, 2022.

Para el presente estudio se establece como hipótesis general la existencia de una relación entre el síndrome de burnout y engagement de los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario, Chimbote, 2022. En cuanto a las hipótesis específicas, se propone la existencia de una relación entre el síndrome de burnout y la dimensión vigor; asimismo, se afirma que existe una relación entre el síndrome de burnout y la dimensión dedicación; finalmente, se hipotetiza que existe una relación entre el síndrome de burnout y la dimensión absorción del engagement de los trabajadores.

II. MARCO TEÓRICO

En la revisión de investigaciones realizadas sobre las variables de estudio se encontró el trabajo de Acuña-Hormazabal et al. (2021), cuyo estudio tuvo el propósito de identificar la relación entre el engagement, el burnout y las prácticas de gestión en el contexto de la pandemia. Para dicho propósito se aplicaron encuestas sobre las variables del estudio a 408 trabajadores, de los resultados obtenidos se pudo concluir que entre el engagement y el burnout se presenta una correlación de tipo inversa y de nivel moderada ($r=-0.46$), la misma asociación se observa entre el burnout y las dimensiones del engagement dedicación ($r=-0.51$) y vigor ($r=-0.47$); en cuanto a la dimensión absorción, la relación es inversa pero de nivel bajo ($r=-0.31$). Además, en el análisis de las características sociodemográficas, se identificó que el nivel de engagement y sus dimensiones se incrementa a partir de los 40 años de edad; en cuanto al factor sexo, un mayor nivel de engagement se observa en las mujeres que en los varones.

En el estudio de Arrieta et al. (2021) se estableció como fin determinar los niveles de burnout y engagement en la fuerza laboral 1972 trabajadores colombianos de diversas empresas. Por ello, se utilizó como instrumento el cuestionario que permitió medir las variables establecidas para esta investigación. Luego del recojo de los datos se concluyó que aquellos empleados que laboraban desde casa presentaban bajos niveles de burnout y un nivel medio de engagement. En cuanto a la correlación entre ambos, esta es de nivel moderado y negativa según el valor $r=-0.565$.

Dahiya y Raghuvanshi (2021) se determinaron analizar si existe variación en los valores laborales ante el burnout y engagement, ante ello establecieron una muestra de 386 trabajadores de empresas indias a los cuales aplicaron cuestionarios para identificar los niveles de estado de cada una de las variables en el estudio. Las respuestas permitieron concluir que aquellos trabajadores con niveles altos de burnout se asocian a niveles bajos en los valores intrínsecos laborales; caso contrario sucede con el engagement, el cual al evidenciar niveles altos se correlaciona positivamente con los valores en el trabajo. De lo anterior

se hace necesario la detección temprana del burnout en los empleados, que permita tomar medidas de apoyo para revertir la situación que afectaría el rendimiento laboral.

Huber et al. (2020) en su estudio tuvieron como finalidad analizar las fortalezas del carácter asociadas con variables de salud en el trabajo, como el burnout y el engagement. La muestra de la presente investigación se conformó por 274 médicos, quienes completaron 3 cuestionarios para primero determinar la situación de las tres variables. Dentro de los hallazgos, se puede evidenciar que el engagement se asocia de forma significativa, pero negativa con las dimensiones del burnout. Con el agotamiento emocional la relación es moderada ($r=-0.57$), al igual que con la realización personal ($r=-0.49$); mientras que la relación con la despersonalización es de nivel bajo ($r=-0.28$).

En México, Rendón et al. (2020) realizaron una investigación descriptiva para conocer la presencia de burnout en profesionales de enfermería de UCI. Para lo cual manejaron una muestra de 90 unidades de análisis, a quienes les aplicaron el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). De la administración de la encuesta se obtuvo que el nivel de la variable fue medio; mientras que el nivel de las dimensiones fue bajo para realización personal, agotamiento emocional y despersonalización.

Reis (2019) tuvo como finalidad en su estudio, identificar el nivel de engagement laboral y burnout en las enfermeras; utilizando para ello dos cuestionarios como instrumentos aplicados a 336 personal de enfermería de la ciudad de Porto. Los resultados permiten concluir que el engagement se evidencia alto, mientras que el 54% de las encuestadas posee una baja presencia de burnout. El análisis de regresión permite afirmar que el burnout tiene una relación negativa con el engagement; ya que en tanto es mayor la presencia de una de las variables, menor será la otra, y viceversa.

Gonçalves et al. (2018) realizaron un estudio correlacional comparativo sobre los niveles de burnout y engagement en el personal de enfermería de España y Portugal, siendo su muestra 504 enfermeras portuguesas y 363 españolas. Los

instrumentos a aplicarse fueron dos cuestionarios que facilitaron el acopio de la información. Los hallazgos señalan que el nivel de burnout varía en la muestra, siendo las enfermeras en Portugal, las que presentan niveles más altos que las españolas. En cuanto al engagement, son las enfermeras españolas las que obtuvieron más altos niveles en todas las dimensiones, las portuguesas obtuvieron un nivel regular. En referencia a las asociaciones detectadas, todas las dimensiones del engagement presentan una relación negativa o inversa con el burnout; siendo de nivel bajo con las dimensiones vigor ($r=-0.190$) y dedicación ($r=-0.122$), y muy alto con la absorción ($r=-0.89$).

Alvarez et al. (2021), en su investigación tuvieron como finalidad describir el estado de las variables en los médicos, para lograrlo se emplearon dos cuestionarios a 400 doctores quienes respondieron los instrumentos. Luego del análisis de los datos se identificó un nivel muy bajo de burnout, al igual que en las dimensiones despersonalización y baja realización personal, solo la dimensión agotamiento emocional mostró un nivel bajo. En cuanto al engagement, la situación es contraria, el nivel alcanzado por la variable y todas las dimensiones es muy alto.

En su estudio, Piroja (2019) buscó analizar si existe relación entre engagement y burnout en empleados de laboratorio, para tal propósito empleó dos cuestionarios que aplicó a la muestra de 152 empleados. A partir de los resultados obtenidos se pudo arribar a la conclusión de que las relaciones entre las dimensiones de ambas variables son inversas, siendo más pronunciadas entre el agotamiento emocional y el vigor y dedicación del engagement.

Montenegro (2018) realizó su investigación para conocer si existía asociación entre la satisfacción en el trabajo, burnout y engagement. Su muestra estuvo compuesta por fiscales pertenecientes a Jaén, los cuales respondieron las preguntas de los tres cuestionarios brindados para el acopio de los datos. Sus respuestas permitieron concluir que los niveles del engagement y el burnout son diametralmente opuesto, el primero alcanzó un nivel bueno y el último, un nivel bajo. en el análisis de las correlaciones se corroboró la existencia de una relación inversa entre estas mismas variables.

Además de los estudios, se hace necesario una revisión de la literatura existente sobre el síndrome de burnout que ayude a profundizar en su conocimiento. El síndrome de burnout, también denominado como síndrome de agotamiento profesional (Faskhodi y Siyyari, 2018) es definido por Maslach y Jackson (citados por Hetzel-Riggin et al., 2020) como el conjunto de emociones negativas que se experimentan hacia los compañeros y actividades de trabajo, como consecuencia de una exposición crónica al estrés laboral. En la misma forma, Lizano et al. (2019) sostienen que el burnout es entendido como una respuesta emocional negativa hacia el rol o función que desempeña en el trabajo, lo que se traduce en una sensación de cansancio emocional, a efecto de un estrés prolongado.

Desde otra perspectiva, Joshi y Sharma (2020) conceptúan el burnout como el agotamiento generado por una alta exigencia en la carga laboral y bajos resultados positivos. Asimismo, Vinueza-Veloz et al. (2020) explican que un mal manejo del estrés crónico a causa de una exposición prolongada de estresores, como mayor carga de trabajo, derivan en el síndrome de burnout. Este tipo de situación se ha evidenciado durante la pandemia de la COVID-19, según Torres et al. (2021) esta situación ocasionó una saturación en el sistema sanitario de los países, lo que se tradujo en sobrecarga de las labores, angustia por la cercanía y la exposición al virus, sensación de desigualdad o desinterés de las autoridades. A consecuencia de todos estos factores la salud física y mental de los empleados en este sector se vio afectada.

Para identificar si se está experimentando un cuadro de Burnout existe sintomatología que es clave conocer y que se pueden agrupar en cuatro (Mijakoski et al., 2018). Un primer grupo de síntomas asociados a lo psicósomático, como los dolores estomacales, dificultad para dormir, dolor en los músculos, entre otros. Un segundo grupo está asociado a la parte conductual, ejemplo de ello es el ausentismo en el trabajo o la incapacidad de establecer relaciones con sus colegas. Otros síntomas son de tipo emocional como la separación emocional hacia los clientes. Finalmente, los síntomas de tipo defensivo, los cuales provocan que el trabajador con burnout se resista a experimentar cualquier sentimiento hacia el cliente, puesto que lo considera repulsivo (Montgomery et al., 2019).

Por otro lado, Rožman et al. (2019) señalan otros síntomas como la tendencia a la irritabilidad, la percepción de no pertenencia o inadaptación laboral, una baja autoestima en la autoimagen profesional, rehusarse a asumir retos o predisponerse a fracasar en ellos, actitud reacia hacia la realización del trabajo colaborativo, tendencia a generar conflictos con los colaboradores. Por último, son habituales los dolores de cabeza, la debilidad muscular, sumado al agotamiento físico y pérdida de sueño (Rožman et al., 2018).

El burnout se asocia con diversos factores, tal como lo señala Marsollier (2019), quien considera tres aspectos claves. Un factor es que se refiere al género, según el cual, las mujeres presentan mayores niveles de este síndrome, debido a la sobrecarga de sus funciones en el hogar. Otro factor es el grupo etario al que pertenece el trabajador, siendo los adultos mayores los que se encuentran más expuesto, debido a la dificultad que estas tienen para asumir los cambios.

Los tipos de estrés que ocasionan el síndrome de burnout se pueden clasificar en tres, según lo señala la Asociación de Psicología Americana. El estrés crónico el que se encuentra presente de forma permanente provocando variados efectos como cáncer, crisis nerviosas, suicidios, entre otros. El estrés episódico solo se presenta por temporadas, es un estrés agudo que puede generar irritación y discordia. El estrés agudo es de nivel intenso y desaparece de forma rápida; se le considera beneficioso en el desarrollo de las personas (Marques-Pinto et al., 2018).

Los estudios que desarrollaron Maslach y Jackson permitieron establecer tres dimensiones del síndrome de burnout. La primera dimensión es el agotamiento emocional, entendida como la percepción de cansancio o debilidad emocional debido al desempeño de la labor diaria (Mesurado y Laudadio, 2019). En esta dimensión los colaboradores se caracterizan por una autopercepción de fracaso, baja autoestima, descontento o infelicidad hacia lo que les ofrece su trabajo y demostración de habilidades sociales deficientes (Sextonm et al., 2018).

La segunda dimensión es la despersonalización, cuya característica central es el alejamiento emocional del trabajador que se refleja en la experimentación de sensaciones negativas hacia los usuarios o clientes del servicio que se brinda.

Son evidencia de ello la irritabilidad, el trato cortante y frío, la indiferencia ante las necesidades del usuario, el contacto interpersonal limitado y la desmotivación en el trabajo (Salmela-Aro et al., 2019).

La tercera y última es la ausencia de la autorrealización personal (Manzano et al., 2021) la cual se entiende como la percepción de no avanzar en el desarrollo profesional ni en la obtención de logros personales en el campo laboral. Esto conlleva a experimentar una baja autoestima ante la sensación del fracaso en el logro de las metas profesionales, percibiéndose a sí mismo como incompetente, llegando a rechazarse a sí mismo.

En el abordaje de las teorías que sustentan esta investigación es fundamental considerar también al engagement, el cual ha venido siendo estudiado en los últimos tiempos dado su comprobada efectividad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de cualquier organización a partir de la generación de un compromiso con los mismos por parte de los trabajadores (Pérez-Fuentes et al., 2019). Uno de los primeros esfuerzos en tratar el estudio de esta variable fue Kahn (citado por Castellano, 2019), quien explica que se trata la canalización de energía por parte de un empleado hacia la consecución de las metas organizaciones, de tal manera que las personas que logran estrechar un vínculo físico, cognitivo y emocional con sus funciones laborales.

Para Salanova y Shaufeli (citado por García, 2018) el engagement es constructo vinculado inherentemente a la cultura organizacional, el cual puede definirse como un vínculo emocional que se siente hacia las funciones laborales y que se manifiesta a través de dedicación, vigor y absorción. De esta manera, el engagement representa un cúmulo de experiencias por las que el trabajador evidencia un estado mental positivo frente a lo que hace, demostrando entusiasmo y la dedicación laboral. Al respecto, Franco-Miranda et al. (2020) manifiestan que, entre sus rasgos principales, se debe considerar que se trata por sobre todo de un estado mental, antes que una cualidad personal. Además, para que pueda establecerse como tal, Bodine (2018) considera que este vínculo emotivo debe ser persistente y duradero, de tal manera que se puede generar una relación de identidad con la cultura de la organización y con su trabajo; esto permitirá que el engagement que presente un trabajador sea inalterable, incluso

ante las circunstancias adversas que puedan presentarse (Aristizábal et al. 2019).

El engagement, como constructo relativamente nuevo, apunta a la mejora de los índices de felicidad laboral por parte del empleado, pero también, a la mejora de los procesos de cualquier organización en su conjunto (Ahmad et al. 2020). El establecimiento de esta conectividad emocional logra que los colaboradores puedan desarrollar el potencial de sus capacidades, pues, como lo considera Acuña-Hormazabal (2021), un trabajador engaged logra incrementar su productividad, así como sus habilidades para solución de problemas de forma innovadora y creativa. Por ello, en la actualidad, la búsqueda del talento humano se ha orientado a aspirantes que cuenten con estas características, pues está demostrado (Arrieta et al. 2021) que este tipo de colaboradores de contrastada eficiencia no necesitan de un monitoreo y supervisión constante. Asimismo, también es evidente el nivel motivacional que ya tiene un trabajador engaged, por lo que también se pueden observar beneficios con respecto al clima institucional, indispensable para la garantía de calidad en los procesos (Gómez et al. (2019).

En los últimos años han surgido teorías que han buscado explicar los condicionantes del engagement en las instituciones. El primer modelo surgido es el modelo de demandas y recursos laborales, impulsado por Bakker y Demerouti. Para Upadyaya y Salmela-Aro (2020) existen dos elementos que pueden impulsar o deteriorar el engagement: las demandas, las cuales se relacionan con las características psicológicas, físicas, organizacionales y sociales de la labor realizada que requiere de un desgaste psíquico y físico; y los recursos laborales, los cuales son considerados con aquellas características del trabajo que reducen las exigencias y el desgaste por parte del colaborador, resultando estimulantes para su crecimiento personal y profesional. Velasco (2020) considera que los recursos resultan trascendentales para hacer frente a las demandas. Considera, además, que las demandas y recursos son inherentes a todas las profesiones; sin embargo, existen diferencias con respecto a su exigencia: existen labores que tendrán como principal demanda a la exigencia física, mientras que, en otras, será la demanda cognitiva la necesitada.

Un segundo modelo teórico se denomina teoría del intercambio social, el cual fue propuesto por Homans. Vargas (2022) explica que esta teoría parte del supuesto que, en toda relación existe una naturaleza de intercambio en la que una de las partes otorga ventajas y beneficios a la otra, por lo que espera que, en cumplimiento de su obligación, se retribuya de igual manera. Así, en las instituciones, el grado de engagement que puede tener un empleado estará en correspondencia con los esfuerzos realizados por los empleadores para garantizar las condiciones de comodidad y satisfacción.

Para Trejos-Torres (2021), es necesario que las instituciones logren contar con trabajadores engaged. Esto resulta importante en cualquier ámbito laboral, y más si se trata del sector salud. Cuando este personal se encuentra altamente comprometido, con un estado mental positivo frente a su labor, asume de manera convencida la trascendencia del servicio brindado, por lo que tiene una capacidad de resiliencia muy elevada, que le permite sobreponerse a los obstáculos que pueden surgir en el ambiente laboral. Similar concepción aporta Spontón (2018), quien argumenta que estos colaboradores tienen una mayor tolerancia al estrés que otros colaboradores poco comprometidos, materializándose además ello en un bienestar mental y físico. Por otra parte, los profesionales engaged son mucho más predispuestos a la mejora en su puesto laboral, pues la sensación de bienestar consigo mismos la alcanzarán también con un desempeño de calidad (Steffens et al., 2018).

Molero-Jurado et al. (2020) explican que impulsar el engagement en los colaboradores debería considerar como primer paso un conocimiento muy claro de cuáles son las funciones de cada uno, por lo que se garantiza con eso que se entienda de qué manera puede aportar al logro de las metas. Asimismo, es también indispensable que se asimile la filosofía institucional y los valores que se desean alcanzar. Sanclemente-Vinue et al. (2019) manifiesta que es necesario garantizar que los empleados gocen de los recursos fundamentales en su labor, sobre todo cuando estos se dedican a actividades tan estresantes como las que se evidencian en el sector salud. Sin embargo, no son solo recursos los que generan engagement en los trabajadores, sino también la certeza de que a la organización le interesa que mejoren sus habilidades y competencias a través de una apuesta por su formación. Por último, Pérez-

Fuentes et al. (2020) destacan como una herramienta importante a la comunicación, la cual debe manifestarse y ser enriquecida, tanto de manera cuantitativa como cualitativa, y en todos los niveles de la organización.

En esta investigación se considerarán como dimensiones del engagement a las propuestas por Salanova y Shaufeli (Mariana Lebrón et al. 2018). En primer lugar, se encuentra el vigor. Este se entiende como la presencia de elevados niveles de energía en los trabajadores, lo cual les garantiza a ellos resistencia en la labor. Asimismo, este vigor les permite seguir canalizando esfuerzos en la tarea, incluso cuando las situaciones se tornen complicadas. La segunda dimensión se denomina dedicación y está relacionada con el nivel de implicancia con las tareas encomendadas. Manzano et al (2021) considera, además, que el trabajador dedicado se siente inspirado e involucrado con lo que hace, pues considera a su labor como una actividad totalmente significativa. De esta manera, se siente entusiasmado cuando las actividades resultan desafiantes. Por último, se encuentra la dimensión absorción, vinculada con el nivel concentración del trabajador. Ivanovic et al. (2020) complementan lo anterior indicando que en esta dimensión se goza y disfruta en el trabajo, por lo que, incluso, existe una especie de enajenación en las labores que no les hace sentir el paso del tiempo cuando se encuentran trabajando. Ello es responsable de que este colaborador engaged se siente mucho más cómodo en su quehacer laboral que realizando otro tipo de actividades, por lo que es difícil apartarse de su trabajo.

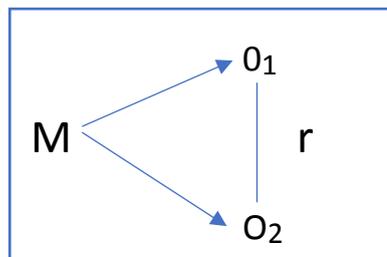
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Tomando en consideración su finalidad, esta investigación es de tipo básica. Estas tienen como propósito fundamental contribuir al soporte teórico de las variables de investigación, en este caso, del síndrome de burnout y engagement. Por otro lado, partiendo del enfoque, este es un estudio cuantitativo, puesto que los resultados y conclusiones se traducirán en datos numéricos, surgidos a partir de la aplicación de la estadística y la prueba de hipótesis (Hernández, et al., 2014).

Asimismo, esta investigación es no experimental, puesto que no hubo manipulación de las variables; y transversal, entendiéndose por ello que el estudio se realizó en un tiempo específico. Por último, el diseño de esta investigación es descriptivo correlacional, puesto que, como manifiesta Hernández, et al. (2014) estos tienen como propósito determinar la posible relación entre variables, en este caso, entre el síndrome de burnout y engagement, haciendo uso para ello de la estadística de análisis correlacional

El esquema correlacional es el siguiente:



Donde:

M: trabajadores del Servicio de farmacia

O₁: Observación del síndrome de burnout

O₂: Observación del engagement.

r: Relación que existe entre las variables de estudio

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual

Variable 1. Joshi y Sharma (2020) conceptúan el burnout como el agotamiento generado por una alta exigencia en la carga laboral y bajos resultados positivos.

Variable 2. El engagement es la canalización de energía por parte de un empleado hacia la consecución de las metas organizaciones, de tal manera que las personas que logran estrechar un vínculo físico, cognitivo y emocional con sus funciones laborales (Kahn, citado por Castellano, 2019).

Definición operacional

Variable 1. Síndrome de burnout es el resultado de la aplicación del cuestionario de medición de esta variable en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Variable 2. Engagement es el resultado de la aplicación del cuestionario de medición de esta variable en sus dimensiones: dedicación, vigor y absorción.

Indicadores

La variable síndrome de burnout presenta tres dimensiones: La dimensión agotamiento emocional presenta como indicadores a la pérdida de energía, el desgaste y el agotamiento; la dimensión despersonalización contiene al indicador actitudes negativas; y finalmente, la realización personal, se operativiza a través de respuestas autodestructivas hacia él, y respuestas autodestructivas hacia el trabajo.

La variable engagement presenta tres dimensiones. La primera corresponde al vigor, la cual se operativiza a través de los indicadores: energía, responsabilidad, gozo, persistencia y optimismo. La segunda, la dedicación, será medida considerando los indicadores de sentido, propósito, entusiasmo, inspiración, orgullo y el sacrificio. La última dimensión denominada absorción se operativiza a través de los indicadores tiempo, atención, satisfacción, involucramiento, atracción y concentración.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población muestral

Para Hernández, et al. (2014), la población es concebida como el conjunto de individuos que tienen características comunes. Tomando en consideración ello, esta investigación contó con una población conformada por 30 trabajadores del servicio de farmacia de un Centro hospitalario de Chimbote. Siendo la unidad de análisis cada trabajador.

De igual manera, se puede definir a la muestra como una parte de la población que resulta representativa de esta (Hernández, et al. (2014).

En el caso de la investigación, la muestra estuvo conformada por toda la población, es decir, los 30 trabajadores del servicio de farmacia de un Centro hospitalario de Chimbote. Esto se justifica en lo sugerido por Ballestrini (1998) quien recomienda que ante universos conformados por un número reducido de sus elementos, se considerarán como unidades de estudio e indagación a la totalidad de los individuos que la conforman, no siendo necesario considerar criterios muestrales.

3.3.2. Muestreo

Las unidades muestrales seleccionadas se establecieron mediante un muestreo no probabilístico, el cual, según Hernández et al. (2014), se realiza cuando la muestra se define de acuerdo a los propósitos del investigador o las características del estudio; mas no de forma aleatoria o por azar.

3.3.3. Unidad de análisis:

Cada colaborador del servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1 Técnica

En el presente estudio la técnica a emplearse fue la encuesta, la cual permitió realizar el recojo de los datos, a partir de la generación de preguntas al encuestado. Esta técnica permite recoger datos a una muestra de forma ordenada, por ello se utilizó para ambas variables.

3.4.2. Instrumentos

En referencia a los instrumentos, el cuestionario fue el que permitió conocer la variable, a partir del recojo de información suficiente mediante un grupo de preguntas organizadas secuencialmente (Hernández, et al. (2014).

Para la medición de la variable burnout se usó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado en 1986. Dicho instrumento contiene 22 preguntas con cinco variadas opciones para responder, nunca con un valor de 1; algunas veces al año, con un valor de 2; algunas veces al mes, con un valor de 3; algunas veces a la semana, con un valor de 4 y algunas veces al día, con valor de 5 puntos. Las 22 interrogantes se encuentran agrupadas según las dimensiones que comprenden la variable.

Para la medición de la variable engagement se usó el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES) desarrollado en 2006. Dicho instrumento contiene 17 preguntas con siete variadas opciones para responder, nunca con un valor de 0; casi nunca, con un valor de 1; algunas veces, con un valor de 2; regularmente, con un valor de 3; bastantes veces, con un valor de 4; casi siempre, con un valor de 5 y siempre, con valor de 6 puntos. Las 17 interrogantes se encuentran agrupadas según las dimensiones que comprenden la variable.

Para el proceso de validación de los instrumentos se realizó empleando a tres expertos que emitieron su juicio sobre la coherencia de los elementos al interno del instrumento, como las relaciones entre la variable, dimensión, ítem y opciones de respuesta; esto lo hicieron a través de una matriz de consistencia. Luego de recibir las observaciones, estas fueron subsanadas para lograr que los expertos validen los cuestionarios a aplicarse, a través de la v de Aiken (0.91) la cual permitió cuantificar la importancia de cada uno de los ítems en referencia al contenido; a partir de la valoración emitida por los jueces.

El procedimiento de confiabilidad se garantizó mediante el valor del alfa de Crombach, el cual se obtuvo de los resultados del pilotaje a una muestra de 10 trabajadores con características similares a la muestra. El valor del alfa permitió identificar si el instrumento puede ser catalogado como confiable, lo que

viabilizaría su uso. El cuestionario de engagement obtuvo un alfa de 0.929 y el cuestionario de síndrome de burnout un valor de 0.879.

3.5. Procedimientos

El procedimiento se inició con la revisión sobre la literatura de las variables, luego de lo cual, se determinó la muestra y en coordinación con la entidad se conseguirá el permiso para la aplicación de los instrumentos previamente validados. Luego de haber recogido los datos de los encuestados se procesó lo obtenido y se interpretan los datos a través de gráficos y tablas que permitan la corroboración de las hipótesis. Finalmente se contrastaron los resultados con los antecedentes y las teorías sobre las variables, para terminar brindando conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

En cuanto al método para analizar los datos, se hizo uso de la estadística descriptiva, mediante los programas SPSS y el Microsoft Excel, estos brindaron la información de las frecuencias que se presentaron en tablas y gráficos.

En referencia a la estadística inferencial, esta permitió la comprobación de las hipótesis de correlación, siendo lo primero la realización de una prueba de normalidad que ayudó a determinar el uso de prueba no paramétrica (Spearman).

3.7. Aspectos éticos

Un aspecto clave fue el consentimiento informado de los participantes del estudio, luego de brindarles la información sobre los instrumentos y los fines de esta investigación. De igual manera, el anonimato se garantizó, así como el uso de la información obtenida, la cual solo se empleó con los fines consignados en este estudio.

Probidad, porque se debe actuar con honestidad durante toda la investigación, presentando los resultados de manera fidedigna y evitando modificaciones, asimismo de acuerdo a las políticas de la universidad, se ha respetado la originalidad evitándose el plagio citándose las fuentes de consulta, ciñéndose a los estándares de investigación vigentes.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Tabla de contingencia entre el síndrome de burnout y engagement de los trabajadores

		Síndrome burnout		Total
		Medio	Alto	
Engagement	Bajo	14	15	29
		48,3%	51,7%	100,0%
	Medio	0	1	1
		0,0%	100,0%	100,0%
Total		14	16	30
		46,7%	53,3%	100,0%

Interpretación

En la presenta tabla se observa que el 51.7%, equivalente a 15 de los trabajadores encuestados, poseen un nivel alto de síndrome burnout y un bajo nivel de engagement.

Tabla 2

Relación entre el síndrome de burnout y engagement de los trabajadores

	Rho de Spearman	V2: Engagement
V1: Síndrome burnout	Coefficiente de correlación	-,556*
	Sig. (bilateral)	,011
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la presente tabla se observa el resultado de la prueba de Spearman, donde el valor de Sig. es 0.011, el cual es menor que el valor de significatividad (0.005). El coeficiente resultante $r = -0.556$ señala una correlación inversa y moderada entre el síndrome burnout y el engagement.

Tabla 3

Nivel de la variable síndrome de burnout

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	0	0
Medio	14	46.7
Alto	16	53.3
Total	30	100.0

Interpretación:

A partir de la Tabla 3 y Figura 1 se observa que el nivel del síndrome burnout presente en los trabajadores es alto en su mayoría (53.3%); y de nivel medio en un 46.7%.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la variable síndrome de burnout

Nivel	Agotamiento emocional		Despersonalización		Autorrealización personal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	0	0	0	0	0	0
Medio	16	53.3	11	36.7	16	53.3
Alto	14	46.7	19	63.3	14	46.7
Total	30	100.0	30	100.0	30	100.0

Interpretación:

A partir de la Tabla 4 y Figura 2 se presentan los niveles que poseen las dimensiones del síndrome burnout en los empleados de la muestra. Las dimensiones que muestran un nivel medio son el agotamiento emocional con un 53.3% y la autorrealización personal con el mismo porcentaje; en tanto que la dimensión despersonalización alcanzó un nivel alto con un porcentaje del 63.3.

Tabla 5

Nivel de engagement

Nivel	f	%
Bajo	29	96.7
Regular	1	3.3
Alto	0	0
Total	30	100.0

Interpretación:

A partir de la Tabla 5 y Figura 3 se observa que el nivel del engagement presente en los trabajadores es bajo en su mayoría (96.7%); y de nivel regular en un 3.3%.

Tabla 6

Nivel de las dimensiones de la variable Engagement

Nivel	Vigor		Dedicación		Absorción	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	27	90	26	86.7	30	100
Medio	3	10	4	13.3	0	0
Alto	0	0	0	0	0	0
Total	30	100.0	30	100.0	30	100.0

Interpretación:

A partir de la Tabla 6 y Figura 4 se presentan los niveles que poseen las dimensiones del engagement en los empleados de la muestra. Todas las dimensiones muestran un nivel bajo, como es el caso del vigor (90%), la dedicación (86.7%) y la absorción (100%).

Tabla 7

Tabla de contingencia entre el síndrome de burnout y el vigor

		V1. Síndrome de burnout		Total
		Medio	Alto	
D1: Vigor	Bajo	13	14	27
		48,1%	51,9%	100,0%
	Medio	1	2	3
		33,3%	66,7%	100,0%
Total		14	16	30
		46,7%	53,3%	100,0%

Interpretación

En la presenta tabla se observa que el 51.9%, equivalente a 14 de los trabajadores encuestados, poseen un nivel alto de síndrome burnout y un bajo nivel de vigor, dimensión perteneciente al engagement.

Tabla 8

Relación entre el síndrome de burnout y el vigor

Rho de Spearman		D1: Vigor
V1: Síndrome burnout	Coeficiente de correlación	-,524*
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

Interpretación

En la presente tabla se observa el resultado de la prueba de Spearman, donde el valor de Sig. es 0.000, el cual es menor que el valor de significatividad (0.005). El coeficiente resultante $r = -0.524$ señala una correlación inversa y moderada entre el síndrome burnout y la dimensión vigor del engagement.

Tabla 9

Tabla de contingencia entre el síndrome de burnout y la dedicación

		V1. Síndrome de burnout		Total
		Medio	Alto	
D2: Dedicación	Bajo	12	14	26
		46,2%	53,8%	100,0%
	Medio	2	2	4
		50,0%	50,0%	100,0%
Total		14	16	30
		46,7%	53,3%	100,0%

Interpretación

En la presenta tabla se observa que el 53.8%, equivalente a 14 de los trabajadores encuestados, poseen un nivel alto de síndrome burnout y un bajo nivel de dedicación, dimensión perteneciente al engagement.

Tabla 10

Relación entre el síndrome de burnout y la dedicación

	Rho de Spearman	D2: Dedicación
	Coeficiente de correlación	-,460*
V1: Síndrome burnout	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

Interpretación

En la presente tabla se observa el resultado de la prueba de Spearman, donde el valor de Sig. es 0.000, el cual es menor que el valor de significatividad (0.005). El coeficiente resultante $r = -0.460$ señala una correlación inversa y moderada entre el síndrome burnout y la dimensión dedicación del engagement.

Tabla 11

Tabla de contingencia entre el síndrome de burnout y la absorción

		D3: Absorción		Total
		Medio	Alto	
V1. Síndrome de burnout	Bajo	14	16	30
		46,7%	53,3%	100,0%
Total		14	16	30
		46,7%	53,3%	100,0%

Interpretación

En la presenta tabla se observa que el 53.3%, equivalente a 16 de los trabajadores encuestados, poseen un nivel alto de síndrome burnout y un bajo nivel de absorción, dimensión perteneciente al engagement.

Tabla 12

Relación entre el síndrome de burnout y la absorción

Rho de Spearman		D3: Absorción
V1: Síndrome burnout	Coefficiente de correlación	,794*
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

Interpretación

En la presente tabla se observa el resultado de la prueba de Spearman, donde el valor de Sig. es 0.000, el cual es menor que el valor de significatividad (0.005). El coeficiente resultante $r = -0.794$ señala una correlación inversa y alta entre el síndrome burnout y la dimensión absorción del engagement.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al primer objetivo específico de esta investigación, este fue identificar el nivel de síndrome de burnout de los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote. Para ello, se analizaron los resultados estadísticos precisados en la Tabla 3, la cual describe que el nivel del síndrome burnout presente en los trabajadores es alto en su mayoría (53.3%); y de nivel medio en un 46.7%. Asimismo, con referencia a las dimensiones de dicha variable, se observa en la Tabla 4 la presencia de un nivel medio con respecto al agotamiento emocional, con un 53.3%, y la autorrealización personal, con el mismo porcentaje; en tanto, la dimensión despersonalización alcanzó un nivel alto con un porcentaje del 63.3.

Los resultados obtenidos alcanzan similitud con la investigación de Rendón et al. (2020), quienes realizaron un estudio descriptivo para conocer la presencia de burnout en profesionales de enfermería de UCI, encontrándose a partir de la administración de la encuesta que el nivel de la variable fue medio. De igual manera, se encuentra correspondencia con la investigación de Gonçalves et al. (2018), quienes realizaron un estudio correlacional comparativo sobre los niveles de burnout y engagement en el personal de enfermería de España y Portugal, encontrándose, con respecto a la presencia del burnout, niveles elevados de presencia, siendo las enfermeras en Portugal las que presentan niveles más altos que las españolas.

Al respecto de estas correspondencias, se puede encontrar un fundamento teórico en lo afirmado por Vinueza-Veloz et al. (2020) quienes afirman que un mal manejo del estrés crónico a causa de una exposición prolongada de estresores, como mayor carga de trabajo, derivan en el síndrome de burnout. Este tipo de situación se ha evidenciado durante la pandemia de la COVID-19, por lo que, según Torres et al. (2021), esta situación ocasionó una saturación en el sistema sanitario de los países, lo que se tradujo en sobrecarga de las labores, angustia por la cercanía y la exposición al virus, sensación de desigualdad o desinterés de las autoridades.

Lo mencionado permitiría interpretar y, además inferir, que el nivel elevado de burnout que experimentan los trabajadores del servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote está en correspondencia con las sensaciones experimentadas por este personal a partir de las condiciones inéditas que tuvieron que enfrentar en la emergencia sanitaria, encontrándose por ello, además, que el nivel de despersonalización es uno de los que más elevados se encuentran, sobre todo tomando en cuenta que este se caracteriza por la presencia de negatividad en todo lo que se hace, incluso con relación a la interrelación con los usuarios del servicio.

Con respecto al segundo objetivo específico de esta investigación, este fue identificar el nivel de engagement de los trabajadores del Servicio de un centro hospitalario de Chimbote. Para ello, se analizaron los resultados estadísticos precisados en la Tabla 5, en donde se observa que el nivel del engagement presente en los trabajadores es bajo en su mayoría (96.7%); y de nivel regular en un 3.3%. Asimismo, al analizar los niveles presentes en cada una de las dimensiones, se puede observar en la Tabla 6 que todas las dimensiones muestran un nivel bajo, como es el caso del vigor (90%), la dedicación (86.7%) y la absorción (100%).

Al analizar los resultados obtenidos se encontró diferencias con las investigaciones que sirvieron como trabajos previos a este estudio. De esta manera, se tiene la investigación de Montenegro (2018), en donde se observa que los niveles de engagement se manifiesta en bueno. De igual manera, esto se corrobora con la investigación de Reis (2019), quien buscó identificar el nivel de engagement laboral en las enfermeras, encontrando que este se encuentra en un nivel alto.

Estos resultados permiten conjeturar que, el engagement o compromiso demostrado por el personal de salud se ha visto disminuido en los últimos años, los cuales son coincidentes con la llegada de la pandemia. Ello, dado el contraste que existe entre los resultados obtenidos en las investigaciones presentadas cuyo contexto es anterior a la emergencia sanitaria, y los resultados postpandemia. Así lo manifiesta Montenegro (2018), quien explica que el ritmo acelerado y vertiginoso que ha caracterizado los últimos años, también se ha

evidenciado laboralmente. Esto se ha manifestado en un agotamiento emocional y físico que ha sido responsable del deterioro del estado mental de los trabajadores.

Por otro lado, también es necesario considerar que las diferencias obtenidas en los resultados con respecto a otras investigaciones obedecen a un factor de gestión y de la propia cultura organizacional de la institución. Esto se ve reafirmado por Sanclemente-Vinue et al. (2019) quienes afirman para garantizar niveles óptimos de engagement es necesario garantizar que los empleados gocen de los recursos fundamentales en su labor, sobre todo cuando estos se dedican a actividades tan estresantes como las que se evidencian en el sector salud. Sin embargo, no son solo recursos los que generan engagement en los trabajadores, sino también la certeza de que a la organización le interesa que mejoren sus habilidades y competencias a través de una apuesta por su formación.

El tercer objetivo específico de esta investigación fue determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión vigor del engagement de los trabajadores del servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote. Para ello, se analizaron los resultados estadísticos precisados en la Tabla 7, en la que se observa que el 51.9%, equivalente a 14 de los trabajadores encuestados, poseen un nivel alto de síndrome burnout y un bajo nivel de vigor, dimensión perteneciente al engagement. Esto se reafirma en la Tabla 8, en donde se observa el resultado de la prueba de Spearman, donde el valor de Sig. es 0.000, el cual es menor que el valor de significatividad (0.005). El coeficiente resultante $r = -0.524$ señala una correlación inversa y moderada entre el síndrome burnout y la dimensión vigor del engagement.

Estos resultados guardan correspondencia con la investigación de Acuña-Hormazabal et al. (2021), quienes también encontraron una relación inversa entre el burnout y la dimensión del engagement vigor ($r = -0.47$). Asimismo, existe correspondencia con la investigación de Dahiya y Raghuvanshi (2021) quienes buscaron determinar si existe variación en los valores laborales ante el burnout y engagement. Las respuestas permitieron concluir que aquellos trabajadores con

niveles altos de burnout se asocian a niveles bajos en los valores intrínsecos laborales, como el engagement en su dimensión vigor.

Al respecto de estos resultados Salanova y Shaufeli (Mariana Lebrón et al. 2018) consideran que el vigor se entiende como la presencia de elevados niveles de energía en los trabajadores, lo cual les garantiza a ellos resistencia en la labor. Reconocida su importancia como una conducta laboral, Lizano et al. (2019) explica que la presencia de elevados niveles de burnout podría afectar esta vitalidad, pues sostiene que este se entiende como una respuesta emocional negativa hacia el rol o función que desempeña en el trabajo, lo que se traduce en una sensación de cansancio emocional, a efecto de un estrés prolongado. Esta discusión teórica nos permite inferir que, en el caso de los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, a mayor nivel de la variable burnout, menor será el nivel de vigor, pudiendo funcionar esta relación también en el sentido inverso.

El cuarto objetivo específico de esta investigación fue determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión dedicación del engagement en los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote. Para ello, se analizaron los resultados estadísticos precisados en la Tabla 9, en donde se observa que el 53.8%, equivalente a 14 de los trabajadores encuestados, poseen un nivel alto de síndrome burnout y un bajo nivel de dedicación, dimensión perteneciente al engagement. Esto se reafirma en la Tabla 10, en la cual se observa el resultado de la prueba de Spearman, donde el valor de Sig. es 0.000, el cual es menor que el valor de significatividad (0.005). El coeficiente resultante $r = -0.460$ señala una correlación inversa y moderada entre el síndrome burnout y la dimensión dedicación del engagement.

Estos resultados son coincidentes con la investigación de Huber et al. (2020), en donde se obtuvo como resultados que el engagement y sus dimensiones se asocian de forma significativa, pero inversa con las dimensiones del burnout. Similares resultados fueron los obtenidos por Piroja (2019) quien explicó que las relaciones entre las dimensiones de ambas variables son inversas, siendo una de las más pronunciadas la que se vincula con la dedicación del engagement. Al respecto Manzano et al (2021) indican que los trabajadores que evidencian

dedicación se encuentran implicados con las tareas encomendadas. Asimismo, se siente inspirado e involucrado con lo que hace, pues considera a su labor como una actividad totalmente significativa.

Los niveles bajos de esta dimensión en la presente investigación estarían en correspondencia con los elevados niveles de burnout, tal como apunta Mijakoski et al. (2018) quien explica que cuando el cuadro de burnout es elevado, se manifiesta una sintomatología asociada a la parte conductual, como por ejemplos el ausentismo en el trabajo o la incapacidad de establecer relaciones con sus colegas. Esto también se ve reafirmado por Rožman et al. (2019) quienes señalan otros síntomas como la tendencia a la irritabilidad, la percepción de no pertenencia o inadaptación laboral. Lo anterior se interpreta, en el caso de los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, que a mayor nivel de la variable burnout, menor será el nivel de dedicación, pudiendo funcionar esta relación también en el sentido inverso.

El quinto objetivo específico de esta investigación fue determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión absorción del engagement en los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote. Para ello, se analizaron los resultados estadísticos precisados en la Tabla 11, en donde se observa que el 53.3%, equivalente a 16 de los trabajadores encuestados, poseen un nivel alto de síndrome burnout y un bajo nivel de absorción, dimensión perteneciente al engagement. Esto se reafirma en la Tabla 12, en la que se observa el resultado de la prueba de Spearman, donde el valor de Sig. es 0.000, el cual es menor que el valor de significatividad (0.005). El coeficiente resultante $r = -0.794$ señala una correlación inversa y alta entre el síndrome burnout y la dimensión absorción del engagement.

Al respecto de los resultados obtenidos, se encuentra correspondencia con el estudio de Reis (2019), en donde el análisis de regresión permite afirmar que el burnout tiene una relación negativa con el engagement en su dimensión absorción. Similares también son los resultados obtenidos por Piroja (2019) quien teniendo como muestra a 152 empleados de laboratorio, determinó que la relación entre el burnout y la dimensión en mención es muy pronunciada e inversa. Ivanovic et al. (2020) explican que la absorción se encuentra vinculada

con el nivel concentración del trabajador, existiendo una especie de enajenación en las labores que no les hace sentir el paso del tiempo cuando se encuentran trabajando.

Sin embargo, esta relación inversa con respecto al burnout surgiría como uno de los efectos del mismo, pues este genera una barrera entre la labor y el disfrute por lo que se hace, tal como lo manifiesta Spontón (2018), quien argumenta los altos niveles de engagement son responsables de que los colaboradores tengan una mayor tolerancia al estrés con respecto a otros trabajadores poco comprometidos, materializándose además ello en un bienestar mental y físico. Por ello, se puede inferir que esta relación inversa manifestada desencadena que el colaborador sin absorción, como producto del elevado nivel de burnout, no se siente cómodo en su quehacer laboral, buscando priorizar incluso otro tipo de actividades, por lo que prefiere incluso apartarse de su trabajo.

Por último, el objetivo general de esta investigación fue determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y el engagement en los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote. Para ello, se analizaron los resultados estadísticos precisados en la Tabla 1, donde se observa que el 51.7%, equivalente a 15 de los trabajadores encuestados, poseen un nivel alto de síndrome burnout y un bajo nivel de engagement. Asimismo, en la Tabla 2, se observa el resultado de la prueba de Spearman, donde el valor de Sig. es 0.011, el cual es menor que el valor de significatividad (0.005). El coeficiente resultante $r = -0.556$ señala una correlación inversa y moderada entre el síndrome burnout y el engagement.

Estos resultados son correspondientes con la investigación de Arrieta et al. (2021) quien al buscar determinar los niveles de burnout y engagement en trabajadores colombianos establecieron una correlación entre ambas variables, la cual es de nivel moderado y negativa según el valor $r = -0.565$. Asimismo, se encuentra también similitudes con los estudios de Montenegro (2018) y Piroja (2019), quienes determinaron la existencia de una relación inversa entre el burnout y engagement. Para encontrar una justificación teórica con respecto a estas similitudes en resultados, se toma en cuenta lo afirmado por Castro et al. (2020) quien indica, a partir de estudios en médicos residentes de Rumania con

respecto a la Escala *Maslach Burnout Inventory (MBI)* que a dos meses de iniciada la pandemia el 76% de los mismos padecía de burnout. De igual manera, en China, con respecto a la aplicación del MBI al personal de salud de primera línea frente al COVID – 19, se encontró que un 78. 5% de los mismos padecían de agotamiento emocional, ello derivado principalmente del incremento de las horas de trabajo en las unidades de atención.

Estos elevados resultados serían significativos pues, según los resultados, estarían en correspondencia directa con los bajos niveles de engagement que evidencian los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote. Para reafirmar esto, el Instituto Integración (citado por Álvarez et al., 2021), explica que, en los últimos 3 años, aproximadamente el 60 % de trabajadores ha sufrido del síndrome de burnout, el cual se ha caracterizado por un desgaste físico y psíquico, impulsado por una falta de motivación hacia aquello que antes los apasionaba.

De igual manera, se considera que, entre los factores desencadenantes, sobre todo a partir de la pandemia y con respecto a los hospitales, se encuentra el deteriorado sistema de Salud que tiene Perú, lo cual representó problemas, no solo para los pacientes, sino también para los propios trabajadores, quienes además del miedo al contagio tenían que lidiar con las limitaciones propias del contexto y la saturación del sistema. Todo ello permite inferir que elevados niveles de alguna de las variables tienen incidencia directa en los bajos niveles de la otra. A partir de ello, se deduce que el diseño de estrategias para la mejora de una de las variables redundaría directamente también en la mejora de la otra.

IV. CONCLUSIONES

Primero: Existe una relación inversa y moderada entre el síndrome de burnout y el engagement de los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, 2021, tal como se observa en la Tabla 2, en donde el resultado de la prueba de Spearman da un valor de Sig. 0.011, el cual es menor que el valor de significatividad (0.005).

Segundo: El nivel del síndrome de burnout presente en los trabajadores del servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, 2021 es alto en su mayoría (53.3%); y de nivel medio en un 46.7%, tal como se puede apreciar en la Tabla 3.

Tercero: El nivel del engagement presente en los trabajadores del servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, 2021 es bajo en su mayoría (96.7%); y de nivel regular en un 3.3%, tal como se puede apreciar en la Tabla 5.

Cuarto: Existe una relación inversa y moderada entre el síndrome de burnout y la dimensión vigor del engagement de los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, 2021, tal como se observa en la Tabla 8, en donde el resultado de la prueba de Spearman da un valor Sig. de 0.000, el cual es menor que el valor de significatividad (0.005).

Quinto: Existe una relación inversa y moderada entre el síndrome de burnout y la dimensión dedicación del engagement de los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, 2021, tal como se observa en la Tabla 10, en donde el resultado de la prueba de Spearman da un valor Sig. de 0.000, el cual es menor que el valor de significatividad (0.005).

Sexto: Existe una relación inversa y alta entre el síndrome de burnout y la dimensión absorción del engagement de los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, 2021, tal como se observa en la Tabla 12, en donde el resultado de la prueba de Spearman

da un valor Sig. de 0.000, el cual es menor que el valor de significatividad (0.005).

V. RECOMENDACIONES

Primero: Al gerente de la Red Asistencial Áncash de EsSalud, considerar los resultados obtenidos en la investigación con respecto al nivel de burnout detectado, pues debería ser motivo para realizar el diagnóstico correspondiente en otros centros de salud, de tal manera que se puedan establecer propuestas para la mejora.

Segundo: Al director de un centro hospitalario de Chimbote, socializar y analizar los resultados obtenidos con respecto al nivel de engagement de los trabajadores del servicio de farmacia. Esto debe permitir poder tomar decisiones que se plasmen en acciones para la mejora del compromiso de los trabajadores.

Tercero: Al jefe del servicio de Farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, mejorar la dimensión absorción del engagement de los trabajadores pues esta se encuentre en su totalidad en un nivel bajo, para ello debe trabajarse directamente con el control del síndrome de burnout, a través de las mejoras de las condiciones descritas en el marco teórico de esta investigación.

Cuarto: A los trabajadores del servicio de Farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, discutir el diagnóstico obtenido en esta investigación a nivel de cada una de las dimensiones de las dos variables. Esto debe realizarse aprovechando alguna jornada reflexiva en la cual también puedan asumirse compromisos en cada uno de los niveles de organización.

Quinto: A los futuros investigadores, considerar la relación entre el burnout con otras variables, de tal forma que puedan analizarse los alcances que los efectos de la pandemia han tenido en el profesional de salud.

Sexto: A los futuros investigadores, ampliar el tema de investigación a otros centros de salud, de tal forma que se puedan extraer conclusiones de mayor alcance a nivel nacional. Esto debe permitir diseñar alternativas a

nivel de políticas y acciones concretas para una disminución del burnout y una mejora del engagement en el personal de salud.

REFERENCIAS

- Acuña-Hormazabal, Á., Mendoza-Llanos, R. y 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. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 104-112. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4364>
- Ahmad, J., Fairos, S. y Ban, K. (2020). How Does Job Demands and Job Resources Affect Work Engagement Towards Burnout? The Case of Penang Preschool. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(02). <https://doi.org/10.37200/IJPR/V24I2/PR200490>
- Alvarez, J., Fauss, N., Knox, J., Victoria, L. y Vargas, E. (2021). *Burnout y engagement en médicos de instituciones de salud de Lima Metropolitana y el Callao en el contexto de la COVID-19* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19753>
- Aristizábal, D., Mejía, C. y Quiroz, E. (2019). Work stress and engagement in a manufacturing company workers. *Textos y sentidos*, 17. <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/textosysentidos/article/view/82/81>
- Arrieta, L., Blandón, J. y Martínez, M. (2021). *The pandemic and the effects on the mental health of workers in Colombia. Work at home and its impact on the levels of engagement and burnout in workers* (Tesis de maestría, Universidad de Antioquía). <http://hdl.handle.net/10495/18767>
- Bodine, J. (2018). Preventing Preceptor Burnout Through Engagement. *Journal for Nurses in Professional Development*, 34(5), 290-292. <https://doi.org/10.1097/NND.0000000000000473>
- Castellano, E., Muñoz, R., Toledo, M., Sponton, C. y Medrano, L. (2019). Cognitive processes of emotional regulation, burnout and work engagement. *Psicothema*, 31(1), 73-80. <https://doi.org/10.7334/psicothema2018.228>
- Castro, M., Noroña, D. y Morillo, J. (2020). Factores de riesgo psicosociales y work engagement en personal de enfermería de aislamiento y UCI del

Hospital Luis Gabriel Dávila. *Horizontes de Enfermería*, (10), 95-107.
<https://doi.org/10.32645/13906984.995>

Dahiya, R. y Raghuvanshi, J. (2021). Do values reflect what is important? Exploring the nexus between work values, work engagement and job burnout. *International Journal of Organizational Analysis*.
<https://doi.org/10.1108/IJOA-02-2021-2608>

Faria, S., Queirós, C., Borges, E. y Abreu, M. (2019). Saúde mental dos enfermeiros: Contributos do burnout e engagement no trabalho. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental* (22), 09-18.
<http://dx.doi.org/10.19131/rpesm.0258>

Faskhodi, A. y Siyyari, M. (2018). Dimensions of work engagement and teacher burnout: A study of relations among Iranian EFL teachers. *Australian Journal of Teacher Education* (Online), 43(1), 78–93.
<https://search.informit.org/doi/10.3316/ielapa.381316514834525>

Franco-Miranda, V., Quiroz-González, E. y Castaño-González, E. (2020). Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato? *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (60), 159-177. <https://www.doi.org/10.35575/rvucn.n60a9>

Garcia, L. (2018). Engagement en el trabajo entre residentes y profesionales en perfeccionamiento de enfermería. *Rev. Bras. Enferm.* 71(4), 1487-1492.
<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0278>.

Gómez, L., Labarthe, J., Ferreira-Umpiérrez, A. y Chiminelli-Tomás, V. (2019). Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES). *Ciencias Psicológicas*, 13(2), 305-316.
<https://dx.doi.org/10.22235/cp.v13i2.1888>

Gonçalves, A., Galvão, A., Escanciano, S., Pinheiro, M. y Gomes, M. (2018). Stress e engagement na profissão de enfermagem: Análise de dois contextos internacionais. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental* (Spe. 6), 59-64. <https://doi.org/10.19131/rpesm.0214>

- Hetzel-Riggin, M., Swords, B., Tuang, H., Deck, J. y Spurgeon, N. (2020). Work Engagement and Resiliency Impact the Relationship Between Nursing Stress and Burnout. *Psychological Reports*, 123(5), 1835-1853. <https://doi.org/10.1177/0033294119876076>
- Huber, A., Strecker, C., Hausler, M. *et al.* (2020). Possession and Applicability of Signature Character Strengths: What Is Essential for Well-Being, Work Engagement, and Burnout? *Applied Research Quality Life*, 15, 415–436. <https://doi.org/10.1007/s11482-018-9699-8>
- Ivanovic, T., Ivancevic, S. y Maricic, M. (2020). The Relationship between Recruiter Burnout, Work Engagement and Turnover Intention: Evidence from Serbia. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 31(2), 197–210. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.31.2.24100>
- Joshi, G. y Sharma, G. (2020). Burnout: A risk factor amongst mental health professionals during COVID-19. *Asian journal of psychiatry*, 54, 102300. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102300>
- Lizano, E., Godoy, A. y Allen, N. (2019). Spirituality and worker well-being: Examining the relationship between spirituality, job burnout, and work engagement. *Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thought*, 38(2), 197-216. <https://doi.org/10.1080/15426432.2019.1577787>
- Lozano-Vargas, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 84(1), 1-2. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v84i1.3930>
- Manzano, G., Montañés, M. y López, J. (2021). Does the economic crisis contribute to the burnout and engagement of Spanish nurses? *Curr Psychol*. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01527-8>
- Mariana Lebrón, Filiz Tabak, Or Shkoler & Edna Rabenu (2018). Counterproductive Work Behaviors toward Organization and Leader-Member Exchange: The Mediating Roles of Emotional Exhaustion and Work Engagement. *Organization Management Journal*, 15(4), 159-173. <https://doi.org/10.1080/15416518.2018.1528857>

- Marques-Pinto, A., Jesus, É., Mendes, A., Fronteira, I. y Roberto, M. (2018). Nurses' Intention to Leave the Organization: A Mediation Study of Professional Burnout and Engagement. *The Spanish Journal of Psychology*, 21, E32. <https://doi.org/10.1017/sjp.2018.30>
- Marsollier, R. (2019). An analysis on burnout-engagement model in public employees. *Psicogente*, 22(41), 272-289. <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>
- Mesurado, B. y Laudadio, J. (2019). Teaching Experience, Psychological Capital and Work Engagement: Their Relationship with the Burnout on University Teachers. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 12-26. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.327>
- Mijakoski, D., Karadzinska-Bislimovska, J., Stoleski, S., Minov, J., Atanasovska, A. y Bihorac, E. (2018). Job Demands, Burnout, and Teamwork in Healthcare Professionals Working in a General Hospital that Was Analysed At Two Points in Time. *Open access Macedonian journal of medical sciences*, 6(4), 723-729. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2018.159>
- Molero-Jurado, M., Pérez-Fuentes, M., Soriano, J., Tortosa, B., Oropesa, N., Simón-Márquez, M. y Gázquez-Linares, J. (2020). Personality and job creativity in relation to engagement in nursing. *Anales de Psicología*, 36(3), 533-541. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.36.3.405391>
- Montenegro, K. (2018). *Engagement, satisfacción laboral y síndrome de burnout en fiscales de la provincia de Jaén* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32085>
- Montgomery, A., Panagopoulou, E., Esmail, A. y Richards, T. (2019). Maslach C. Burnout in healthcare: the case for organisational change. *BMJ*, 366, l4774. <https://doi.org/10.1136/bmj.l4774>
- Navarro-Abal, Y., López-López, J. y Climent-Rodríguez, J. (2018). Engagement, resilience and empathy in nursing assistants. *Enfermería Clínica*, 28(2), 103-110. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.08.009>

- Pérez-Fuentes, M., Molero, M., Gázquez, J., Barragán, A., Simón, M., Martos, Á., Tortosa, B., González, A. y Oropesa, N. (2019). Engagement y Autoeficacia en Profesionales de Medicina. *Calidad De Vida Y Salud*, 12(2), 19-28. <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/185>
- Piiraja, I. (2019). *Burnout y engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5327>
- Quiroz, J. (2018). *Frecuencia del Síndrome de Burnout en Trabajadores del Centro de Salud Metropolitano del MINSA En Tacna – 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28776>
- Reis, S. (2019). *Saúde psicológica dos enfermeiros: um estudo sobre burnout e engagement* [Tesis de maestría, Universidad de Porto]. <https://hdl.handle.net/10216/121004>
- Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Hernández, R., Vargas, M. y Favela, M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(3), 479–506. <https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Rožman, M., Grinkevich, A. y Tominc, P. (2019). Occupational Stress, Symptoms of Burnout in the Workplace and Work Satisfaction of the Age-diverse Employees. *Organizacija*, 52(1), 46-52. <https://doi.org/10.2478/orga-2019-0005>
- Rožman, M., Treven, S. y Cingula, M. (2018). The Impact of Behavioral Symptoms of Burnout on Work Engagement of Older Employees: The Case of Slovenian Companies. *Naše gospodarstvo/Our Economy*, 64(3), 3-11. <https://doi.org/10.2478/ngoe-2018-0013>
- Salmela-Aro, K., Hietajärvi, L. y Lonka, K. (2019). Work Burnout and Engagement Profiles Among Teachers. *Front. Psychol.* 10(2254). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02254>

- Sanclemente-Vinue, I., Elboj-Saso, C. y Iñiguez-Berrozpe, T. (2019). The voice of nurses as a means to promote job engagement. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27, e3208. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3193.3208>.
- Sextonm, J., Adair, K., Leonard, M., *et al.* (2018). Providing feedback following Leadership WalkRounds is associated with better patient safety culture, higher employee engagement and lower burnout. *BMJ Quality & Safety*, 27, 261-270. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjqs-2016-006399>
- Spontón, C., Castellano, E., Salanova, M., Llorens, S., Maffei, L. y Medrano, L. (2018). Evaluación de un modelo sociocognitivo de autoeficacia, burnout y engagement en el trabajo: análisis de invarianza entre Argentina y España. *Psychologia. Avances de la Disciplina*, 12(1), 89-101. <https://doi.org/10.21500/19002386.3226>
- Steffens, N., Yang, J., Jetten, J., Haslam, S. y Lipponen, J. (2018). The unfolding impact of leader identity entrepreneurship on burnout, work engagement, and turnover intentions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(3), 373–387. <https://doi.org/10.1037/ocp0000090>
- Torres, F., Irigoyen, V.; Moreno, A. y Ruilova, E., Casares, J. y Mendoza M. (2021). Burnout syndrome in health professionals in Ecuador and associated factors in times of pandemic. *Rev. virtual Soc. Parag. Med. Int.*, 8(1), 126-136. <https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2021.08.01.126>.
- Trejos-Torres, L., Quiroz, E. y Castaño-González, E. (2021). Burnout and Engagement: an analysis from work shifts in assistance personnel. *Psicoespacios*, 15(27), 1–16. <https://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios/article/view/1416>
- Upadyaya, K. y Salmela-Aro, K. (2020). Social demands and resources predict job burnout and engagement profiles among Finnish employees. *Anxiety, Stress & Coping*, 33(4), 403-415. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1746285>

- Vargas, A., Gaibor, I. y Rodríguez, M. (2022). Relación entre el Burnout, Engagement, Afrontamiento al estrés y Optimismo en personal de organización no gubernamental. *Revista Imaginario Social*, 5(1). <http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/67>
- Velasco, D. (2020). Calidad de vida laboral y el engagement laboral de las enfermeras de un hospital público, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53567>
- Vinueza-Veloz, A., Aldaz-Pachacama, N., Mera-Segovia, C., Pino-Vaca, D., Tapia-Veloz, E. y Vinueza-Veloz, M. (2020). Burnout syndrome among Ecuadorian medical doctors and nurses during COVID-19 pandemic. *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.708>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos* (CIE-11). [https://www.who.int/es/news/item/17-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-\(icd-11\)](https://www.who.int/es/news/item/17-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-(icd-11))

Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1 Síndrome de Burnout	El burnout es el agotamiento generado por una alta exigencia en la carga laboral y bajos resultados positivos (Joshi y Sharma, 2020).	Síndrome de burnout es el resultado de la aplicación del cuestionario de medición de esta variable en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Agotamiento emocional	Pérdida de energía	Ordinal Alto Medio Bajo
				Desgaste	
				Agotamiento	
			Despersonalización	Actitudes negativas	
			Realización personal	Respuestas autodestructivas hacia uno mismo	
Respuestas autodestructivas hacia el trabajo					
V2 Engagement	El engagement es la canalización de energía por parte de un empleado hacia la consecución de las metas organizaciones, de tal manera que las personas que logran estrechar un vínculo físico, cognitivo y emocional con sus funciones laborales. (Kahn, citado por Castellano, 2019).	Engagement es el resultado de la aplicación del cuestionario de medición de esta variable en sus dimensiones: dedicación, vigor y absorción	Vigor	Energía	Ordinal Alto Regular Bajo
				Responsabilidad	
				Gozo	
				Persistencia	
				Optimismo	
			Dedicación	Sentido	
				Propósito	
				Entusiasmo	
				Inspiración	
				Orgullo	
			Absorción	Sacrificio	
				Tiempo	
				Atención	
				Satisfacción	
				Involucramiento	
Atracción					
Concentración					

Anexo 02: Instrumentos para el recojo de información

CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT UWES

El siguiente cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre su nivel de engagement (compromiso). Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Edad		Sexo		Condición laboral	
------	--	------	--	-------------------	--

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

ÍTEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. En mi trabajo se presentan nuevos retos.							
2. En mi trabajo me siento lleno/a de energía							
3. Estoy inmerso/a y concentrado/a en mi trabajo							
4. Soy persistente en mi trabajo							
5. Estoy entusiasmado/a con mi trabajo							
6. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo							
7. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar							
8. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando							
9. Soy fuerte y enérgico/a con mi trabajo							
10. Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo							
11. Mi trabajo tiene sentido							
12. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor							
13. Me 'dejo llevar' por mi trabajo							
14. Mi trabajo es estimulante e inspirador							
15. Estoy orgulloso/a del trabajo que hago							
16. Cuando estoy absorto/a en mi trabajo, me siento bien							
17. Me es difícil 'desconectarme' del trabajo							

FICHA TÉCNICA

I. Datos informativos

1. Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario
2. Nombre del instrumento: Cuestionario de Engagement UWES (Utrecht Work Engagement Scale)
3. Autor original: Hallberg y Schaufeli (2006)
4. Forma de aplicación: Colectiva
5. Medición: Nivel de Engagement laboral
6. Administración: Trabajadores
7. Tiempo de aplicación: 30 minutos

II. Objetivo del instrumento:

Diagnosticar el nivel de engagement laboral de los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, 2022.

III. Descripción del instrumento:

El instrumento referido presenta 17 ítems con una valoración de 0 a 6 puntos cada uno (desde nunca= 0 hasta siempre=6); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

Distribución de ítems por dimensiones

Vigor	2, 4, 6, 7, 8, 9,
Dedicación	1, 5, 10, 11, 14, 15
Absorción	3, 12, 13, 16, 17

IV. Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Alto	86 - 102	31 - 36	31 - 36	26 - 30
Medio	52 - 85	19 - 30	19 - 30	16 - 25
Bajo	0 - 51	0 - 18	0 - 18	0 - 15

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma: (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Diariamente

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	diariamente
1	2	3	4	5

Tiempo de labor en la I.E.: _____ **SEXO:** _____ **EDAD:** _____

ÍTEMS		Valoración				
		1	2	3	4	5
	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4.	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5.	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7.	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando					

9.	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
10.	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11.	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
12.	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13.	Me siento frustrado por el trabajo					
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18.	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22.	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

¡Muchas gracias!

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)
3. **Autor original:** Maslach y Jackson (1981),
4. **Forma de aplicación:** Individual
5. **Medición:** Síndrome de Burnout
6. **Administración:** Trabajadores
7. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, 2022.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

Con respecto al instrumento MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH), se trata de un instrumento con prestigio internacional ya estandarizado , desarrollado originalmente por Maslach y Jackson (1981) , con un grado de confiabilidad ya certificado y con validez establecida a través de la coherencia entre la estructura planteada para el instrumento y los resultados empíricos.

IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores del Servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, 2022

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 22 ítems con una escala valorativa que puntúa la capacidad de cada ítem desde 1 a 5, donde 1 es nunca, 2 es algunas

veces al año, 3 es algunas veces al mes, 4 es algunas veces a la semana y 5 es diariamente; los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Agotamiento Emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Despersonalización	5,10,11,15,22
Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		DIM 1	DIM 2	DIM 3
Alto	89 - 110	37 - 45	21 - 25	33 - 40
Regular	45 - 88	19 - 36	11 - 20	17 - 32
Bajo	22 - 44	9 - 18	5 - 10	8 - 16

Anexo 03: Validaciones de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT UWES

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opciones							Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones	
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la Dimensión		Relación entre la Dimensión y el Indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
											Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
ENGAGEMENT	VIGOR	ENERGÍA	En mi trabajo me siento lleno/a de energía								x		x		x		x			
			Soy fuerte y enérgico/a con mi trabajo																	
		PERSISTENCIA	Soy persistente en mi trabajo									x		x		x		x		
			Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo									x		x		x		x		
	GOZO	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar									x		x		x		x			
	OPTIMISMO	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando									x		x		x		x			
	DEDICACIÓN	SACRIFICIO	En mi trabajo se presentan nuevos retos.									x		x		x		x		
		ENTUSIASMO	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo									x		x		x		x		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT UWES

OBJETIVO: DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE ENGAGEMENT

DIRIGIDO A: TRABAJADORES DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO HOSPITALARIO DE CHIMBOTE, 2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : TERRONES RODRÍGUEZ, ELVIS JOE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR



Dr. Elvis Joe Terrones Rodríguez

DNI 80500940

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT UWES

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opciones						Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones		
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la Dimensión		Relación entre la Dimensión y el Indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
											Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí		No	
ENGAGEMENT	VIGOR	ENERGÍA	En mi trabajo me siento lleno/a de energía								x		x		x		x			
			Soy fuerte y energético/a con mi trabajo																	
		PERSISTENCIA	Soy persistente en mi trabajo									x		x		x		x		
			Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo									x		x		x		x		
		GOZO	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar									x		x		x		x		
		OPTIMISMO	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando									x		x		x		x		
	DEDICACIÓN	SACRIFICIO	En mi trabajo se presentan nuevos retos.									x		x		x		x		
		ENTUSIASMO	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo									x		x		x		x		
		PROPÓSITO	Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo									x		x		x		x		
		SENTIDO	Mi trabajo tiene sentido									x		x		x		x		

ABSORCIÓN	INSPIRACIÓN	Mi trabajo es estimulante e inspirador										x		x		x		x		
	ORGULLO	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago										x		x		x		x		
	TIEMPO	Estoy inmerso/a y concentrado/a en mi trabajo										x		x		x		x		
	ATENCIÓN	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor										x		x		x		x		
	ATRACCIÓN	Me 'dejo llevar' por mi trabajo										x		x		x		x		
	SATISFACCIÓN	Cuando estoy absorto/a en mi trabajo, me siento bien											x		x		x		x	
	CONCENTRACIÓN	Me es difícil 'desconectarme' del trabajo											x		x		x		x	



Dra. Nathalí Pantigoso Leython

DNI 44512362

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT UWES

OBJETIVO: DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE ENGAGEMENT

DIRIGIDO A: TRABAJADORES DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO HOSPITALARIO DE CHIMBOTE, 2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PANTIGOSO LEYTHON, NATHALÍ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA



Dra. Nathalí Pantigoso Leython

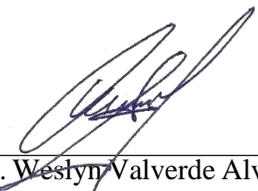
DNI 44512362

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT UWES

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opciones							Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones	
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la Dimensión		Relación entre la Dimensión y el Indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
											Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
ENGAGEMENT	VIGOR	ENERGÍA	En mi trabajo me siento lleno/a de energía								x		x		x		x			
			Soy fuerte y energético/a con mi trabajo																	
		PERSISTENCIA	Soy persistente en mi trabajo									x		x		x		x		
			Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo									x		x		x		x		
		GOZO	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar									x		x		x		x		
		OPTIMISMO	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando									x		x		x		x		
	DEDICACIÓN	SACRIFICIO	En mi trabajo se presentan nuevos retos.									x		x		x		x		
		ENTUSIASMO	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo									x		x		x		x		
		PROPÓSITO	Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo									x		x		x		x		
		SENTIDO	Mi trabajo tiene sentido									x		x		x		x		

		INSPIRACIÓN	Mi trabajo es estimulante e inspirador																	
		ORGULLO	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago																	
	ABSORCIÓN	TIEMPO	Estoy inmerso/a y concentrado/a en mi trabajo																	
		ATENCIÓN	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor																	
		ATRACCIÓN	Me 'dejo llevar' por mi trabajo																	
		SATISFACCIÓN	Cuando estoy absorto/a en mi trabajo, me siento bien																	
		CONCENTRACIÓN	Me es difícil 'desconectarme' del trabajo																	



Dr. Weslyn Valverde Alva

DNI 43163513

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT UWES

OBJETIVO: DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE ENGAGEMENT

DIRIGIDO A: TRABAJADORES DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO HOSPITALARIO DE CHIMBOTE, 2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : VALVERDE ALVA, WESLYN ERASMO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR



Dr. Weslyn Valverde Alva

DNI 43163513

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Síndrome Burnout

Variable	Dimensión	Ítems	Opciones					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
			Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente	Relación entre la variable y la Dimensión		Relación entre la Dimensión y el Indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
BURNOUT	Agotamiento Emocional	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo						x		x		x		x		
		Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado						x		x		x		x		
		Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado						x		x		x		x		
		Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa						x		x		x		x		
		Siento que mi trabajo me está desgastando						x		x		x		x		
		Me siento frustrado por el trabajo						x		x		x		x		
		Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						x		x		x		x		
		Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						x		x		x		x		
		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						x		x		x		x		

	Despersonalización	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales						X		X		X		X		
		Siento que me he hecho más duro con la gente						X		X		X		X		
		Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						X		X		X		X		
		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente						X		X		X		X		
		Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas						X		X		X		X		
	Realización Personal	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender						X		X		X		X		
		Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender						X		X		X		X		
		Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo						X		X		X		X		
		Me siento muy enérgico en mi trabajo						X		X		X		X		
		Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo						X		X		X		X		

		Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							X		X		X		X		
		Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							X		X		X		X		
		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							X		X		X		X		



Dr. Elvis Joe Terrones Rodríguez

DNI 80500940

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SÍNDROME BURNOUT

OBJETIVO: DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE SÍNDROME BURNOUT

DIRIGIDO A: TRABAJADORES DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO HOSPITALARIO DE CHIMBOTE, 2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : TERRONES RODRÍGUEZ, ELVIS JOE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR



Dr. Elvis Joe Terrones Rodríguez

DNI 80500940

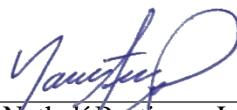
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Síndrome Burnout

Variable	Dimensión	Ítems	Opciones					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
			Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente	Relación entre la variable y la Dimensión		Relación entre la Dimensión y el Indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
BURNOUT	Agotamiento Emocional	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo						x		x		x		x		
		Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado						x		x		x		x		
		Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado						x		x		x		x		
		Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa						x		x		x		x		
		Siento que mi trabajo me está desgastando						x		x		x		x		
		Me siento frustrado por el trabajo						x		x		x		x		
		Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						x		x		x		x		
		Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						x		x		x		x		
		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						x		x		x		x		

	Despersonalización	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales						X		X		X		X		
		Siento que me he hecho más duro con la gente						X		X		X		X		
		Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						X		X		X		X		
		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente						X		X		X		X		
		Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas						X		X		X		X		
	Realización Personal	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender						X		X		X		X		
		Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender						X		X		X		X		
		Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo						X		X		X		X		
		Me siento muy enérgico en mi trabajo						X		X		X		X		
		Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo						X		X		X		X		

		Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							X		X		X		X		
		Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							X		X		X		X		
		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							X		X		X		X		



Dra. Nathalí Pantigoso Leython

DNI 44512362

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SÍNDROME BURNOUT

OBJETIVO: DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE SÍNDROME BURNOUT

DIRIGIDO A: TRABAJADORES DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO HOSPITALARIO DE CHIMBOTE, 2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PANTIGOSO LEYTHON, NATHALÍ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA



Dra. Nathalí Pantigoso Leython

DNI 44512362

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Síndrome Burnout

Variable	Dimensión	Ítems	Opciones					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
			Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente	Relación entre la variable y la Dimensión		Relación entre la Dimensión y el Indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
BURNOUT	Agotamiento Emocional	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo						x		x		x		x		
		Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado						x		x		x		x		
		Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado						x		x		x		x		
		Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa						x		x		x		x		
		Siento que mi trabajo me está desgastando						x		x		x		x		
		Me siento frustrado por el trabajo						x		x		x		x		
		Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						x		x		x		x		
		Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						x		x		x		x		
		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						x		x		x		x		

	Despersonalización	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales						X		X		X		X		
		Siento que me he hecho más duro con la gente						X		X		X		X		
		Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						X		X		X		X		
		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente						X		X		X		X		
		Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas						X		X		X		X		
	Realización Personal	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender						X		X		X		X		
		Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender						X		X		X		X		
		Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo						X		X		X		X		
		Me siento muy enérgico en mi trabajo						X		X		X		X		
		Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo						X		X		X		X		

		Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							X		X		X		X		
		Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							X		X		X		X		
		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							X		X		X		X		



Dr. Juan Benito Zavaleta Cabrera

DNI 17913120

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SÍNDROME BURNOUT

OBJETIVO: DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE SÍNDROME BURNOUT

DIRIGIDO A: TRABAJADORES DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO HOSPITALARIO DE CHIMBOTE, 2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ZAVALETA CABRERA, JUAN BENITO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR



Dr. Juan Benito Zavaleta Cabrera

DNI 17913120

Anexo 04: Confiabilidad de los instrumentos

Prueba de Confiabilidad del Instrumento

- Coeficiente Alfa de Cronbach -

I. Datos informativos:

- 1.1. Instrumento : Cuestionario sobre engagement
1.2. Número de ítems 17
1.3. Muestra Piloto 10

II. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	17

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario sobre engagement obtuvo un coeficiente de 0,929 indicando que existe una **confiabilidad muy alta** en el instrumento.

V. Prueba piloto

Encuestados	ITEMS																	SUMATORIA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
E1	2	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	3	3	6	6	6	5	89	
E2	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	4	4	94	
E3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	100	
E4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	2	63	
E5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	102	
E6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	3	97	
E7	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	1	6	6	5	1	81	
E8	3	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	94	
E9	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	3	6	6	0	84	
E10	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	2	2	57	
Varianza por item	3.44	1.41	1.21	1.05	0.64	1.05	1.04	1.44	0.64	0.45	0.41	3.24	2.40	1.89	0.41	1.69	4.04	210.89	Varianza total del instrumento.
Sumatoria de las varianzas de los ítems	26.45												$\alpha =$	Coeficiente de confiabilidad		0.929			

Prueba de Confiabilidad del Instrumento
- Coeficiente Alfa de Cronbach -

I. Datos informativos:

- 1.1. Instrumento : Cuestionario sobre burnout
- 1.2. Número de ítems 22
- 1.3. Muestra Piloto 10

II. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{\sum S_i^2}{K - 1} \Bigg|_{L}$$

Donde:

- α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
- K : Número de ítems del instrumento
- S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.
- $\sum S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	22

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario sobre burnout obtuvo un coeficiente de 0,879 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

Encuestados	ITEMS																					SUMATORIA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22
E1	2	1	1	5	1	1	5	2	5	2	2	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1	58
E2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
E3	1	1	1	5	1	1	5	1	4	1	1	5	1	1	1	1	4	5	5	2	5	1	53
E4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	2	2	4	68
E5	2	1	1	5	1	1	5	1	5	2	2	5	1	1	1	1	5	5	5	1	2	1	54
E6	1	5	4	5	3	3	5	3	2	2	1	5	1	3	1	1	5	5	5	1	3	3	67
E7	1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	2	5	1	55
E8	1	4	1	5	1	1	5	1	5	4	4	5	1	4	1	1	5	5	4	1	5	4	68
E9	2	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	3	1	53
E10	2	3	3	4	2	2	5	2	4	3	2	4	2	3	2	2	4	3	4	2	3	2	63
Varianza por ítem	0.44	2.09	1.21	1.44	0.65	0.65	1.64	0.64	1.89	1.00	0.81	1.44	0.41	1.29	0.16	0.41	1.41	1.61	1.41	0.24	2.04	1.49	164.09
Sumatoria de las varianzas de los ítems	24.37													$\alpha =$ Coeficiente de confiabilidad			0.879		Varianza total del instrumento.				

V. Prueba piloto

Anexo 05: Gráficos

Figura 1

Nivel de la variable síndrome de burnout

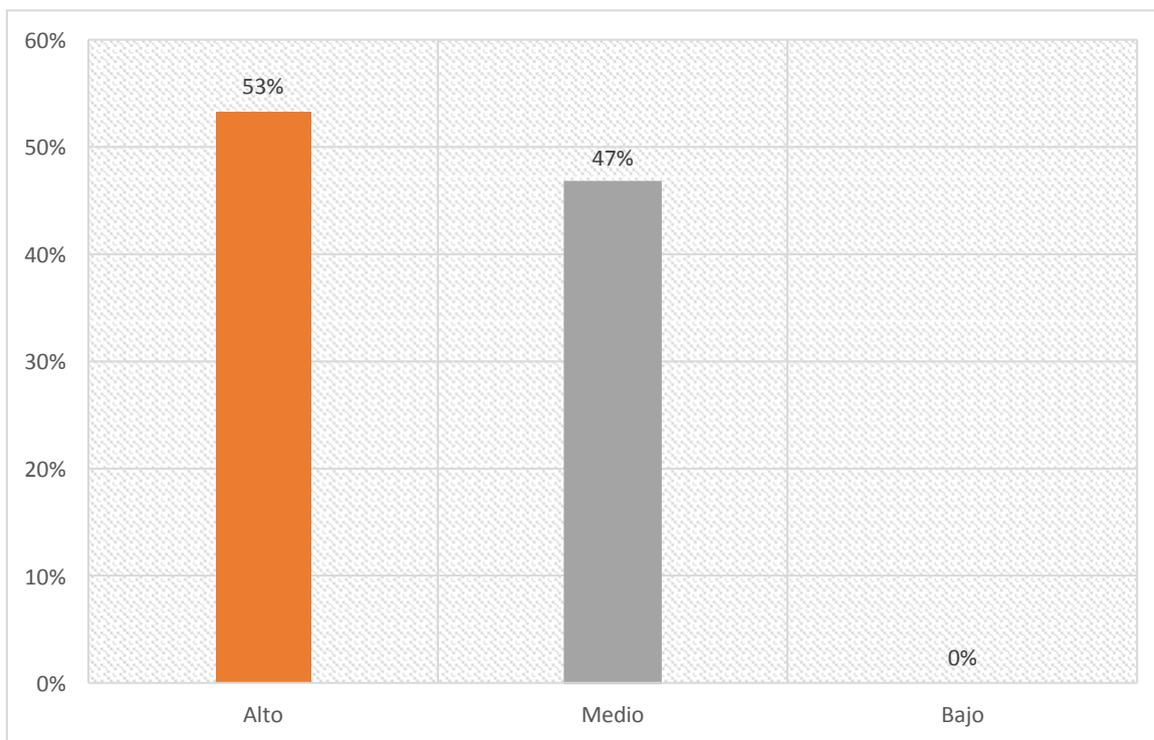


Figura 2

Nivel de las dimensiones de la variable síndrome de burnout

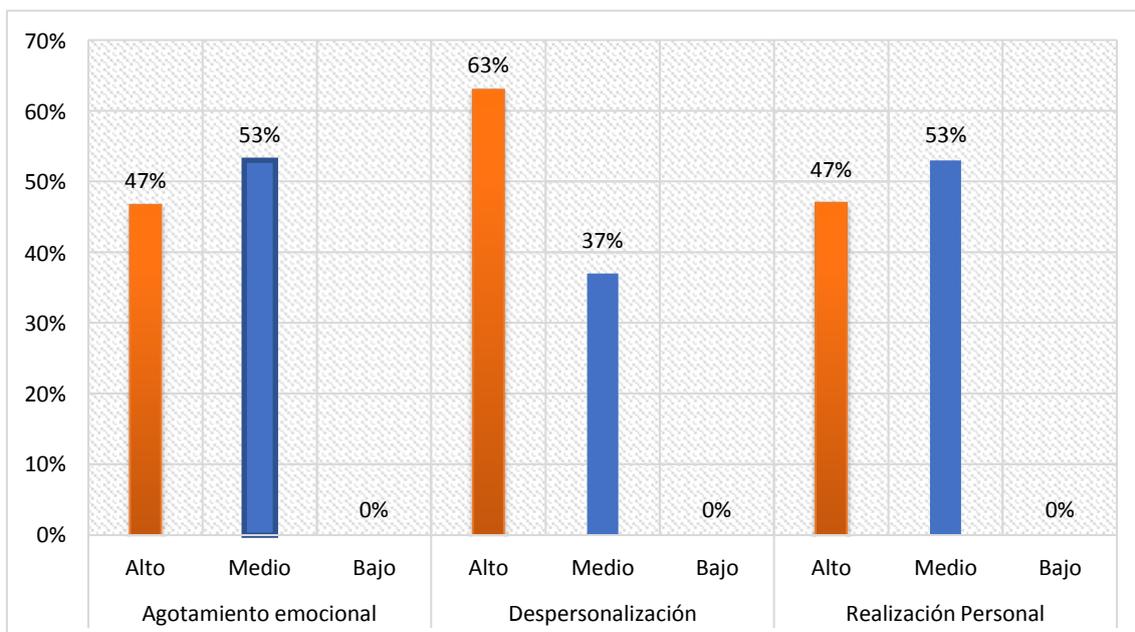


Figura 3

Nivel de engagement

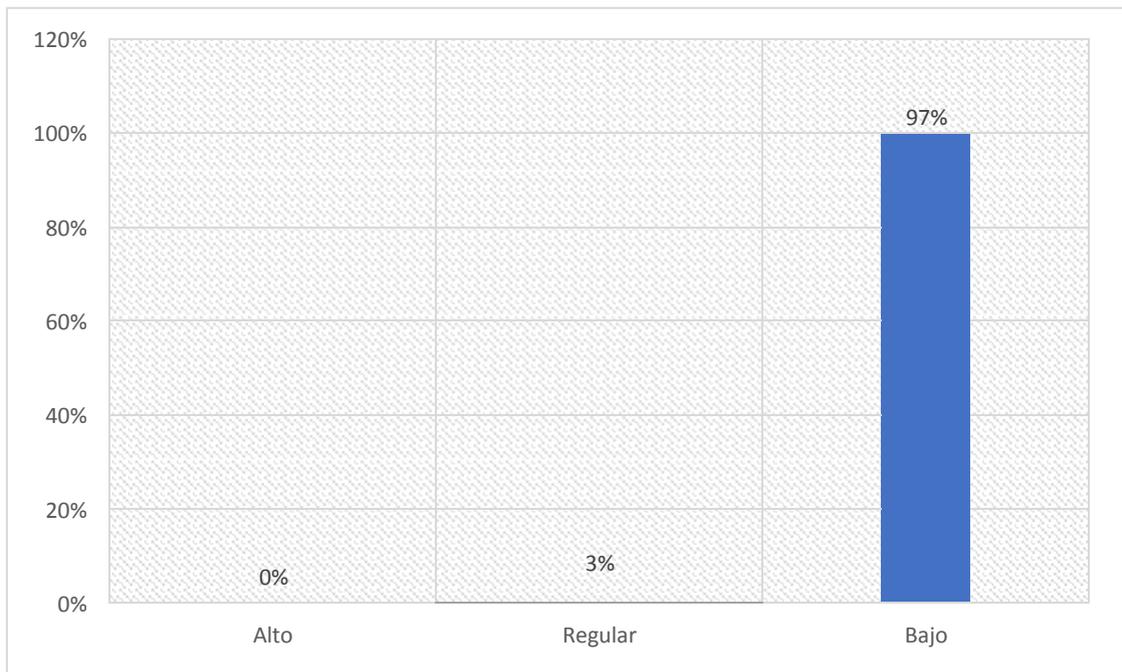
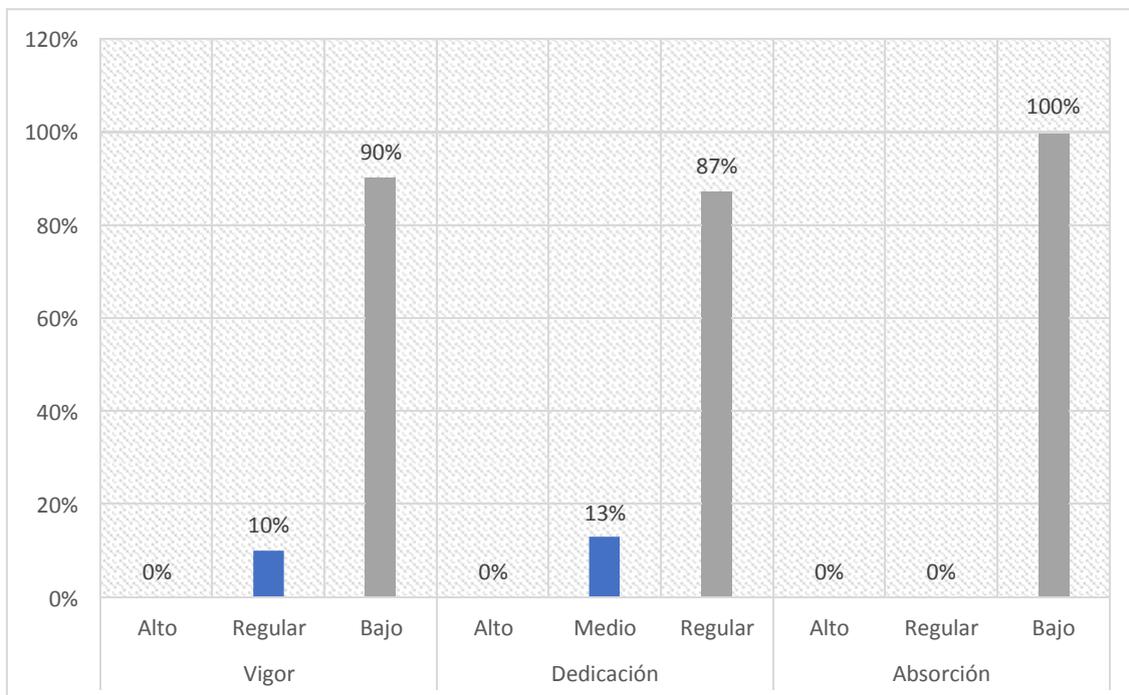


Figura 4

Nivel de las dimensiones de la variable Engagement



Anexo 06: Base de datos

VARIABLE: SÍNDROME BURNOUT

Agotamiento emocional										Despersonalización						Realización personal						BURNOUT			
1	2	3	6	8	13	14	16	20	TOTAL	5	10	11	15	22	TOTAL	4	7	9	12	17	18		19	21	TOTAL
5	5	5	5	4	5	5	4	5	43	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	5	5	4	38	105
3	5	5	5	4	4	4	4	4	38	4	4	4	3	5	20	3	3	5	3	4	4	5	5	32	90
5	5	5	5	1	5	5	5	5	41	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	106
3	4	5	4	5	5	5	3	3	37	5	3	5	5	5	23	4	3	2	5	5	5	3	3	30	90
4	5	4	5	5	5	5	4	4	41	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	5	5	3	3	35	99
3	3	4	4	4	4	4	4	3	33	4	4	5	4	4	21	4	3	4	3	5	4	4	4	31	85
3	3	4	4	4	5	5	3	4	35	5	3	4	4	5	21	4	4	4	4	5	5	3	3	32	88
3	4	4	5	4	5	5	3	5	38	5	3	5	5	5	23	5	3	5	4	5	5	3	4	34	95
5	5	5	4	4	5	5	4	5	42	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	5	5	5	4	37	103
3	3	4	4	4	3	3	4	3	31	3	4	3	4	4	18	4	3	1	3	4	4	4	3	26	75
5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	5	5	4	37	106
3	4	4	4	4	4	3	3	4	33	3	3	4	3	4	17	4	3	3	4	4	4	3	3	28	78
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	110
3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	20	5	5	3	4	4	4	4	5	34	89
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	5	5	5	37	107
4	3	3	4	4	3	4	2	3	30	4	2	4	4	4	18	3	4	4	3	4	5	3	3	29	77
4	3	4	4	5	5	4	4	3	36	4	4	4	4	4	20	5	3	1	5	5	5	4	5	33	89
5	5	5	5	4	4	5	5	4	42	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	4	39	106
5	4	4	5	5	5	4	5	4	41	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	5	5	4	3	34	97
3	3	4	2	3	2	3	2	3	25	3	2	3	4	3	15	2	2	2	3	5	3	3	3	23	63
4	5	5	4	4	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	5	5	5	5	37	104
4	4	3	4	3	3	4	3	3	31	4	3	4	5	4	20	3	3	4	4	4	3	3	3	27	78
3	2	3	3	2	2	4	4	3	26	4	4	5	5	5	23	3	2	3	4	5	5	4	4	30	79
3	3	4	2	2	3	5	3	3	28	5	3	4	5	4	21	2	1	3	2	5	5	3	3	24	73
3	3	4	3	3	4	4	3	4	31	4	3	4	5	4	20	3	2	2	3	5	5	2	3	25	76
3	3	4	2	3	2	3	2	3	25	3	2	3	4	3	15	2	2	2	3	5	3	3	3	23	63
4	5	5	4	4	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	5	5	5	5	37	104
4	4	3	4	3	3	4	3	3	31	4	3	4	5	4	20	3	3	4	4	4	3	3	3	27	78
3	2	3	3	2	2	4	4	3	26	4	4	5	5	5	23	3	2	3	4	5	5	4	4	30	79
3	3	4	3	3	4	4	3	4	31	4	3	4	5	4	20	3	2	2	3	5	5	2	3	25	76
3	3	4	2	3	2	3	2	3	25	3	2	3	4	3	15	2	2	2	3	5	3	3	3	23	63
4	5	5	4	4	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	5	5	5	5	37	104
4	4	3	4	3	3	4	3	3	31	4	3	4	5	4	20	3	3	4	4	4	3	3	3	27	78
3	2	3	3	2	2	4	4	3	26	4	4	5	5	5	23	3	2	3	4	5	5	4	4	30	79
3	3	4	2	2	3	5	3	3	28	5	3	4	5	4	21	2	1	3	2	5	5	3	3	24	73
3	3	4	2	2	3	5	3	3	28	5	3	4	5	4	21	2	1	3	2	5	5	3	3	24	73

VARIABLE: ENGAGEMENT

Unidad muestral	VIGOR							DEDICACIÓN							ABSORCIÓN					TOTAL	ENGAGEMENT
	1	2	3	4	5	6	TOTAL	7	8	9	10	11	12	TOTAL	13	14	15	16	17		
1	2	3	3	3	3	2	16	3	2	3	3	3	3	17	3	2	3	3	2	13	46
2	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	2	3	3	15	3	2	2	2	0	9	42
3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	0	0	3	0	6	42
4	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	3	3	2	3	2	13	48
5	3	2	3	2	3	4	17	2	2	4	3	2	3	16	2	2	4	1	2	11	44
6	2	3	2	2	2	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	2	2	12	44
7	2	2	4	2	4	4	18	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	4	4	14	46
8	3	3	3	2	3	2	16	4	2	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	10	44
9	3	3	2	3	2	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	2	14	47
10	2	2	3	2	2	3	14	1	3	2	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	43
11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	0	12	48
12	4	4	3	3	2	3	19	2	2	2	4	3	3	16	4	2	3	2	3	14	49
13	4	3	3	2	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19	2	2	2	3	0	9	46
14	4	2	3	4	3	4	20	2	2	3	4	4	4	19	2	2	4	4	3	15	54
15	3	3	2	2	2	3	15	2	2	2	3	3	3	15	3	2	2	3	2	12	42
16	2	3	2	2	2	4	15	3	4	2	4	4	4	21	2	2	2	2	4	12	48
17	2	2	2	3	2	2	13	3	2	3	2	3	3	16	3	3	3	3	3	15	44
18	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	4	13	48
19	2	4	4	2	4	4	20	4	3	2	3	3	3	18	2	2	2	2	4	12	50
20	2	3	2	2	3	3	15	2	1	1	3	3	4	14	2	2	2	2	2	10	39
21	2	3	2	3	2	3	15	4	3	2	3	3	3	18	2	3	2	3	2	12	45
22	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	17	3	2	2	2	2	11	43
23	1	3	1	2	1	1	9	2	3	1	4	1	3	14	2	2	2	3	3	12	35
24	2	2	0	2	0	2	8	1	1	0	3	1	3	9	1	2	2	2	2	9	26
25	2	2	2	2	2	4	14	3	3	4	4	2	4	20	4	2	3	3	2	14	48
26	2	3	2	2	3	3	15	2	1	1	3	3	4	14	2	2	2	2	2	10	39
27	2	3	2	3	2	3	15	4	3	2	3	3	3	18	2	3	2	3	2	12	45
28	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	17	3	2	2	2	2	11	43
29	1	3	1	2	1	1	9	2	3	1	4	1	3	14	2	2	2	3	3	12	35
30	2	2	0	2	0	2	8	1	1	0	3	1	3	9	1	2	2	2	2	9	26



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de burnout y engagement de los trabajadores del servicio de farmacia de un centro hospitalario de Chimbote, 2022", cuyo autor es TORRES SOLANO CAROL GIOVANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 29- 07-2022 15:56:15

Código documento Trilce: TRI - 0375186