



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Síndrome de burnout y engagement de los colaboradores de
las pollerías del distrito de Paiján, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORAS:

Burgos Camacho, Melina de los Ángeles (ORCID: 0000-0001-5440-1465)

Reyes Cabrera, Xiomara María Fernanda (ORCID: 0000-0003-3665-4658)

ASESOR:

Dr. Paredes Alvarado, José Edmundo (ORCID: 0000-0002-9918-4801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre pues sin ella no lo había logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor mi madre querida.

**Xiomara María Fernanda Reyes
Cabrera**

Mi tesis la dedico con todo mi amor a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, por su sacrificio y esfuerzo brindándome una carrera para mi futuro. A mis amadas hijas Verónica y Rosse por ser mi fuente de motivación e inspiración para nunca rendirme y poder superarme cada día más, siendo un ejemplo para ellas. A mis hermanas quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante cumpliendo con mis ideales.

**Melina de los Ángeles Burgos
Camacho**

Agradecimiento

Agradecer a mi padre Dios por bendecirme para cumplir mi meta trazada por la vida y salud. También me gustaría agradecer a mi querida familia por su incondicional apoyo tanto económico, moral y sus sabios consejos durante toda mi carrera profesional.

***Xiomara María Fernanda Reyes
Cabrer***

El principal agradecimiento a Dios quién me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante. A mi mamá Flor quien más que una buena madre ha sido mi mejor amiga, me ha consentido y apoyado en lo que me he propuesto. A mi padre por ser un apoyo en mi carrera y en mis logros que a pesar de no estar junto a mí me ha transmitido sus consejos. A mi esposo que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias a su amor incondicional.

***Melina de los Ángeles Burgos
Camacho***

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución poblacional de las pollerías del distrito de Paján.....	13
Tabla 2. Personal para la elaboración del proyecto.....	17
Tabla 3. Bienes.....	17
Tabla 4. Servicios.....	17
Tabla 5. Presupuesto para la investigación.....	18
Tabla 6. Cronograma de proyecto de investigación.....	20
Tabla 7. Cronograma del desarrollo de tesis.....	21

Resumen

El objetivo fue determinar la relación entre el Síndrome de burnout y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021. Para ello se aplicó un estudio de tipo aplicado, de diseño no experimental, transversal y correlacional. La población es censal y estuvo conformada por el total de colaboradores de las pollerías, ubicadas en el distrito de Paiján, sumando 74 y la muestra fue la misma. La técnica de encuesta permitió la utilización del Inventario de Burnout de Maslach (MBI – GS) y la Escala Utrecht de engagement (UWES-9). Finalmente, se determinó una correlación inversa, de grado alto ($\rho=-0.678$) entre el síndrome de burnout y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021, lo cual indica que niveles altos de síndrome de burnout, disminuyen los niveles de engagement de los evaluados.

Palabras clave : Síndrome de burnout, engagement, colaboradores.

Abstract

The objective was to determine the relationship between burnout syndrome and engagement in collaborators of chicken shops in the district of Paiján, 2021. For this purpose, an applied, non-experimental, transectional and correlational study was applied. The population is a census and consisted of the total number of employees of the poultry stores located in the district of Paiján, totaling 74, and the sample was the same. The survey technique allowed the use of the Maslach Burnout Inventory (MBI - GS) and the Utrecht Engagement Scale (UWES-9). Finally, an inverse correlation of high degree ($\rho=-0.678$) was determined between burnout syndrome and engagement in collaborators of chicken shops in the district of Paiján, 2021, which indicates that high levels of burnout syndrome decrease the levels of engagement of those evaluated.

Keywords: Burnout syndrome, engagement, employees.

I. INTRODUCCIÓN

Debido a la coyuntura por la pandemia por el COVID-19, las empresas del rubro de restaurantes se han visto afectadas, especialmente cuando en la gestión del colaborador. En tal sentido, el interés del presente estudio por la investigación en la realidad de las pollerías del distrito de Paiján, obedece a que uno de los contextos más golpeados por la emergencia sanitaria, ha sido el gastronómico, debido a que después de emitirse el Decreto Supremo en el año 2020 que declaraba al país en emergencia sanitaria, diversos establecimientos tuvieron que cerrar su atención por algunos meses, lo cual tuvo un impacto económico en las finanzas. Debido a ello, el estrés laboral que fueron percibiendo por el miedo a contagiarse, conllevó a que no se sientan comprometidos con las pollerías y por ende hubo un menor compromiso o engagement con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Entre las consecuencias problemáticas que se deslindan de la interacción entre las variables, se manifiesta un efecto negativo en el nivel de desempeño de los colaboradores de las pollerías de Paiján, lo cual a su vez afecta a la productividad, el nivel de ventas, el crecimiento empresarial de las empresas y su posicionamiento frente a sus competidoras, estas consecuencias se agravan cuando la dinámica entre el síndrome de burnout y el engagement se manifiesta, debido a que a un mayor estrés laboral, habrá un menor engagement o compromiso laboral de los colaboradores, debido a que estas variables, repercuten directamente en el cumplimiento de las actividades que se desarrollan en las pollerías, no solamente a nivel de la producción de los platillos, sino a su servicio, es decir, a la entrega a los clientes y consumidores.

En Latinoamérica, regiones como Argentina Colombia, Ecuador o Panamá, las autoridades competentes dictaminaron el protocolo para la seguridad en salud. Para lo cual se instruyeron medidas de control y prevención, así como horarios de trabajo, dándole mayor prioridad al trabajo remoto y manejo del estrés, a efectos de que el compromiso de los colaboradores no se vea disminuido (Tropiano y Noguera, 2020).

En España, durante el 2020, debido a la pandemia, el Instituto Nacional de la Seguridad Social reportó que solo el estrés laboral provoca casi el 30 % de las bajas laborales en España (AS.COM, 2021). En México, los testimonios brindados por diversas personas que laboraban o se dedicaban al rubro de

restaurantes, coinciden en el estrés laboral que experimentaron al enfrentarse a situaciones de riesgo, inclusive algunos dueños manifestaron que los trabajadores no querían trabajar por el miedo que les generaba contagiarse (Animal Político, 2021).

En Inglaterra, el resultado de un informe de investigación proporciona una mejor comprensión de una nueva forma de espíritu empresarial en el ciberespacio como práctica innovadora para las empresas. Este estudio revela que el emprendimiento cibernético puede desarrollar el compromiso del trabajador durante circunstancias de una pandemia, como el COVID-19 en la industria alimentaria. En tal sentido, se aduce que las formas de virtualizar el servicio en época de pandemia, permite que el colaborador se sienta más comprometido y menos estresado laboralmente por el miedo a contagiarse con COVID-19. (Tajvidi y Tajvidi, 2020).

En el Perú, la pandemia dejó al descubierto que existía una preponderancia del trabajo informal dado que más de dos millones de ciudadanos especialmente están laborando en actividades de pesca (33%), servicios (33%), otros servicios como transportes, restaurantes y alojamiento (19%) y minería (1%). Las estadísticas indican que el sector de comida es uno de los más relevantes en cuanto a servicios y se ha visto fuertemente influenciado por la COVID 19, principalmente por las implicancias que tiene en la salud integral de los colaboradores de restaurantes. (Félix y Egúsquiza, 2020; La Cámara, 2021).

En La Libertad, existen 220.000 peruanos registrados trabajando desde sus hogares u otros lugares de aislamiento, según datos del Ministerio de Trabajo y Empleo (Gestión, 2020). Sin embargo, todavía hay trabajadores que realizan trabajo presencial, por ejemplo, en restaurantes o en el sector salud, estas personas no solo enfrentan el desafío de adaptarse a una nueva forma de desarrollar su negocio, sino que también tienen el desafío de creando. Sus hogares son trabajos que les permiten mantenerse eficientes y activos para sus empresas. (La Industria, 2020).

Al suscitarse una pandemia de proporción mundial debido a la COVID-19, diversas empresas, y especialmente las del rubro gastronómico y turístico se vieron obligadas a prescindir sus servicios por un tiempo. Posteriormente abrieron sus instalaciones sólo para atención delivery o recojo en tienda. Ello conllevó a que sus colaboradores se vieran obligados a trabajar (por la necesidad

de generar ingresos económicos para su familia o por ser presionados con ser despedidos, ya que muchos de ellos pasaron por la suspensión perfecta de labores). En tal sentido, diversos restaurantes, en sus instalaciones físicas no respetaban medidas de bioseguridad adecuadas, lo cual aumentaba el temor de los colaboradores a estar expuestos al contagio. Además, se sabe que las instalaciones de cocina suelen ser ambientes cerrados que carecen de mobiliario o distribución adecuadas, lo mismo que ventilación e iluminación. Estas características de espacio generan en los colaboradores que se sientan estresados por la presión ambiental, lo que, como es natural, aumenta la probabilidad de que no estén comprometidos laboralmente con el desarrollo eficiente y efectivo de sus labores. Por tanto, la presente investigación, acorde a las características de la población señaladas, tiene por propósito verificar si efectivamente el síndrome de burnout que experimentan los trabajadores debido a la pandemia, se encuentra relacionado con una disminución en el compromiso o engagement.

De acuerdo a lo manifestado, se generó la pregunta de investigación: ¿Cómo es la relación entre el Síndrome de burnout y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021?

Por otro lado, en cuanto la justificación del estudio, este destaca por su relevancia social, debido a que los principales beneficiarios con el presente estudio son implicados de la empresa en cuestión, ya que, a partir de los hallazgos, tendrán un conocimiento sobre la problemática relacionada con el síndrome de burnout y el engagement que podrían estar padeciendo los colaboradores. Por su valor teórico, el estudio aporta conocimiento empírico sobre la relación de las variables síndrome de burnout y engagement, en las características contextuales de la pandemia suscitada por la COVID 19, ello servirá como un punto de partida, para explicar a las características de las variables en torno a los hechos. De acuerdo con sus implicancias prácticas, a partir de los hallazgos y conclusiones de este estudio, se podrán desarrollar alternativas de solución, orientadas a mitigar los niveles de síndrome de burnout, para reforzar el engagement de los colaboradores, mediante la aplicación de talleres o luchar las de capacitación. Finalmente, conforme a su utilidad metodológica, el estudio aplica métodos de investigación cuantitativos para obtener evidencia científica de la relación entre burnout y el engagement, de

acuerdo con ello esta investigación es un precedente de importancia para otros investigadores interesados en conocer la relación de las variables.

Asimismo, se ha propuesto como objetivo general: Determinar la relación entre el Síndrome de burnout y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021. A raíz de él se han generado objetivos específicos: Identificar el nivel de síndrome de burnout de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021; Identificar el nivel de engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021; establecer la relación entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021; establecer la relación entre la despersonalización y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021; establecer la relación entre la realización personal y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021. En última instancia, este capítulo suscribe la hipótesis alterna: Existe relación inversa y significativa entre el Síndrome de burnout y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021, y la hipótesis nula fue la negación de la alterna.

II. MARCO TEÓRICO

Se muestran los antecedentes que relaciona las variables de estudio, desarrollado por diferentes investigadores, teniendo a nivel internacional a Bastidas, et al. (2020) en Ecuador, concluyeron que los resultados obtenidos después del estudio arrojaron que 22 personas no presentan cansancio emocional, 22 personas presentan la dimensión de despersonalización y 14 personas tiene problemas de realización personal. De 38 obreros constructores, 18 presentan Síndrome de Burnout. Del engagement, 32 personas (84%) tiene un buen nivel de vigor, 35 personas (92%) tienen un buen nivel de dedicación y 33 personas (88%) tiene un buen nivel de absorción. En tal sentido, las variables están relacionadas de manera negativa o inversa y significativamente ($p < 0.05$).

Herrera, et al., (2016) en España, a través de su estudio concluye que existe una relación directa ($p < 0,05$) entre el compromiso y el logro personal. Hubo una correlación inversa entre la fatiga emocional y la despersonalización ($p < 0,05$). De esta manera, mayores niveles de realización personal corresponden a mayores niveles de compromiso, mientras que los sujetos que tienen menos compromiso expresan más fatiga emocional y más despersonalización. En consecuencia, aceptan la hipótesis de trabajo propuesta.

Lugo (2016) en Puerto Rico, señala que, en su estudio, existe correlación negativa entre engagement y burnout. Al verificar la asociación de las variables, esta fue positiva, principalmente por las connotaciones psicológicas que implica el engagement.

Meynaar, et al. (2021) en su estudio efectuado en Holanda, concluyen que la tasa de respuesta fue del 27,2% con 162 respuestas evaluables. Trece encuestados (8,0%) se clasificaron con agotamiento, 63 (38,9%) encuestados informaron un alto nivel de compromiso con el trabajo. Se descubrió que el agotamiento se asociaba negativamente tanto con el compromiso laboral como con la resiliencia.

Gordillo (2016) en España, muestra que, en conclusión, el nivel de engagement muestra que los trabajadores representan un nivel de engagement medio a alto (4.44), que muestra gran entusiasmo, inspiración, inclinación, compromiso,

búsqueda de retos, responsabilidad en ellos, completa satisfacción en el trabajo y en la realización de diversas tareas. El estudio mostró que cuanto mayor es el engagement de los individuos evaluados, mayor es el nivel de logro personal y la fatiga emocional y despersonalización confirmada por nuestra primera hipótesis (H1).

Škodová, et al. (2017) en Eslovaquia, reportaron que hubo una relación negativa sustancial de los niveles de burnout y engagement ($R = 0,42$; $p < 0,01$). Un modelo de regresión lineal mostró un efecto significativo del compromiso sobre el agotamiento ($\beta = -0,34$; IC del 95%: $-0,50$; $-0,19$). Sin embargo, la varianza explicada total fue solo del 19,4%. Los estudiantes de psicología obtuvieron puntuaciones más altas en participación en comparación con los estudiantes de enfermería y partería ($t = 6,89$; $p < 0,001$). Por el contrario, los estudiantes de obstetricia y enfermería presentaron niveles más altos de burnout en comparación con el grupo de estudiantes de psicología ($t = -4.55$; $p < 0,001$).

Suárez (2019) en su estudio efectuado en Colombia, encontró correlaciones, estadísticamente significativas y de tipo directo e inverso o negativo, entre vigor y agotamiento emocional ($r = -0,492$, $p < 0,001$); vigor y despersonalización ($r = -0.421$, $p < 0.001$), dedicación y agotamiento emocional ($r = -0.445$, $p < 0.001$), dedicación y despersonalización ($r = -0.454$, $p < 0.001$), absorción y agotamiento ($r = -0.257$, $p < 0.001$) y absorción y despersonalización ($r = -0.276$, $p < 0.001$). Sin embargo, en relación a esta tercera hipótesis, se observa que entre satisfacción personal y vigor ($r = 0.484$, $p < 0.001$), y entre Dedicación ($r = 0,541$, $p < 0,001$). y absorción ($r = -0,246$, $p < 0,001$), la correlación es significativa y directa, pero de tipo positivo, a diferencia de las anteriores.

A nivel nacional Balcázar (2019) en Lambayeque, encontró relación inversa del compromiso y el síndrome de agotamiento, siendo el contrato la variable principal. Del mismo modo, en cuanto a las medidas de engagement, existe una correlación negativa no significativa entre la medición del síndrome de burnout, la impotencia y la falta de realización personal con entusiasmo y dedicación, frente a la absorción y el agotamiento emocional. De igual forma, en otro estudio, el nivel de burnout es menor que la de engagement, como en este estudio donde encontramos que a mayor presencia de engagement, menor síndrome de

burnout, lo que indica que nos encontramos con un negativo. Estos dos se correlacionan con la medida del cambio.

Caballero (2019) en Lima, demostró que el agotamiento se revierte y se asocia con un compromiso significativo. Del mismo modo, se encontró que existe un menor nivel de inflamación y un nivel medio de los senos en relación con los compromisos laborales.

Piiraja (2019) en Lima, en los resultados argumentan que el agotamiento emocional y la indiferencia mostraron una relación inversa con las medidas de entusiasmo y dedicación. Asimismo, la medida de la eficacia profesional combina los tres aspectos positivos (entusiasmo, dedicación y absorción) con lo positivo y lo importante.

A nivel local Albán (2016) en Trujillo se delimitó una relación negativa del síndrome de quemaduras y la engagement ($x^2 = 27.001$). Se encontró que el 25% de la población presentaba síndrome de burnout, mientras que el 52% presentaba niveles moderados de afectación mamaria. Al medir cada cambio, se concluyó que la correlación entre la fatiga emocional y el entusiasmo con la devoción apasionada es negativa y moderada; En términos de absorción y efectividad profesional, la relación es negativa y muy débil.

En segundo lugar, se concibió en las definiciones conceptuales y las teorías pertinentes para cada una de las variables de estudio, en primer lugar, el burnout, o también llamado estrés laboral; está marcado en las primeras etapas del síndrome de quemaduras. Esta conceptualización tuvo lugar en 1997, fue fundada por Maslach donde se dio el concepto como agotamiento profesional en diversos sectores de los servicios humanos que siempre han estado directamente relacionados con los peligros que enfrenta el síndrome de quemaduras (León, et al., 2015).

El Síndrome de Burnout es una enfermedad caracterizada por la fatiga emocional, la despersonalización y la perfección personal y profesional (Maslach y Jackson, 1981, citado en Vandebroek, et al., 2017), proporciona una herramienta para evaluar los niveles del problema:

La fatiga emocional implica un tremendo esfuerzo físico, el efecto del aburrimiento emocional, y es seguida por las relaciones que los médicos tienen entre sí (Waseem, et al., 2016).

La despersonalización se percibe como un aumento en el rechazo inadecuado de los rasgos descartados y negativos y desagradables en el entorno laboral (Martos et al., 2018).

El desempeño personal es una manifestación de frustración o la carencia de autoconfianza lo que lleva a impresiones de incapacidad para trabajar (Sudershana et al., 2021).

Sobre las medidas del síndrome de quemadura, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001, en Daumiller, et al., 2021) argumentan que:

El síndrome de quemaduras y sus tres dimensiones son: agotamiento emocional, que es identificado como objeto de tratamiento por consumidores y colegas; Y bajo rendimiento personal en el trabajo, según lo determinado por la autoevaluación negativa del empleado (Bauugh, et al., 2020)

La fatiga emocional, determina la percepción que tiene un individuo cuando la soberanía de sus sentimientos o compasión disminuye. La fatiga, por otro lado, se caracteriza por sentimientos de que una persona está emocionalmente vacía y carece de energía (Shanafelt & Noseworthy, 2017; Supervía y Bordás, 2020).

La despersonalización se define como la respuesta que se manifiesta en la enfermedad de burnout, que se replica en el interés or el desempeño de las tareas (Azevedo, et al., 2020).

Sobre el desempeño personal, se notó que el colaborador no siente las exigencias del trabajo, sintiéndose frustrado por tendencias negativas de autoestima e insatisfacción con las recompensas otorgadas, aunque por el contrario afecta su capacidad, valentía, interés y lealtad. (Manzano et al., 2021)

Por tanto, la falta de eficacia profesional se presenta como una ausencia de requerimientos personales para desarrollar las funciones laborales (Rattrie, et al., 2020).

Acerca de la otra variable engagement, Schaufeli y Bakker (2003, citados en Liu, et al., 2018), señalan que se trata de una actitud constructiva y satisfactoria relacionada con el trabajo, caracterizada por vigor, dedicación y absorción. Por tanto, estos tres componentes determinan al engagement.

En términos de la teoría de engagement, el Modelo de Demerouti, es prominente e integrado. Además, este modelo describe cómo ocurren los procesos de engagement en función de dos tipos específicos de condiciones de trabajo: las demandas y recursos de trabajo, El mencionado modelo está basado en los postulados de Karasek, que incluyen una amplia gama de necesidades y recursos generales y específicos. El efecto, a lo largo de dicho plan de compensación pueden utilizarse cantidades excesivas de esfuerzo, lo que conlleva a un agotamiento (Fragoso, et al., 2016)

La relación entre la fatiga y las condiciones de trabajo riesgosas, por la cual los trabajadores con bajo estrés, enfrentan una compensación entre proteger sus objetivos laborales (beneficios) y el esfuerzo psicológico que tienen que invertir para lograr los objetivos (costo). (Álvarez, et al., 2018). Concordante a ello, se menciona que cuando los requisitos de trabajo aumentan, existen problemas regulatorios que deben integrarse, en un esfuerzo por hacer cumplir las crecientes demandas, mientras se mantienen los niveles de rendimiento. Este mayor esfuerzo de represión se asocia con costos físicos y psicológicos, como una mayor sensibilidad a la fatiga (Chan, 2021).

El engagement tiene tres dimensiones como lo señalan Schaufeli y Bakker (2003, citado en Liu, et al., 2020), que están estrechamente relacionadas entre sí, las que constituyen un enfoque multiescalar:

El vigor es una inversión de alta energía y flexibilidad durante las horas de trabajo, impulsada por un fuerte deseo de contribuir a sumar esfuerzos y persistencia en las tareas que se les confían a trabajadores, incluso en tiempos difíciles y de estrés. Además, se refleja en la voluntad de trabajar arduamente en el lugar de trabajo para perseverar en la tarea asignada. Es parte de la práctica del comportamiento participativo (Basinka y Daderman, 2019).

La dedicación indica al trabajador su conexión laboral, hasta que él mismo se transforma en una especie de desafío (Hidalgo, et al., 2019). Entonces, tiene que

ver con la definición de que uno se siente apasionado, desafiante y significativo. Por esta razón, es una parte emocional del engagement (Kiema, et al., 2020).

La absorción, en cambio, implica una gran cantidad de inmersión en las actividades diarias, por lo que el empleado parece estar perdiendo porque está en problemas por la emoción causada por ciertas actividades (Vera, 2020). Además, se caracteriza por la atención enfocada, la claridad mental, la unión mental, la concentración de esfuerzo, el control completo sobre la situación, el lapso de tiempo y el disfrute del trabajo. Asimismo, expresa el sentido de urgencia de un empleado para realizar actividades, en consecuencia, lo que sugiere que el tiempo pasa rápido (Ivanovic, et al., 2020).

Dentro de la psicología del bienestar, se desarrolló una serie de estudios relacionados con el capital intelectual y se identificaron características o capacidades específicas en las que los trabajadores sanos tenían que trabajar; entre ellos, se reconoce el trabajo duro y el compromiso, lo que aumenta la eficiencia y el desarrollo del desempeño organizacional (Tong, et al., 2020)

La importancia del engagement radica en que incluye las condiciones profesionales y organizativas que se muestran a los empleados, la satisfacción laboral en general, la motivación organizativa, el desempeño laboral y algunas oportunidades para dejar la organización y / o la vida, reduce el estrés y la tensión. Los empleados dedicados tienden a ser más leales que los empleados no dedicados porque están más conectados con la organización. En otras palabras, la participación está directamente relacionada con el desempeño laboral (Oñativia, 2018). Asimismo, los incentivos adicionales que pueden ofrecer serán menos importantes para ellos, ya que sienten que no están utilizando el ingreso mensual o los beneficios sociales para él o su familia (Gómez y Gundín, 2016). De esta manera, los buenos participantes, aquellos que son importantes por sus contribuciones y fortalezas, no pueden elegir convertir organizaciones para recibir propuestas de beneficios monetarios o sociales. (Kaur, et al., 2020).

El engagement se puede definir mediante una serie de modelos, muchos de los cuales ocurren con el tiempo y en secuencia. Sin embargo, hay dos líneas principales de investigación o tendencias (Taris, et al., 2017). El primero está

relacionado con las actitudes vinculadas a la participación, como el significado, la seguridad y la disponibilidad y el segundo es de estudios realizados sobre el agotamiento (Salmela-Aro, et al., 2019)

En este sentido, el engagement es relevante en el modelo circumplex, porque implica altos niveles de felicidad (compromiso y absorción) y activación (vitalidad) (Appel-Meulenbroek, et al., 2020). En contraste, la fatiga toma niveles más bajos de felicidad y activación, y se encuentra en la lista inferior izquierda del modelo. Cabe señalar que el engagement se distingue de la satisfacción laboral en función de las diferencias en los niveles de utilidad y felicidad, en el sentido de que es una experiencia práctica (De Franciso, et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

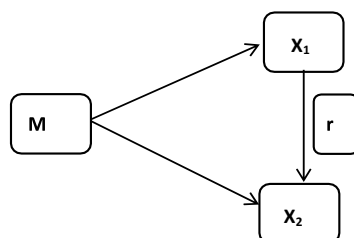
Fue aplicada, debido a que, en función del conocimiento previo, se buscará proponer soluciones de manera práctica a la problemática observada (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Además, es un estudio no experimental, ya que no se hizo ningún tipo de intervención o modificación de las variables, si no que su medición se efectuó en la manera en cómo se suscitaba en la población (Hernández y Mendoza, 2018).

Así también es transeccional, toda vez que la medición de las variables se efectuó en un solo momento, a través del cual se generó el procesamiento de la correlación entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Ultimadamente es correlacional, debido a que estuvo enfocado a conocer el grado de relación o asociación entre el síndrome de burnout y el engagement (Hernández y Mendoza, 2018). Su esquema es:



Dónde:

M = Colaboradores de las pollerías de Paiján.

X₁ = Síndrome de burnout

X₂= Engagement

r= Relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de burnout.

El burnout es una enfermedad crónica caracterizada por una fatiga de índole emocional, despersonalización o cambio conductual y la ausencia de realización y desempeño profesional (Maslach y Jackson, 1981, citados en Vandebroek, et al., 2017).

Variable 2: Engagement.

Se trata de una actitud constructiva y satisfactoria relacionada con el trabajo, caracterizada por vigor, dedicación y absorción. Por tanto, estos tres componentes determinan al engagement (Schaufeli y Bakker, 2003, citados en Liu, et al., 2018).

La operacionalización de las variables se encuentra suscrita en el Anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población es censal y estuvo conformada por el total de colaboradores de las pollerías, ubicadas en el distrito de Paiján, departamento La Libertad. Estas pollerías son:

Tabla 1.

Distribución poblacional de las pollerías del distrito de Paiján.

Empresa	N° de colaboradores
Pollería Chichex	6
Pollería ESTEFANY	3
Ever's	10
Pollería H. LARCO	4
Pollería KEYSI	15
Mc NAMARA	3
Pollería Campos	5
Pollería Kokoroko	7
Pollería Yonis	7

Pollería Larco	7
Pollería Evelyn	4
Pollería Coca	3
<hr/>	
TOTAL	74

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, señalada en el apartado anterior.

3.3.3. Unidad de análisis

Cada colaborador de las pollerías del distrito de Paiján.

3.3.4. Criterios de inclusión

- Colaboradores que tengan más de 3 meses laborando en las pollerías del distrito de Paiján.
- Colaboradores que asistan regularmente a su trabajo.

3.3.5. Criterios de exclusión

- Colaboradores que no acepten participar voluntariamente del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica aplicada es la encuesta, la cual se entiende como el conjunto de disposiciones o reactivos para la medición de una variable (Creswell, 2008).

3.4.2. Instrumentos

Instrumento 1: Inventario de Burnout de Maslach (MBI – GS)

Que se puede utilizar de forma individual y en grupo, con la participación de al menos adultos. Su aplicación varía entre 10 y 15 min. Esta herramienta, en cambio, tiene como objetivo evaluar el Síndrome de Burnout desde una perspectiva social, cognitiva y emocional a través de sus tres escalas

específicas, que son: Agotamiento Emocional, ítems 1, 2, 3, 4 y 6; Despersonalización, ítems 8, 9, 13, 14 y 15; Eficacia Profesional, ítems 5, 7, 10, 11, 12 y 16. Posee una escala Likert.

Adaptado a Trujillo fue realizado por Muñoz (2016), mediante la factorial confirmatoria según un modelo de 3 factores, acumuló una acumulación total del 57%, con una carga factorial de 74 para la dimensión de agotamiento emocional. 86, despersonalización, entre .51 y .79, y para la dimensión de eficacia profesional, entre .34 y .81, que se consideraron adecuados. Utilizando el Alpha de Cronbach, encontró que el índice de confiabilidad era de 0,79 para la escala general, 0,87 para la dimensión de fatiga emocional, 0,64 para la despersonalización y 0,79 para el profesional. Como valores correctos que denotan una fiabilidad adecuada (Ver Anexo 3)

El segundo instrumento fue la **Escala Utrecht de Engagement (UWES-9)**

Denominada Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9), de Schaufeli y Bakker elaborada en el 2003, en Holanda. Se puede administrar de forma colectiva o individual desde los 18 a los 65 años, con un tiempo de uso medio de 5 a 10 minutos, lo que nos permite medir el nivel de implicación. Cabe destacar que el instrumento se conforma por 9 ítems, concordante a tres factores: Vigor (ítems 1,2,3), dedicación (ítems 4,5,6), absorción (ítems 7,8,9) con escala Likert. Por otro lado, las escalas interpretativas son: Bajo (0-21), medio (22-42) y alto (43-63).

La adaptación a Trujillo fue efectuada por Yncio (2020), cuyos hallazgos por la validez de constructo, la tridimensionalidad de la escala se confirma por la presencia de una carga factorial alta, superior a 0,81. Los índices de consistencia interna del UWES-9 muestran un nivel alto, para la escala general el coeficiente alfa de Cronbach es 0.95 y los valores entre las dimensiones superan 0.89 (absorción). Indicó que UWES-9 es una herramienta confiable y operativa (Ver Anexo 3).

3.5. Procedimientos

En primera instancia, se procedió a solicitar la autorización pertinente y a la empresa en cuestión, a efectos de garantizar la participación voluntaria de los colaboradores en el estudio presente. Además, los instrumentos fueron aplicados de manera virtual, utilizando los formularios de Google. Posteriormente, los cuestionarios fueron aplicados en el lapso aproximado de una semana, con el propósito de obtener resultados y conclusiones pertinentes a los objetivos de estudio.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó los softwares Microsoft Excel y SPSS. De la estadística descriptiva se aplicará las frecuencias simples y absolutas, así como las medidas porcentuales, para poder identificar el nivel de cada una de las variables y sus dimensiones. De la estadística inferencial el primer lugar el, fue aplicada la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, para conocer la distribución de los datos recogidos. Por hallarse una distribución no normal, se aplicó el coeficiente rho de Spearman, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los objetivos tanto general y específicos.

3.7. Aspectos éticos

Y los aspectos éticos considerados para esta investigación, fueron tomados del código de ética dictaminados por la Universidad César Vallejo, en el cual se estipula que toda participación de los involucrados en investigación tiene que ser voluntaria, motivo por el cual se solicitará el permiso correspondiente. A por otro lado, el recojo y tratamiento de los datos fue efectuado de manera objetiva, sin efectuar modificaciones de las opiniones vertidas por los participantes. Ultimadamente, fue aplicado un software anti plagio, con el objetivo de garantizar que la información vertida en esta investigación es verídica y corresponde a la autoría de las investigadoras.

IV. RESULTADOS

Tabla 2.

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para la variable síndrome de burnout y sus dimensiones en colaboradores de las pollerías del distrito de Paján, 2021.

		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Síndrome de burnout
N		74	74	74	74
Parámetros normales ^{a,b}	Media	29.8167	27.2083	25.9417	109.2917
	Desviación estándar	10.94139	9.39685	9.64260	37.39622
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.104	.133	.090	.132
	Positivo	.104	.133	.090	.132
	Negativo	-.069	-.084	-.054	-.064
Estadístico de prueba		.104	.133	.090	.132
Sig. asintótica (bilateral)		,003 ^c	,000 ^c	,019 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 2 se observa una distribución no normal en la variable síndrome de burnout y sus dimensiones ($p < 0.05$), por lo cual se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 3.

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para la variable engagement y sus dimensiones en colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021.

		Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement
N		74	74	74	74
Parámetros	Media	20.5417	18.3417	30.5167	69.4000
normales ^{a,b}	Desviación estándar	6.75613	6.06338	9.83305	21.78867
Máximas	Absoluta	.123	.114	.098	.103
diferencias	Positivo	.123	.114	.098	.103
extremas	Negativo	-.065	-.055	-.059	-.063
Estadístico de prueba		.123	.114	.098	.103
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,001 ^c	,006 ^c	,003 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 3 se observa una distribución no normal en la variable engagement y sus dimensiones ($p < 0.05$), por lo cual se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 4.

Relación entre el síndrome de burnout y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paján, 2021.

		Síndrome de burnout		
		Engagement		
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1.000	-,678**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	74	74
	Engagement	Coefficiente de correlación	-,678**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	74	74

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 4 se observa una correlación inversa, de grado alto ($\rho = -0.678$) entre el síndrome de burnout y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paján, 2021, lo cual indica que niveles altos de síndrome de burnout, disminuyen los niveles de engagement de los evaluados.

Tabla 5.

Nivel de síndrome de burnout de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paján, 2021.

Nivel	Síndrome de burnout		Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Alto	21	28.4	23	31.1	23	31.1	17	23.0
Medio	33	44.6	28	37.8	30	40.5	31	41.9
Bajo	20	27.0	23	31.1	21	28.4	26	35.1
Total	74	100.0	74	100.0	74	100.0	74	100.0

En la tabla 5 se observan los niveles de síndrome de burnout, en donde predomina el nivel medio (44.6%), con tendencia a ser alto (28.4%); mientras que en sus dimensiones, en el agotamiento emocional predomina el nivel medio (37.8%), en despersonalización (40.5%) y finalmente, en la realización personal (41.9%), según lo manifestado por los evaluados.

Tabla 6.

Nivel de engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021.

Nivel	Engagement		Vigor		Dedicación		Absorción	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bueno	19	25.7	18	24.3	21	28.4	22	29.7
Regular	35	47.3	35	47.3	33	44.6	34	45.9
Deficiente	20	27.0	21	28.4	20	27.0	18	24.3
Total	74	100.0	74	100.0	74	100.0	74	100.0

En la tabla 6 se observan los niveles de engagement, en donde predomina el nivel regular (47.3%), con tendencia a ser deficiente (27%); mientras que, en sus dimensiones, en el vigor predomina el nivel medio (47.3%), en dedicación (45.9%) y finalmente, en la absorción (45.9%), según lo manifestado por los evaluados.

Tabla 7.

Relación entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021.

		Agotamiento		
			emocional	Engagement
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1.000	-,652**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	74	74
	Engagement	Coefficiente de correlación	-,652**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	74	74

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 7 se observa una correlación inversa, de grado alto ($\rho = -0.652$) entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021, lo cual indica que niveles altos de agotamiento emocional, disminuyen los niveles de engagement de los evaluados.

Tabla 8.

Relación entre la despersonalización y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021.

		Despersonalización	Engagement
Rho de Spearman	Despersonalización	1.000	-.621**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		.000
	N	74	74
	Engagement	-.621**	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	74	74

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 8 se observa una correlación inversa, de grado alto ($\rho = -0.621$) entre la despersonalización y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021, lo cual indica que niveles altos de despersonalización, disminuyen los niveles de engagement de los evaluados.

Tabla 9.

Relación entre la realización personal y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paján, 2021.

		Realización		
		personal	Engagement	
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1.000	-,675**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	74	74
	Engagement	Coeficiente de correlación	-,675**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	74	74

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 9 se observa una correlación inversa, de grado alto ($\rho = -0.675$) entre la realización personal y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paján, 2021, lo cual indica que niveles altos de realización personal, disminuyen los niveles de engagement de los evaluados.

V. DISCUSIÓN

Conforme al objetivo general, en la tabla 4 se observa una correlación inversa, de grado alto ($\rho = -0.678$) entre el síndrome de burnout y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021, lo cual indica que niveles altos de síndrome de burnout, disminuyen los niveles de engagement de los evaluados. Los hallazgos son similares a los de Bastidas, et al (2020), quienes concluyen que las variables están relacionadas de manera negativa o inversa y significativamente ($p < 0.05$). Además, con Lugo (2016) quien señala que, en su estudio, existe correlación negativa entre engagement y burnout. Al verificar la asociación de las variables, esta fue positiva, principalmente por las connotaciones psicológicas que implica el engagement. Asimismo, Škodová, et al. (2017), reportaron que hubo una relación negativa sustancial de los niveles de burnout y engagement ($R = 0,42$; $p < 0,01$). Un modelo de regresión lineal mostró un efecto significativo del compromiso sobre el agotamiento. De igual forma, en otro estudio, el nivel de burnout es menor que la de engagement, como en este estudio donde encontramos que a mayor presencia de engagement, menor síndrome de burnout, lo que indica que nos encontramos con un negativo. Estos dos se correlacionan con la medida del cambio.

Además, teóricamente Caballero (2019) demostró que el agotamiento se revierte y se asocia con un compromiso significativo. Del mismo modo, se encontró que existe un menor nivel de inflamación y un nivel medio de los senos en relación con los compromisos laborales. Por tanto, la correlación entre burnout y el Engagement indica que los niveles altos de burnout en los colaboradores de las pollerías de Paiján, como se evidencia de forma similar en estudios predecesores, se reflejan en niveles bajos de engagement, esto considerando que, el burnout o estrés laboral, es una variable negativa que afecta el desempeño del colaborador, especialmente en su nivel de compromiso o engagement.

Según el objetivo específico primero, en la tabla 5 se observan los niveles de síndrome de burnout, en donde predomina el nivel medio (44.6%), con tendencia a ser alto (28.4%); mientras que, en sus dimensiones, en el agotamiento

emocional predomina el nivel medio (37.8%), en despersonalización (40.5%) y finalmente, en la realización personal (41.9%), según lo manifestado por los evaluados. Los hallazgos se relacionan con los de Bastidas et al (2020), quienes hallaron que 22 personas no presentan cansancio emocional, 22 personas presentan la dimensión de despersonalización y 14 personas tiene problemas de realización personal. De 38 obreros constructores, 18 presentan Síndrome de Burnout. Además, Gordillo (2016) muestra que, el nivel de engagement muestra que los trabajadores representan un nivel de engagement medio a alto (4.44), que muestra gran entusiasmo, inspiración, inclinación, compromiso, búsqueda de retos, responsabilidad en ellos, completa satisfacción en el trabajo y en la realización de diversas tareas.

Los resultados indican que la presencia en niveles de burnout con tendencia a incrementarse, indicaría que los colaboradores experimentan situaciones de cansancio emocional y que conllevan a la generación de características de despersonalización, que se materializan en acciones que no eran propias de los colaboradores y que repercute, en última instancia, en su eficacia profesional. Esto ha sido explicado por la teoría de Maslach en Jackson, quienes mencionaban que conforme los niveles de estrés laboral o burnout se iba incrementando, se generaban repercusiones denominadas como el síndrome de estar quemado, es decir, el colaborador se ve afectado en su entorno laboral.

Según el objetivo específico segundo, en la tabla 6 se observan los niveles de engagement, en donde predomina el nivel regular (47.3%), con tendencia a ser deficiente (27%); mientras que, en sus dimensiones, en el vigor predomina el nivel medio (47.3%), en dedicación (45.9%) y finalmente, en la absorción (45.9%), según lo manifestado por los evaluados. Los resultados concuerdan con los de Bastidas et al (2020) ya que encontraron que 32 personas (84%) tiene un buen nivel de vigor, 35 personas (92%) tienen un buen nivel de dedicación y 33 personas (88%) tiene un buen nivel de absorción.

Los niveles de Engagement con tendencia a ser deficientes, indicarían que los colaboradores decrecen sus características relacionadas a manifestar un adecuado compromiso organizacional, caracterizado por el vigor o la energía para el desarrollo de las actividades, la dedicación para la ejecución de las metas

propuestas y la absorción, es decir, la capacidad para poder atender de forma concentrada y concienzuda las tareas en el trabajo.

Según el objetivo específico tercero, en la tabla 7 se observa una correlación inversa, de grado alto ($\rho=-0.652$) entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021, lo cual indica que niveles altos de agotamiento emocional, disminuyen los niveles de engagement de los evaluados. Concuerda con Piiraja (2019) ya que en los resultados argumentan que el agotamiento emocional y la indiferencia mostraron una relación inversa con las medidas de entusiasmo y dedicación. Asimismo, la medida de la eficacia profesional combina los tres aspectos positivos (entusiasmo, dedicación y absorción) con lo positivo y lo importante.

Los resultados sobre la correlación inversa entre el agotamiento emocional y el Engagement, indican que el mientras que se mantenga en niveles altos o tendentes a incrementarse en el agotamiento emocional, repercutirá en el Engagement y sus dimensiones, imposibilitando la efectividad y eficiencia en el entorno laboral de los colaboradores de las pollerías de Paiján.

Según el objetivo específico cuarto, en la tabla 8 se observa una correlación inversa, de grado alto ($\rho=-0.621$) entre la despersonalización y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021, lo cual indica que niveles altos de despersonalización, disminuyen los niveles de engagement de los evaluados. Los hallazgos se relacionan con los de Herrera et al. (2016) quienes concluyen que a mayores niveles de realización personal corresponden a mayores niveles de compromiso, mientras que los sujetos que tienen menos compromiso expresan más fatiga emocional y más despersonalización. Asimismo, Gordillo (2016) en su estudio mostró que cuanto mayor es el engagement de los individuos evaluados, mayor es el nivel de logro personal y la fatiga emocional y despersonalización.

Una correlación inversa entre la despersonalización y el Engagement, indica que cuanto mayor es sólo niveles en la dimensión primera, tal como refirieron los colaboradores de las pollerías en Paiján, disminuye la posibilidad del colaborador

de comprometerse con el desarrollo de las actividades para cumplir con los objetivos institucionales.

Según el objetivo específico quinto, en la tabla 9 se observa una correlación inversa, de grado alto ($\rho = -0.675$) entre la realización personal y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021, lo cual indica que niveles altos de realización personal, disminuyen los niveles de engagement de los evaluados. Este resultado es similar al de Suárez (2019) que encontró correlaciones, estadísticamente significativas y de tipo directo e inverso o negativo, entre satisfacción personal y vigor ($r = 0.484$, $p < 0.001$), y entre Dedicación ($r = 0,541$, $p < 0,001$). y absorción ($r = -0,246$, $p < 0,001$), la correlación es significativa y directa, pero de tipo positivo, a diferencia de las anteriores. Al medir cada cambio, se concluyó que la correlación entre la fatiga emocional y el entusiasmo con la devoción apasionada es negativa y moderada; En términos de absorción y efectividad profesional, la relación es negativa y muy débil.

Por tanto a través de los hallazgos se concluye que los niveles con tendencia a ser altos en la realización o eficacia profesional, repercute en niveles bajos de Engagement, lo cual disminuye la probabilidad de tener un óptimo desempeño en la organización en la cual el colaborador laboral, esto debido a que el estrés laboral en última instancia conlleva la disminución de la efectividad profesional.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó una correlación inversa, de grado alto ($\rho=-0.678$) entre el síndrome de burnout y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021, lo cual indica que niveles altos de síndrome de burnout, disminuyen los niveles de engagement de los evaluados.
2. Se identificaron niveles de síndrome de burnout, en donde predomina el nivel medio (44.6%), con tendencia a ser alto (28.4%); mientras que en sus dimensiones, en el agotamiento emocional predomina el nivel medio (37.8%), en despersonalización (40.5%) y finalmente, en la realización personal (41.9%), según lo manifestado por los evaluados.
3. Se identificaron niveles de engagement, en donde predomina el nivel regular (47.3%), con tendencia a ser deficiente (27%); mientras que, en sus dimensiones, en el vigor predomina el nivel medio (47.3%), en dedicación (45.9%) y finalmente, en la absorción (45.9%), según lo manifestado por los evaluados.
4. Se estableció una correlación inversa, de grado alto ($\rho=-0.652$) entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021, lo cual indica que niveles altos de agotamiento emocional, disminuyen los niveles de engagement de los evaluados.
5. Se estableció una correlación inversa, de grado alto ($\rho=-0.621$) entre la despersonalización y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021, lo cual indica que niveles altos de despersonalización, disminuyen los niveles de engagement de los evaluados.
6. Se estableció una correlación inversa, de grado alto ($\rho=-0.675$) entre la realización personal y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021, lo cual indica que niveles altos de realización personal, disminuyen los niveles de engagement de los evaluados.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se aconseja a la empresa inspirar a sus empleados en todas las áreas para desarrollar actividades que mejoren su bienestar mental y reducir la fatiga.
2. Con el fin de crear una organización igualmente buena, es posible cambiar el horario de acuerdo con el comportamiento de los empleados y llevar a cabo las funciones que deben realizarse de acuerdo con las actividades de cada área de trabajo para evitar la sobrecarga de trabajo.
3. Para buscar más relaciones, se recomienda participar en actividades de entretenimiento para compartir experiencias como la comunicación afectiva, el trato con los clientes y la práctica de deportes, y motivarlos a mantenerse saludables, mejorado dentro de la empresa.
4. Además, se deben realizar actividades o talleres psicológicos para evaluar si los empleados se encuentran en una situación laboral estresante, y se deben realizar evaluaciones trimestrales para reducir el estrés.

REFERENCIAS

- Acuña-Hormazabal, Á., Mendoza-Llanos, R., & Pons-Peregort, O. (2021). Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile. *Estudios Gerenciales*, 104-112. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4364>
- Albán, A. C. (2016). *Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_f1a1062833210c810bc94f60f3c38c56
- Alvarez, M. S., & Reyes Condemarín, L. D. (2019). *Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en los colaboradores de empresas de cine de la ciudad de Trujillo, 2019*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_14ab9b98a15f341e3a8e14f61991ad6b
- Alvarez, P., Castillo-Araya, M., Cerezo-Robles, F., & Fernández-Ñave, M. (2018). Inteligencia emocional y su relación con el síndrome de Burnout, estrés percibido y compromiso en una muestra de estudiantes universitarios de la ciudad de Arica. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 16(2), 375-395. http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n2/v16n2_a07.pdf
- Animal Político (2021). *COVID ha matado más a personas pobres: los más afectados tenían baja escolaridad y empleos mal pagados*. <https://www.animalpolitico.com/2021/03/covid-personas-pobres-escolaridad-mal-pagados/>
- Appel-Meulenbroek, R., Voordt, T. van der, Aussems, R., Arentze, T., & Le Blanc, P. (2020). Impact of activity-based workplaces on burnout and engagement dimensions. *Journal of Corporate Real Estate*, 22(4), 279-296. <https://doi.org/10.1108/JCRE-09-2019-0041>

AS.COM (2012). *Coronavirus en España en directo: Semana Santa y restricciones en Madrid | Vacuna y toque de queda*.
https://as.com/diarioas/2021/04/06/actualidad/1617688020_104559.html

Azevedo Castro, C. S. A. A., Timenetsky, K. T., Katz, M., Correa, T. D., Felicio, A. C., Moriyama, T., Kernkraut, A. M., Ferraz, L. J. R., & Neto, A. S. (2020). Burnout syndrome and engagement among critical care providers: A cross-sectional study. *Revista Brasileira de Terapia Intensiva*, 32(3), 381-390.
<https://doi.org/10.5935/0103-507X.20200066>

Balcazar Ortiz, M. D. C. (2019). *Engagement y el síndrome de burnout en docentes de una Universidad Particular - Chiclayo*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_1d38f0540fec26732cd6ea11d65ea_a46

Basinska, B. A., & Dåderman, A. M. (2019). Work values of police officers and their relationship with job burnout and work engagement. *Frontiers in Psychology*, 10(MAR). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00442>

Bastidas Alarcón, F. E., Cruz Siguenza, E. L., Cepeda Godoy, C. R., Mejía Paucar, L. M., & Noguera Cunda, A. J. (2018). Análisis del síndrome de Burnout y Work Engagement en obreros del área de la construcción en la ciudad de Riobamba, aplicando los cuestionarios de Maslach Burnout Inventory y Uwes. *Ciencia Digital*, 2(4), 90-125.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i4.213>

Baugh, J. J., Takayesu, J. K., White, B. A., & Raja, A. S. (2020). Beyond the Maslach burnout inventory: addressing emergency medicine burnout with Maslach's full theory. *Journal of the American College of Emergency Physicians Open*, 1(5), 1044-1049. <https://doi.org/10.1002/emp2.12101>

Caballero Palomino, C. E. (2019). *Engagement y burnout en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_99129a2050a0d7210a1f7e047e43_88c4

- Chan, S. (2021). The interplay between relational and transactional psychological contracts and burnout and engagement. *Asia Pacific Management Review*, 26(1), 30-38. <https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2020.06.004>
- Daumiller, M., Rinas, R., Hein, J., Janke, S., Dickhäuser, O., & Dresel, M. (2021). Shifting from face-to-face to online teaching during COVID-19: The role of university faculty achievement goals for attitudes towards this sudden change, and their relevance for burnout/engagement and student evaluations of teaching quality. *Computers in Human Behavior*, 118. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106677>
- De Francisco, C., Sánchez-Romero, E. I., Vílchez Conesa, M. D. P., & Arce, C. (2020). Basic psychological needs, burnout and engagement in sport: The mediating role of motivation regulation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 1-14. <https://doi.org/10.3390/ijerph17144941>
- Félix, F. y Egúsquiza, B. (2020). Efectos laborales de la pandemia por la COVID-19 en el Perú. Incertidumbre y desafíos. *Revista Actualidad Laboral*. <https://actualidadlaboral.com/efectos-laborales-de-la-pandemia-por-la-covid-19-en-el-peru/>
- Fragoso, Z. L., Holcombe, K. J., McCluney, C. L., Fisher, G. G., McGonagle, A. K., & Friebe, S. J. (2016). Burnout and engagement: Relative importance of predictors and outcomes in two health care worker samples. *Workplace Health and Safety*, 64(10), 479-487. <https://doi.org/10.1177/2165079916653414>
- Gestión (2020). *La Creatividad como Factor Clave de la Productividad*. <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2020/07/la-creatividad-como-factor-clave-de-la-productividad.html/>
- Gómez, C. V., & Gundín, O. A. (2016). Engagement, burnout y rendimiento académico en estudiantes universitarios y su relación con la prioridad en la elección de la carrera. *Revista de Psicología y Educación*, 11(1), 45-60. <http://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/135.pdf>

- Gordillo, M. (2016). El síndrome del burnout y el engagement en una muestra de dependientes de la población de Badajoz. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 2(1), 261. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.299>
- Herrera, S. S., Gordillo, M. G., Acuña, M. G., Fernández, M. I. R., García, M. L. B., & Méndez, M. J. R. (2016). El Síndrome del Burnout y El Engagement en una Muestra de Dependientes de la Población de Badajoz. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 261-270. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777027.pdf>
- Hidalgo, J. A., Tomasini, G. A., Méndez, M. G., & Ahumada, J. H. T. (2019). Burnout, resiliencia y compromiso laboral en maestros de educación especial. *Educación y Ciencia*, 8(51), 48-57. https://www.researchgate.net/publication/333389864_BURNOUT_RESILIE NCIA_Y_COMPROMISO_LABORAL_EN_BURNOUT_RESILIENCE_AND _ENGAGEMENT_IN_SPECIAL_EDUCATION_TEACHER/link/5ceae01445 8515712ec5ed8e/download
- Ivanovic, T., Ivancevic, S., & Maricic, M. (2020). The relationship between recruiter burnout, work engagement and turnover intention: Evidence from Serbia. *Engineering Economics*, 31(2), 197-210. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.31.2.24100>
- Kaur, M., Long, J. W., Luk, F. S., Mar, J., Nguyen, D. L., Ouabo, T., Singh, J., Wu, B., Rajagopalan, V., Schulte, M., & Doroudgar, S. (2020). Relationship of burnout and engagement to pharmacy students' perception of their academic ability. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 84(2), 213-216. <https://doi.org/10.5688/ajpe7571>
- Kiema-Junes, H., Hintsanen, M., Soini, H., & Pyhältö, K. (2020). The role of social skills in burnout and engagement among university students. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 18(50), 77-100. <https://doi.org/10.25115/EJREP.V18I50.2728>

- La Cámara (2021). *Repositorio de normas legales*.
<https://lacamara.pe/tag/coronavirus/?print=print-search>
- La Industria (2020). *Perú: 220 mil trabajadores soportan el estrés de laborar desde casa*.
<http://www.laindustria.pe/nota/17918-per-220-mil-trabajadores-soportan-el-estrs-de-laborar-desde-casa>
- Leon, M. R., Halbesleben, J. R. B., & Paustian-Underdahl, S. C. (2015). A dialectical perspective on burnout and engagement. *Burnout Research*, 2(2-3), 87-96. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2015.06.002>
- Liu, H., Yansane, A. I., Zhang, Y., Fu, H., Hong, N., & Kalenderian, E. (2018). Burnout and study engagement among medical students at Sun Yat-sen University, China. *Medicine (United States)*, 97(15).
<https://doi.org/10.1097/MD.00000000000010326>
- Lugo, M. M. (2016). La vinculación psicológica en el trabajo (engagement), el síndrome de quemarse por el trabajo y el clima organizacional en un grupo de empleados en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28(1), undefined-undefined.
<http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/83/83>
- Manzano García, G., Montañés Muro, M. ^aP, & López Megías, J. (2021). Does the economic crisis contribute to the burnout and engagement of Spanish nurses? *Current Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01527-8>
- Martos, Á., Pérez-Fuentes, M. del C., Molero, M. del M., Gázquez, J. J., Simón, M. del M., & Barragán, A. B. (2018). Burnout y engagement en estudiantes de Ciencias de la Salud. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 8(1), 23.
<https://doi.org/10.30552/ejihpe.v8i1.223>
- Meynaar, I. A., Ottens, T., Zegers, M., van Mol, M. M. C., & van der Horst, I. C. C. (2021). Burnout, resilience and work engagement among Dutch intensivists in the aftermath of the COVID-19 crisis: A nationwide survey. *Journal of Critical Care*, 62, 1-5. <https://doi.org/10.1016/j.jcrc.2020.11.010>

- Navarro-Abal, Y., Gómez-Salgado, J., López-López, M. J., & Climent-Rodríguez, J. A. (2018). Organisational justice, burnout, and engagement in university students: A comparison between stressful aspects of labour and university organisation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph15102116>
- Oñativia, X. (2018). *Análisis del burnout y engagement en docentes : un estudio de diario* (Vol. 1, Número 1) [Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46770/1/T39672.pdf>
- Piiraja, I. (2019). *Burnout y engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_a3e4c4e7c14ff8d183660769cbd226d9
- Quispe, E. M. (2019). *Síndrome De Burnout Y Su Relación Con El Compromiso Organizacional De La I.E 81014 Pedro Mercedes Ureña*. Trujillo, 2019. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5cbb2ee6ff80fccb718f348596c4c935
- Rattrie, L. T. B., Kittler, M. G., & Paul, K. I. (2020). Culture, Burnout, and Engagement: A Meta-Analysis on National Cultural Values as Moderators in JD-R Theory. En *Applied Psychology* (Vol. 69, Número 1, pp. 176-220). Blackwell Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1111/apps.12209>
- Salmela-Aro, K., Hietajärvi, L., & Lonka, K. (2019). Work Burnout and Engagement Profiles Among Teachers. *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02254>
- Shanafelt, T. D., & Noseworthy, J. H. (2017). Executive Leadership and Physician Well-being: Nine Organizational Strategies to Promote Engagement and Reduce Burnout. En *Mayo Clinic Proceedings* (Vol. 92, Número 1, pp. 129-146). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2016.10.004>
- Škodová, Z., Bánovčinová, L., & Lajčiaková, P. (2017). Engagement and burnout among nursing and psychology students in Slovakia. *Central European*

Journal of Nursing and Midwifery, 8(2), 616-621.
<https://doi.org/10.15452/CEJNM.2017.08.0010>

Suárez, A. S. (2019). Burnout Syndrome And Engagement: Correlations In Teleworkers. *The European Proceedings of Social & Behavioural Sciences*, 465-472. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2019.04.02.59>

Sudershana, S., Satpathy, I., & Patnaik, B. C. M. (2021). Impact of COVID-19 on employees' engagement and burnout: The case of IT companies. *Eurasian Chemical Communications*, 3(2), 88-94.
<https://doi.org/10.22034/ecc.2021.266208.1117>

Supervía, P. U., & Bordás, C. S. (2020). Burnout syndrome, engagement and goal orientation in teachers from different educational stages. *Sustainability (Switzerland)*, 12(17). <https://doi.org/10.3390/SU12176882>

Tajvidi, R. y Tajvidi, M. (2020). The growth of cyber entrepreneurship in the food industry: virtual community engagement in the COVID-19 era. *British Food Journal*. <https://doi.org/10.1108/BFJ-06-2020-0559>

Taris, T. W., Ybema, J. F., & Beek, I. van. (2017). Burnout and engagement: Identical twins or just close relatives? *Burnout Research*, 5, 3-11.
<https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.05.002>

Tong, J., Bickmeier, R. M., & Rogelberg, S. G. (2020). A comparison of frequency-and agreement-based response formats in the measurement of burnout and engagement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(2). <https://doi.org/10.3390/ijerph17020543>

Tropiano, Y. y Noguera, A. (2020). El protocolo de bioseguridad, bajo el modelo de varios países de América Latina, y papel de los servicios y/o comité de seguridad y salud laboral ante el Covid-19. *Cielo Laboral*.
http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/05/tropiano_noguera_noticias_cielo_n5_2020.pdf

- Vandenbroeck, S., Lambreghts, C., De Witte, H., Vanhaecht, K., & Godderis, L. (2017). Burn-out en bevlogenheid bij artsen in opleiding en specialisten. *Tijdschrift voor Geneeskunde*, 73(1), 9-16. <https://doi.org/10.2143/TVG.73.01.2002249>
- Vera, P. E. C. (2020). Análisis del Engagement laboral en profesionales de atención primaria en Salud de la provincia de Santa Elena - Ecuador. *Revista San Gregorio*, 1(40), 77-89. <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/articloe/view/1307/6-priscila>
- Waseem, S. N., Frooghi, R., & Khan, B. (2016). Empirical Assessment of the Constructs: Workplace Engagement, Job Burnout and Turnover Intention. *Journal of Education & Social Sciences*, 4(2), 112-131. <https://doi.org/10.20547/jess0421604203>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Vari able	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Síndrome de burnout	El síndrome de burnout es una enfermedad que se caracteriza por un desgaste emocional, la despersonalización y la falta de realización personal y profesional (Maslach y Jackson, 1981, citados en Vandebroek, et al., 2017).	La variable será medida a partir de las respuestas dadas por los colaboradores de las pollerías de Paiján, a quienes se les aplicará el Cuestionario de Síndrome de Burnout MBI de Maslach y Jackson, adaptado por García en 2018.	Agotamiento emocional	Desilusión Cansancio Debilidad Fatiga	Ordinal
			Despersonalización	Actitud distante y fría Endurecimiento emocional	
			Realización personal	Baja autoestima Sentimiento de decepción Incapacidad de presión Abandono de trabajo	Escala de Likert.

Nota: Las dimensiones e indicadores del síndrome de burnout son en base a lo que propone los autores Maslach y Jackson (1981)

Tabla 2.

Operacionalización de la variable engagement.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Engagement	Se trata de una actitud constructiva y satisfactoria relacionada con el trabajo, caracterizada por vigor, dedicación y absorción. Por tanto, estos tres componentes determinan al engagement (Schaufeli y Bakker, 2003, citados en Liu, et al., 2018).	La variable será medida a partir de las puntuaciones obtenidas en el Cuestionario Utrecht de engagement en el trabajo (UWES-9), aplicada a colaboradores de las pollerías en Paiján.	Vigor	-Nivel de energía -Nivel de persistencia -Nivel de ánimo	Ordinal Escala de Likert
			Dedicación	-Nivel de entusiasmo -Nivel de inspiración -Nivel de motivación para retos	
			Absorción	-Nivel de satisfacción -Nivel de concentración -Nivel de conexión	

Nota: Las dimensiones e indicadores del síndrome de burnout son en base a lo que propone los autores Schaufeli y Bakker (2

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Planteamiento del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos
<p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el engagement de los colaboradores de las pollerías del Distrito de Paiján, 2021?</p>	<p>Objetivos generales: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Identificar el nivel de síndrome de burnout de los colaboradores de las pollerías del Distrito de Paiján, 2021 OE2: Identificar el nivel de engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021. OE3: Establecer la relación entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de paijan, 2021 OE4: Establecer la relación entre la despersonalización y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021 OE5: Establecer la relación entre la realización personal y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021</p>	<p>H1: Existe relación inversa y significativa entre el Síndrome de burnout y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021 H0: No existe relación inversa y significativa entre el Síndrome de burnout y el engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Inventario c Burnout de maslach (MBI-G) • Cuestionario de Utrecht de engagement en el trabajo (UWES-9)
Tipo y diseño de Investigación	Población, Muestra y Muestreo	Variable y Dimensiones	
<p>Tipo: Aplicada Diseño: No Experimental Transversal correlacional</p>	<p>Población: Es censal y estuvo conformada por el total de colaboradores de las pollerías, ubicadas en el distrito de Paiján, provincia de Ascope, departamento La Libertad</p> <p>Muestra: En la actual investigación esta conformada por la totalidad de la población</p> <p>Muestreo: No se consideró muestreo por motivo que nuestra población es pequeña</p>	Variable	Dimensiones
		Síndrome de Burnout	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento Emocional • Despersonalización • Realización Personal
		Engagement	<ul style="list-style-type: none"> • Vigor • Dedicación • Absorción

Anexo 2: Instrumentos

PROTOCOLO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS)

EDAD: _____

SEXO: _____

GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____

TIEMPO DE TRABAJO: _____

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

de su trabajo. Si nunca se ha sentido así, escriba el número "0" (cero) en el espacio antes del enunciado. Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así escribiendo un número (del 1 al 6) que describa mejor que tan frecuentemente se ha sentido así.

Con qué frecuencia 0-6:

0 Nunca
1 Un par de veces al año o menos
2 Una vez al mes o menos
3 Un par de veces al mes
4 Una vez a la semana
5 Un par de veces a la semana
6 Todos los días

1. _____ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. _____ Me siento agotado al final de la jornada laboral.
3. _____ Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.
4. _____ Me tensa trabajar todo el día.
5. _____ Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.
6. _____ Me siento cansado por mi trabajo.
7. _____ Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.
8. _____ Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.
9. _____ Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.
10. _____ Considero que soy bueno en el trabajo que realizo
11. _____ Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.
12. _____ He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
13. _____ Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.
14. _____ Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.
15. _____ Dudo de la importancia de mi trabajo.
16. _____ Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.

ESCALA UTRECHT DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO (UWES-9)

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

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

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía
2. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
3. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
4. _____ Mi trabajo me inspira
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo
6. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago
7. _____ Me "dejo llevar" por mi trabajo
8. _____ Estoy inmerso en mi trabajo
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL INVENTARIO DE BURNOUT
DE MASLACH EN TELEOPERADORES DE DOS EMPRESAS DE
TRUJILLO

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN PSICOLOGIA

AUTOR:

MUÑOZ LUNA VICTORIA, MARIA ELOISA

ASESORES:

MG. SANTA CRUZ ESPINOZA, HENRY

MG. CORONADO MATTA, SUSANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PSICOMETRÍA

TRUJILLO – PERÚ

2016

Tabla N° 09

Prueba de KMO y Prueba de esfericidad de Bartlett del procedimiento Análisis Factorial Confirmatorio del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS)

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0.821
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2333.609
	GI	120
	Sig.	0.00

En Tabla N°09, se observa el puntaje de la medida de adecuación de KMO y prueba de esfericidad de Bartlett de .82, con una significancia de .00; del mismo modo la varianza total acumulada es de 57% (ver anexo 06)

Tabla N° 10

Distribución de los ítems según sus cargas factoriales en los 3 componentes del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS)

Items	Componentes		
	1	2	3
Item01	0.80		
Item02	0.78		
Item03	0.82		
Item04	0.74		
Item05			0.34
Item06	0.83		
Item07			0.76
Item08		0.57	
Item09		0.60	
Item10			0.75
Item11			0.76
Item12			0.81
Item13		0.51	
			46
Item14		0.79	
Item15		0.70	
Item16			0.65

En la Tabla N°10, se muestra los ítems según sus cargas factoriales en los 3 componentes que tiene el Inventario del Burnout de Maslach, el primer componente está compuesto por los ítems 1,2,3,4 y 6; el componente 2 está compuesto por los ítems 8,9,13,14 y 15; y en el componente 3 está compuesto por los ítems 5,7,10,11,12 y 16.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE TALENTO HUMANO

Propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement
Scale (UWES-9) en colaboradores de instituciones privadas

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORA:

Yncio Franco, Marlyn Joanne (ORCID: 0000-0002-1829-3222)

ASESOR:

Dr. Arana Sánchez, Adolfo Alfredo (ORCID: 0000-0003-2730-7312)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión Del Talento Humano

TRUJILLO — PERÚ

2020

IV.RESULTADOS

Tabla 1

Análisis factorial confirmatorio de los ítems de la UWES-9

Mediciones	Vigor	Dedicación	Absorción
U1	0.89	-	-
U2	0.81	-	-
U5	0.89	-	-
U7	-	0.94	-
U3	-	0.95	-
U4	-	0.95	-
U8	-	-	0.89
U9	-	-	0.87
U6	-	-	0.81
Factores	F1	F2	F3
F1	Vigor	-	-
F2	Dedicación	0.97	-
F3	Absorción	0.81	0.79
		<i>IC 95%</i>	
		<i>LI</i>	<i>LS</i>
<i>Índices de bondad de ajuste</i>			
χ^2	78.4	-	-
<i>gl</i>	24	-	-
<i>p</i>	<.001	-	-
<i>CFI</i>	0.95	-	-
<i>TLI</i>	0.92	-	-
<i>SRMR</i>	0.037	-	-
<i>RMSEA</i>	0.149	0.113	0.186

Nota: IC 95%=intervalo de confianza al 95%; LI=límite inferior; LS=límite superior; χ^2 =índice de ajuste por chi cuadrado de razón de verosimilitud; gl=grados de libertad; p=significancia estadística; CFI=índice de ajuste comparativo; TLI=índice de Tucker-Lewis; SRMR=residuo estandarizado cuadrático medio; RMSEA=error cuadrático medio de aproximación.

En la tabla 1 se presenta el análisis factorial confirmatorio de los ítems de la escala de compromiso laboral. Se presenta cargas factoriales en las 3 dimensiones superiores a .81 (U2; U6). La correlación entre dimensiones es superior a .79 (Dedicación-Absorción); sin embargo, en el caso de Vigor y Dedicación la correlación se aproxima a la multicolinealidad perfecta (.97). Los índices de ajuste muestran resultados satisfactorios, pues el chi cuadrado de razón de verosimilitud es altamente significativo (**p<.001), del mismo modo, el CFI=.95 y TLI=92 siendo satisfactorios. En el caso del RMSEA se evidencia que supera el valor de .05 evidenciando pocos grados de libertad o insuficiente tamaño muestral. Por el contrario, el residuo estandarizado cuadrático medio es menor al sugerido (SRMR<.05).

Tabla 4*Análisis de fiabilidad de las dimensiones de engagement laboral*

<i>Mediciones</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>α</i>
Engagement laboral	4.8	1.2	0.95
Vigor	4.8	1.2	0.90
Dedicación	5	1.3	0.96
Absorción	4.6	1.4	0.89

Nota: M=media de ítems que componen la escala; DE= desviación estándar promedio de la escala; α =coeficiente alfa.

En la tabla 4 se presenta el análisis de fiabilidad de la escala de compromiso laboral y dimensiones a través de los coeficientes de confiabilidad alfa. Se evidencia en la escala general un coeficiente alfa de 0.95. Entre las dimensiones los valores no descienden por debajo de 0.89 (absorción).

Anexo 4: Acta De Consentimiento

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Universidad: Cesar Vallejo

Investigadores: Burgos Camacho Melina de los Ángeles
Reyes Cabrera Xiomara María Fernanda
Paredes Alvarado José Edmundo (asesor)

Título: Síndrome de burnout y engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paján, 2021.

INTRODUCCION:

Lo estamos invitando a participar del estudio de investigación llamado: “Síndrome de burnout y engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paján, 2021”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Cesar vallejo

JUSTIFICACION DEL ESTUDIO:

Estamos realizando este estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre el Síndrome de burnout y engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito Paján, 2021

MOLESTIAS O RIESGO:

No existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el proyecto También entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Firma del participante

Nombre: Alex Aguirre Diaz
DNI: 18901595

firms


Firma del participante

Nombre: Herminio Rizo del
DNI: 76159230

firms


Firma del participante

Nombre: Betzi Torres
DNI:

firms



Firma del participante

Nombre:
DNI:

firms



Firma del participante

Nombre: Eriberto Gonzales Sanabria
DNI:

firms



Firma del participante

Nombre: Carlos Rodriguez Zavala
DNI:

firms



Firma del participante

Nombre: Jessica Gonzales Ponce
DNI:

firms



Firma del participante

Nombre: Humberto Carco Chavez
DNI:

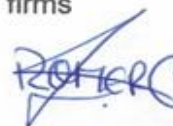
firms



Firma del participante

Nombre: HECTOR ROMERO ROMERO
DNI: 18868561

firms



Firma del participante

Nombre: Sebastian Nuallibamba Reyes

DNI:

firms



Firma del participante

Nombre: Flor Camacho Andonaive

DNI: 18865994

firms



Firma del participante

Nombre: Nallely Torres Escobedo

DNI:

firms



Firma del participante

Nombre: ESMERALDA FERNANDEZ COBA

DNI:

firms



Firma del participante

Nombre: Rosa Benites Saucedo

DNI:

firms



Firma del participante

Nombre: Johnny Rojas Coronado

DNI: 47855234

firms



Firma del participante

Nombre: Roberto Carlos Domínguez Rojas

DNI: 75349074

firms



Firma del participante

Nombre: Rosa Rojas Glauce

DNI:

firms

