



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El Síndrome del Burnout y el Engagement Laboral en
los Trabajadores de la Empresa Maqpower SAC

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORA:

Yzaguirre Inca, Katherine Alessandra (ORCID: 0000-0001-9863-5132)

ASESOR:

Mgtr. Marchena Cardenas, Carlos Efrain (ORCID: 0000-0001-9035-6454)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta investigación va dedicada a mis padres Juan Yzaguirre y María Inca, porque son la motivación de mi vida, a mi familia quienes me apoyaron durante mi carrera universitaria, también a mis amigos quienes fueron cómplices de toda esta etapa.

Agradecimiento

A Dios por brindarme la fortaleza y permitirme seguir avanzando día a día, a mi familia por su apoyo moral incondicional a lo largo de mi vida y a todo aquel que me brindó su apoyo en esta etapa.

Índice de contenidos

Caratula:.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5 Procedimientos	12
3.6 Métodos de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1. Variables sociodemograficas	15
Tabla 2. Pruebas de normalidad	16
Tabla 3. Objetivo general y especificos de la correlacion entre Sindrome Burnout, Engagement laboral y dimensiones	17
Tabla 4. Analisis descriptivos de los items de engagement (piloto)	41
Tabla 5. Analisis descriptivos de los items del sidnrome de burnout (piloto)	42
Tabla 6. Fiabilidad por consistencia interna	42

Resumen

El objetivo de la investigación fue conocer la relación entre Síndrome del burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC, teniendo como tipo de investigación lo descriptivo-correlacional y bajo un diseño de investigación no experimental. La muestra estuvo compuesta por trabajadores de la empresa Maqpower SAC, de ambos sexos y con un rango de edad entre los 18 a 58 años de edad. Los resultados descriptivos evidenciaron que, del total de muestra se encontraron mayores indicios de síndrome de burnout de nivel bajo ($f = 92, 55.7\%$) y de engagement laboral ($f = 110, 66.6\%$). Por otro lado, los análisis inferenciales concluyeron que, se encontraron relaciones estadísticamente significativas de tipo inversa con una relación pequeña ($Rho = -0.369^{**}; p = .000$), asimismo, las relaciones del síndrome de burnout entre las dimensiones de vigor, dedicación y absorción en el trabajo ($Rho = -0.470^{***}; p = .000$; $Rho = -0.204^{***}; p = .000$; $Rho = -0.427^{***}; p = .000$), respectivamente, además, relaciones del engagement laboral y las dimensiones de cansancio, despersonalización y realización personal ($Rho = -0.219^{***}; p = .000$; $Rho = -0.109^{***}; p = .000$; $Rho = -0.549^{***}; p = .000$), respectivamente. En conclusión, a mayores síntomas del síndrome de burnout, menor será el compromiso producido por el Engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC.

Palabras clave: Síndrome de burnout, engagement laboral, trabajadores, correlación, significancia estadística.

Abstract

The objective of the research was to know the relationship between burnout syndrome and work engagement in the workers of the company Maqpower SAC, having the descriptive-correlational type of research and under a non-experimental research design. The sample consisted of workers from the company Maqpower SAC, of both sexes and with an age range between 18 to 58 years old. The descriptive results showed that, of the total sample, greater signs of low-level burnout syndrome ($f = 92, 55.7\%$) and work engagement ($f = 110, 66.6\%$) were found. On the other hand, the inferential analyzes concluded that statistically significant inverse relationships were found with a small relationship ($Rho = -.369^{**}; p = .000$), likewise, the relationships of the burnout syndrome between the dimensions of vigor, dedication and absorption at work ($Rho = -.470^{***}; p = .000$; $Rho = -.204^{***}; p = .000$; $Rho = -.427^{***}; p = .000$), respectively, in addition, relationships of work engagement and the dimensions of fatigue, depersonalization and personal fulfillment ($Rho = -.219^{***}; p = .000$; $Rho = -.109^{***}; p = .000$; $Rho = -.549^{***}; p = .000$), respectively. In conclusion, the greater the symptoms of burnout syndrome, the lower the commitment produced by labor Engagement in the workers of the company Maqpower SAC.

Keywords: Burnout syndrome, work engagement, workers, correlation, statistical significance.

I. INTRODUCCIÓN

La organización Internacional del Trabajo argumenta que el contexto pandémico producido por el SARS COV 2 ha provocado cambios en la cotidianidad de las personas en diversos ámbitos de su vida: estudio, trabajo, familia, etc (OIT, 2020). ya sea, por el temor de contagiarse, cuarentenas imprevistas, incertidumbres y/o presiones económicas, en el ámbito laboral los empleadores han presentado un gran margen de estrés de larga duración relacionado a la incertidumbre ya que puede tener consecuencias negativas en la salud psicológica de los trabajadores (Giorgi et al., 2020). La primera variable en investigación o también llamado síndrome del quemado, es una consecuencia derivada del estrés de larga duración, definido como un alto riesgo ocupacional porque tiene la capacidad de presentar consecuencias negativas en la salud psicológica e incluso expone la vida de las demás personas que se encuentran laborando (Golkar et al., 2014). Procede de la interacción entre el entorno laboral y las características de la persona, por ende, el número de casos de la primera variable es preocupante (Maslach y Leiter, 2016).

Debido a que, el Ministerio de Trabajo en España (MINTRABAJO 2016) estableció un Protocolo en relación a la primera variable, donde se realizó algunos estudios en diferentes países con una población de docente que se encuentran laborando, donde se obtuvo un rango amplio donde predominó del síndrome de burnout (desde el 12,5 % hasta el 80 %). En Medellín y Bogotá se realizó estudios en docentes en donde se reportaron resultados entre el 15,6 % y el 29 %, ya que, realizaban funciones que implicaban la constante relación con la plana estudiantil y las diferentes áreas de la institución (Díez-Palomar et al., 2020).

Por otro lado, tenemos al engagement laboral que se refiere al compromiso del individuo en la realización de sus tareas y actividades dentro de la organización (Kim et al., 2017). Entonces, diferentes estudios manifiestan resultados donde el personal que presenta niveles altos de engagement, son aquellas que laboran en función de sus metas y objetivos, tanto como profesional y personal, de esa manera, se desencadena un adecuado desempeño laboral (Rameshkumar, 2019).

Por otro lado, trabajan en equipo y ayudan a motivarse entre compañeros, desarrollando un sentimiento de compromiso e identificación con su centro de trabajo, lo cual se ve reflejado en la buena atención hacia los usuarios (Mercurio, 2015). Asimismo, un Informe de la ITGCE (2016) en un sondeo anual realizado a más de 1.000 organizaciones a nivel mundial, tres millones de empleados fueron evaluados en el 2014 y cuatro millones de empleados en el 2015.

En el Perú, se hace referencia sobre el estrés laboral debido a la pandemia, pero muy poco se habla sobre el síndrome de burnout o persona quemada (Martínez, 2010), dado que, esto surge como consecuencia del estrés laboral, caracterizándose por algunas sintomatologías como el agotamiento físico, cansancio permanente, desgaste emocional, en el contexto de la pandemia hubo un cambio repentino que generó agotamiento físico y emocional que implica sentirse desmotivado y con una pérdida de identidad (El Diario el Peruano, 2020).

Refieren también que es generado por la intensidad de determinados trabajos, emociones y el contacto con las personas (Szczygiel y Mikolajczak, 2018), actualmente, este síndrome se presenta con mayor frecuencia, a pesar de ello, no existe ninguna ley que lo considere como objeto de protección de la ley que regula la salud laboral, y mucho menos se constituye un accidente o una enfermedad (Lastovkova et al., 2018).

En relación a ello, en el periódico El Peruano (2017) refieren que el compromiso laboral o también conocido como el engagement, es cuando el colaborador se encuentra disponible para asumir las funciones asignadas y está apto a realizar esfuerzos para llegar al objetivo mutuo. Debido a ello, se reconoce que el comportamiento de los empleados se asocia con el compromiso laboral (Van Rossenberg et al., 2018).

El presente trabajo de investigación se justificó por conveniencia realizarlo ya que se pudo probar que los factores de la primera variable se relacionan de manera significativa con la segunda variable. En cuanto a la relevancia social, fue posible diagnosticar, motivar y diseñar el plan de mejora dentro de la organización. La justificación teórica fue una revisión de los precedentes nacionales e internacionales. Del mismo modo, revisar las teorías y principios de las dos variables en las últimas investigaciones por separado o junto con variables similares, proponemos identificar la relación que existe entre estas dos variables,

por su utilidad metodológica. fue lograr lo ya expuesto se emplearon dos cuestionarios, como implicancia práctica se contribuirá en solucionar las contradicciones teóricas existentes entre las dos variables a investigación.

Bajo los argumentos antes mencionados, la pregunta general de investigación fue: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC? Por otro lado, las preguntas específicas de investigación fueron: (a) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC? Por otro lado, (b) ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones de engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC?.

La presente investigación planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC. Por otro lado, los objetivos específicos de investigación fueron: (a) Identificar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC; (b) Identificar relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones del engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC.

Sobre la base de todo lo anteriormente expuesto, este estudio presentó la siguiente hipótesis general: Existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC. Por otro lado, las hipótesis específicas de investigación fueron: (a) Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC; (b) Existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones del engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan las investigaciones previas a nivel internacional.

Perez et al. (2021) tuvieron como objetivo determinar la relación entre el síndrome burnout y el engagement académico, reacciones hacia la autoridad y consumo de alcohol. Se empleó un análisis no empírico de corte transversal, con una muestra de 1.287 estudiantes de secundaria, donde se aplicó de forma anónima el inventario de Maslach Burnout, escala de engagement (UWES) y la de reacciones hacia la autoridad Institucional en Jóvenes, obteniendo como resultados que el cinismo tiene un impacto importante sobre la reacción positiva hacia la transgresión y este, paralelamente, sobre la frecuencia de consumo. demostrando un impacto directo relevante del elemento dedicación del compromiso sobre la reacción positiva hacia la autoridad institucional y este sobre la frecuencia de consumo. Los resultados inferenciales fueron relaciones estadísticamente significativas entre las variables ($Rho = -.324$, $p = <.000$). En conclusión, determinaron impulsar medidas destinadas al incremento del burnout entre los adolescentes y la estimulación del engagement académico ya que podrían afectar las reacciones hacia las normas y la existencia de conductas de peligro en este colectivo.

Torres et al. (2021) desarrollaron una investigación de investigación donde tuvieron como finalidad puntualizar el Síndrome de Burnout en profesionales de la salud de Ecuador y cómo proceden los factores sociodemográficos y laborales asociados. realizaron un estudio observacional de corte transversal, con una muestra de 368 profesionales de salud, emplearon la prueba de Síndrome de Burnout de Maslach, obtuvieron como resultados un nivel del 95% de despersonalización y un nivel de 47% de agotamiento emocional y un nivel menor de 11% en realización personal. Los investigadores llegaron a la conclusión que se manifiesta de manera elevada el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud en Ecuador.

Usan y Salavera (2020) analizaron la relación entre el síndrome de burnout, el engagement laboral y la orientación a objetivos de profesores de diferentes escuelas. elaboraron un estudio de tipo aplicada, la muestra estuvo conformada por 576 profesores, con edades entre 21 y 65 años. Los instrumentos utilizados fueron la escala de Maslach Burnout (MBI-GS), la Work Engagement Scale (UWES) y el Cuestionario de Percepción de Éxito (POSQ). obtuvieron como resultado que existe una correlación significativa entre el engagement y la autoeficacia, y una correlación negativa con el síndrome de burnout, en línea con los comportamientos adaptativos, y que la orientación del ego se correlaciona con el engagement y compromiso. Por otro lado, los resultados inferenciales fueron relaciones estadísticamente significativas entre las variables ($r = -.451$, $p = <.001$). En conclusión, indicaron que ambas formas de orientación a los objetivos tienen un efecto positivo en el engagement del profesor, compromiso de los profesores y que ayudan a prevenir el síndrome de burnout y también que la autoeficacia juega un papel en la determinación de la orientación por objetivos de los profesores en sus tareas laborales.

Juyuyama (2018) en su investigación planteó determinar la correlación entre la satisfacción laboral, el rendimiento en la tarea y el work engagement, en la población chilena. Se realizó un diseño de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 255 personas quienes fueron escogidos mediante un muestreo no probabilístico intencional. Los instrumentos que emplearon fueron la escala de work engagement (UWES), la escala de satisfacción laboral genérica y la escala rendimiento en la tarea. Obteniendo como resultados que existe una relación significativa entre las variables del estudio. Por otro lado, los resultados inferenciales fueron relaciones estadísticamente significativas entre las variables de work engagement y rendimiento ($r = -.353$, $p = <.001$). En conclusión, determinaron que la dimensión Work engagement está correlacionada con Satisfacción laboral y la dimensión Satisfacción laboral con Rendimiento en la tarea.

A nivel nacional, Celio (2021) tuvo como objetivo establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción con la Vida en docentes de Educación primaria que dictaban clases virtuales durante la pandemia ocasionada por el covid-

19 en diversos departamentos del Perú. Realizó un estudio de metodología cuantitativa, de diseño descriptivo-correlacional, aplicó de forma virtual el Inventario de Burnout de Maslach (MBI-Es) y la Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS), la muestra fue conformado por 56 docentes; tuvo como resultado una relación estadísticamente significativa, baja y positiva ($p < .05$, $r = -.323$) entre la satisfacción con la vida y la Realización Personal. En conclusión se obtuvo como resultado que la mayoría de docentes se sienten satisfechos con la vida, presentando niveles altos de Agotamiento Emocional, niveles bajos de Despersonalización y niveles altos de Realización Personal.

Díaz y Estela (2021) lograron determinar el nivel de engagement de los colaboradores de la Unidad Ejecutora 400 - Red de Salud Datem del Marañón, año 2020, emplearon un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, con diseño de investigación no experimental de corte transversal, la muestra fue conformada por 198 colaboradores del área administrativa, aplicaron el instrumento de medición para el engagement denominado UWES-17 de la Occupational Health Psychology Unit of Utrecht University, versión hispana internacional (UWES-17 Utrecht Work Engagement Scale), tuvo como resultados que el 9.2% presentó niveles regulares y el 90.8 % un nivel bueno de engagement, concluyeron que los colaboradores presentaban niveles positivos en relacionados al trabajo e identificados con cada una de sus funciones designadas.

Baylon y Yerba (2021) hallaron en su estudio la relación entre Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de la empresa distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2020. emplearon una metodología de tipo básica, nivel correlacional y de diseño no experimental. aplicaron el inventario de Burnout de Maslach, adaptada por Castillo y Paredes (2020) y la escala de entusiasmo por el trabajo (ENGAGEMENT) de Schaufeli, Salanova, GonzálezRomá y Bakker, adaptada al contexto peruano por Flores, et al. (2015). La muestra fue conformada por 178 trabajadores, obteniendo como resultados que existe una correlación negativa débil entre el síndrome de burnout y engagement, así mismo se demostró una correlación inversa entre síndrome de burnout y las dimensiones de engagement: vigor ($p = .000$ y $Rho = -.436$); dedicación ($p = .000$, y $Rho = -.437$); y

absorción ($p = .000$, y $Rho = -.463$). concluyeron que existen niveles de correlación negativa moderada entre el síndrome de burnout y engagement, lo cual se manifestó a mayor índice de síndrome, se experimentó niveles bajos de engagement.

Becerra y Vega (2021) lograron un estudio para determinar el vínculo entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización — COVID 19 del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao en el año 2020. Emplearon un estudio de enfoque cuantitativo, de nivel relacional y diseño no experimental, aplicaron el Inventario “Burnout” de Maslach (MBI) y la Escala de observación “Desempeño Laboral” donde la muestra fue conformada por 50 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de hospitalización COVID — 19, obtuvieron como resultado que el 50% de profesionales presenta un nivel medio del síndrome de burnout y el 26% un nivel alto, asimismo presentan un nivel de 42% de desempeño laboral medio y el 38% un desempeño alto. Por otro lado, los resultados inferenciales fueron relaciones estadísticamente significativas entre las variables ($Rho = -.520$, $p = <.001$). Se concluyó que el 50% refleja un nivel medio del síndrome de burnout y el 26% un nivel alto, de tal manera existe una conexión indirecta, entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

Accostupa y Ataco (2020) desarrollaron un estudio para identificar la relación entre el clima laboral y el, cuyo nivel es correlacional descriptivo, se aplicó los instrumentos de Escala clima laboral CL- SPC y MBI Inventario “Burnout” de Maslach, la muestra estuvo conformado por 132 trabajadores a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, como resultado obtuvieron que el nivel medio de clima laboral resulta un 38.6%, esto indica que tienen un nivel medio y favorable de clima laboral y teniendo el 84.8% el nivel bajo de Burnout los los trabajadores de la municipalidad de Wanchaq. En conclusión, determinaron que existe una correlación positiva entre el clima laboral y síndrome de Burnout.

Por otro lado, es necesario argumentar sobre el origen de las variables a estudiar. El síndrome de Burnout, o también conocido como la persona quemada, es una respuesta al estrés crónico durante el trabajo a largo plazo, que se manifiesta como un impacto en las personas y organizaciones (Heinemann y Heinemann, 2017).

En 1974 Freudenberger utilizó por primera vez el término "Burnout" donde se refirió al estado de fatiga o depresión causado por el exceso de trabajo, que desperdicia energía, recursos personales y fuerza mental personal. Freudenberger realizó un estudio de jóvenes voluntarios que trabajaban en "Free Clinic" en Nueva York y observó que su equipo de trabajo estaba formado por psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales y enfermeras donde perdían su idealismo y simpatía por los pacientes, y el interés por el trabajo, el cansancio y la depresión, acompañados de muchas incomodidades físicas (Mäkikangas y Kinnunen, 2016).

Por eso, después de uno a tres años de trabajo, mostraron irritación, cansancio, mantuvieron una actitud cínica con los clientes y evitaron esta tendencia. Sin embargo, su investigación es contextual y se centra en los aspectos clínicos y descriptivos del término (Rodrigues et al., 2018).

En 1976 Maslach precisó como "estrés crónico causado por el contacto directo con los clientes, que lleva al agotamiento y alienación emocional de los clientes en el trabajo". Sobre esta base se desarrolló el MBI (Maslach Burnout Inventory), principalmente en el área de la atención médica, y se propuso el método un constructo viable que se puede estudiar antes y después del estudio del síndrome de "Burnout", que propone 3 factores: fatiga, despersonalización y realización personal (Rodríguez y Carlotto, 2017). Asimismo, el burnout como un síndrome de agotamiento emocional y cinismo, que a menudo ocurre en el trabajo en contacto con personas, creen que el aspecto principal del burnout es la fatiga emocional ante las exigencias laborales, aumenta el agotamiento emocional, por lo que los trabajadores no sentirán ninguna atracción (Maslach y Jackson, 1981).

Cuando se agotan los recursos emocionales, los trabajadores se dieron cuenta que no son capaces de realizar sus funciones laborales (Ahola et al., 2017). Por otro lado, tenemos al engagement que es lo contrario a lo ya mencionado se refiere al compromiso del individuo en la realización de sus tareas y actividades dentro de la organización (Knight et al., 2016). Por otro lado, según Schaufeli et al. (2001) definen el engagement laboral como una mentalidad positiva, satisfactoria y relacionada con el trabajo caracterizada por el vigor, la dedicación y la absorción.

El engagement no sólo es específico, sino un estado de transición, también se define como un estado cognitivo emocional más permanente e influyente, que

no presta atención a objetos, eventos, individuos o comportamientos específicos; el vigor se caracteriza por ser perseverante en las dificultades y por el esfuerzo al trabajo (Banerjee, 2019).

La dedicación significa participar activamente en el trabajo y sentirse emocionado, inspirado, orgulloso, desafiado y significativo (Jensen, 2017). La absorción se caracteriza por estar completamente concentrado en el trabajo y lleno de felicidad, por lo que el tiempo pasa rápido y el empleador experimenta un malestar al tener que dejar el trabajo sintiendo desagrado (Kompaso y Sridevi, 2010).

Por otro lado, Salanova y Schaufeli (2004) hacen referencia sobre el engagement laboral manifestando que es un estado psicológico positivo caracterizado por el vigor, dedicación, entusiasmo por el trabajo y niveles altos de energía. Asimismo, se les compara a los empleados engagement con los que no lo son, ellos se sienten más comprometidos y leales con la empresa, teniendo menos intenciones de renunciar o abandonar la empresa (Rodrigues da Costa y Correia, 2019).

Además, Giraldo y Pico (2012) refieren que el engagement conserva el estado psicológico positivo del colaborador, crea superiores interrelaciones entre los individuos y la organización, en otras palabras, hay un óptimo clima laboral y autoeficacia profesional, con relación al trabajo que lleva a cabo y a las oportunidades que se le ofrece en la organización, de esta manera encontramos un trabajador motivado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El estudio estuvo enmarcado dentro de tipo descriptiva correlacional y estaba enfocada en conocer el resultado relacional los constructos; además, también fue de tipo cuantitativa, porque el resultado que se lograron estuvo constituidos numérica. Añadido a ello, fue básica, porque al relacionar dos variables latentes se estaría forjando nuevos conocimientos sobre los constructos psicológicos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Por otro parte, el diseño estuvo orientado bajo el grupo de investigaciones no experimentales, ya que, no se estableció manipulación de los constructos. Por último, estuvo diseñado mediante un corte transversal, debido a que el recojo de los datos y análisis se dieron en un solo momento (Ato y Vallejo, 2015).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable: Síndrome del Burnout

Definición conceptual: Es una reacción a la presión laboral a largo plazo, que consiste en actitudes y sentimientos negativos hacia el objetivo laboral, los roles profesionales y el agotamiento emocional (Maslach y Pines, 1977).

Definición operacional: para medir el síndrome del burnout se utilizó el inventario de Burnout de Maslach, elaborado por Cristina Maslach y Susana Jackson, adaptado en Perú.

Dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal

Indicadores: Agotamiento emocional (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), Despersonalización (Ítems 5, 10, 11, 15 y 22) y Realización personal (Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21).

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Engagement laboral.

Definición conceptual: Se centra en un estado cognitivo-emocional duradero que no se centra en un objeto, persona o situación específica o definida (Salanova et al., 2002)

Definición operacional: para medir el engagement laboral se utilizará la Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht – (UWES) adaptado en Perú.

Dimensiones: vigor, dedicación y absorción en el trabajo.

Indicadores: Dedicación (ítems 2,5,7,10,13), absorción (ítems 3,6,9,11,14,16) y vigor

(ítems 1,4,8,12,15,17).

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

La población esta definida como un conjunto de participantes con las mismas características (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Para el presente estudio la población está constituida por 165 trabajadores de la empresa Maqpower sac.

Se tomará en cuenta los siguientes criterios para la selección de los participantes:

Criterios de inclusión:

- Ambos sexos
- Edad de 18 a 65 años.
- Trabajadores de la empresa Maqpower sac.
- Personas que acepten llenar el cuestionario de forma voluntaria
- 6 meses de antigüedad

Criterios de exclusión:

- Menos de 6 meses de antigüedad
- Colaboradores que se encuentren de vacaciones.

Muestra

El estudio estipula a la muestra como una parte de la población bajo las mismas características y por lo tanto formará parte de la encuesta en la cual hay una recopilación de datos que van a permitir explorar y analizar las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La muestra también fue la misma de la cantidad poblacional, es decir, 166 trabajadores de la empresa Maqpower.

Muestreo

El estudio utilizó un tipo de muestreo no probabilístico censal, debido a que la misma cantidad poblacional será la misma cantidad de la muestra a trabajar (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica del estudio fue la encuesta, que se utiliza como cuestionario para recolectar datos. Esto incluye algunas preguntas sobre las características identificadas (Baena, 2017), por lo que en este estudio se utilizarán dos

herramientas, la Escala de Burnout de Maslach (versión en español) adaptada en Perú y la Escala de Engagement Laboral de Utrecht- (UWES) adaptada en el Perú.

En relación al primer instrumento utilizado fue el inventario Maslach Burnout versión español de Cristina Maslach y Susana Jackson (1997), adaptado en el Perú por Sánchez y Venegas (2018), respecto a la administración es Individual y colectivo con una duración de 10 a 15 minutos, la aplicación debe de ser a colaboradores con más de 6 meses en la empresa, está conformado por 22 preguntas, presentando 3 dimensiones (ver anexo). Los indicadores son: diario, varias veces a la semana, una vez a la semana y algunos días al mes, una vez al mes o menos, varias veces al año o menos y nunca, este cuestionario ha sido validado y adaptado (Sánchez y Vengas, 2018).

Por otro lado, la confiabilidad por el coeficiente de de Cronbach es 0,737, lo que indica que el instrumento tiene una excelente confiabilidad y que la precisión del instrumento es alta.

El segundo instrumento utilizado es la escala Utrecht work engagement (UWES) en versión española de Schaufeli y Bakker en el 2001, adaptado en el Perú por Sánchez y Venegas (2018) la adminitracion es individual y la aplicación debe de realizarse a colaboradores con más de 6 meses de antigüedad en la empresa, está conformado por 17 preguntas, presentando 3 dimensiones (Ver anexos). El cuestionario ha sido ajustado según la situación y verificado Alfa de Cronbach (α) con un índice de consistencia interna de 0.968, lo que mejora la excelente confiabilidad del instrumento. Asimismo, para conocer la confiabilidad del UWES mediante el coeficiente de alfa de Cronbach presentó un .60 (Taber, 2017).

3.5 Procedimientos

Se inició con la búsqueda de las variables empleadas, seleccionando dos de ellas tales como el síndrome burnout y el engagement laboral, así mismo se realizó la recopilación de información sobre las pruebas psicológicas a emplear, adaptadas en el contexto peruano por Sánchez y Venegas en el 2018; indagando en diferentes artículos científicos, estudios, revistas y libros en general de diferentes idiomas como el español y el inglés. Inicialmente se realizó la recopilación de información de los últimos años realizando el parafraseo con la información recolectada y relevante, para la elaboración del marco teórico se realizó la revisión de varios

estudios para establecer los antecedentes y múltiples definiciones.

Sobre los aspectos administrativos, se elaboró y envió un documento formal por medio de correos electrónicos para solicitar la autorización del uso de las herramientas a los autores, una vez recibida la autorización, se procedió a elaborar el consentimiento informado, ya que la población escogida es mayor de edad. Por lo tanto, se concluye que para el presente análisis de investigación se cumplió con los requisitos administrativos importantes que son: el consentimiento informado, la autorización de la organización a cooperar y el permiso de los autores.

3.6 Métodos de análisis de datos

Concluido todo el recojo de las respuestas de la muestra, esta fue ordenada y filtrada mediante el programa de Excel (Castañeda et al., 2010). Seguidamente, se pasó a transportar la información al programa estadístico SPSS 25, con el fin de conocer los resultados estadísticos descriptivos; estos análisis descriptivos que conforman la Media (*M*), Mediana (*Me*) y Moda (*Mo*) se ocupan de representar los datos (Hernández et al., 2014).

Por otro lado, en la estadística inferencial, se conoció cómo se distribuyeron los datos de la muestra, mediante la prueba de normalidad de Shapiro Willks, ya que, ello va a permitir evidenciar que los datos no cumplen con la distribución normal de $>.05$ (Ato y Vallejo, 2015). Se necesitó realizar el análisis de la distribución normal, y esto permitió tomar la decisión para realizar los resultados mediante las no paramétricas (Ferguson, 2009). Estos procesos son importantes, para determinar la obtención de la significancia estadística, cuyo punto de corte es $p < .05$ y correlacionar las variables latentes mediante el coeficiente de Rho de Spearman (Fisher, 1992), todo ello se realizó mediante el programa Jamovi.

Después, de la obtención de los coeficientes de correlación, que fueron mediante el punto de corte de correlación baja (.10 a .30), correlación moderada (.40 a .60) y correlación grande (.70 a 1). Finalmente, se obtuvieron los tamaños del efecto de cada relación entre las variables, según el resultado del coeficiente de correlación se obtuvieron tamaños, grados o magnitudes, y para ello el punto de corte fue: pequeño, $r = .10$; mediano, $r = .30$ y grande, $r = .50$ (Cohen, 1988).

3.7 Aspectos éticos

La investigación cuenta con carácter moral, respetando los derechos humanos, busca incrementar el conocimiento cuidando la integridad y privacidad de aquellos que participaron en la investigación, de igual forma, en el consentimiento informado cada evaluado será informado acerca de los beneficios que obtendrá al ser partícipe de la muestra, ello estipulado en el principio de beneficencia, por otro lado, en el principio de maleficencia, cada evaluado será precisamente informado que su salud física ni mental se encontrará en peligro si forman parte de la investigación. De esta forma, todas las respuestas obtenidas a través de los cuestionarios se conservarán correctamente sin presentar ninguna alteración de la misma.

Por otro lado, se inició por el principio de autonomía, donde cada participante uso su criterio para ser partícipe o no de la investigación. Durante la aplicación de los cuestionarios se brindó un consentimiento informado de los sujetos comprendidos como se argumenta en el manual del código de ética de la CPP (2017) donde se mantuvo el anonimato y resultados de los participantes que fueron obtenidos en esta investigación. Por último, en el principio de justicia, todos los participantes tuvieron el mismo trato y respeto, indiferentemente de las características particulares de cada uno de ellos, características como: sexo, edad, condición sexual, social, económica, etc.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Variables sociodemográficas (n = 165)

Variables	f	%
Edad		
18 a 29 años de edad	146	88.5
30 a 58 años de edad	19	11.5
Sexo		
Masculino	98	59.4
Femenino	67	40.6
Estado civil		
Soltero(a)	116	70.3
Casado(a)	8	4.80
Conviviente	15	9.10
Enamorado(a)	25	15.2
Viudo	1	0.60
Situación ocupacional		
Trabajando	45	27.3
Estudiando y trabajando	120	72.7

Nota. f = frecuencia, % = Porcentaje, n = muestra.

En la tabla 1, se evidencian las características particulares de los participantes de la muestra, que fueron trabajadores de la empresa Maqpower SAC (n =165), entre las edades de 18 a 58 años de edad, teniendo como representatividad a jóvenes de 18 a 29 años (f = 146, 88.5%). Asimismo, los participantes con mayor presencia en la muestra fueron los del sexo masculino (f = 98, 59.4%). Por último, del total de la muestra el estado civil con mayor numero de casos fue el soltero(a) (f = 116, 70.3%). Por último, la situación ocupacional actual de la muestra fue en mayor medida personas que estudian y trabajan a la misma vez (f = 120, 72.7%).

Tabla 2*Pruebas de normalidad (n = 165)*

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome Burnout	.979	165	.012
Cansancio	.952	165	.000
Despersonalización	.949	165	.000
Realización personal	.946	165	.000
Engagement laboral	.810	165	.000
Vigor	.781	165	.000
Dedicación	.888	165	.000
Absorción en el trabajo	.805	165	.000

Nota: gl= Grados de libertad, Sig. = Significancia estadística

En la tabla 2 se observan los resultados de la prueba de normalidad de las variables. Para poder conocer ello, se hizo uso de la prueba de Shapiro-Wilk, ya que diferentes investigaciones metodológicas han fundamentado su precisión en conocer la distribución normal, a diferencia del método clásico que usaba a Kolgomorov como método por tener mayor a 50 participantes (Gupta et al., 2019; Modg & Bee, 2011). Por lo tanto, las variables no poseen distribución normal, debido a que no se encontraron valores superiores al .05 en la significancia estadística, entonces, para las correlaciones se hizo uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman (Verma, 2019).

Tabla 3

Objetivo general y específicos de la correlación entre Síndrome Burnout, Engagement laboral y dimensiones (n = 165)

Objetivos	<->	Re	Rho	p
Objetivo general				
Síndrome Burnout	Engagement laboral	↑ ↓	-.369	**
Objetivos específicos				
	Vigor	↑ ↓	-.470	**
Síndrome Burnout	Dedicación	↑ ↓	-.204	**
	Absorción en el trabajo	↑ ↓	-.427	**
	Cansancio	↑ ↓	-.219	**
Engagement laboral	Despersonalización	↑ ↓	-.190	**
	Realización personal	↑ ↓	-.549	**

Nota. Sig.: Significancia estadística, n: Muestra, r: coeficiente de Spearman, <-> = Correlaciones, ** = $p < .001$ estadísticamente significativo, Re = Relaciones, ↑ ↓ = Relación inversa o negativa.

En la tabla 3, se evidencian los resultados del objetivo general, donde se evidencia una relación estadísticamente significativa negativa de las variables de Síndrome Burnout y Engagement laboral ($Rho = -.369^{***}$; $p = .000$), es decir, se evidencia estadísticamente, que, a mayores síntomas del síndrome de burnout, menor será el compromiso producido por el Engagement laboral. Por lo tanto, se acepta la hipótesis (Schäfer & Schwarz, 2019).

Por otro lado, se observan los resultados de los objetivos específicos, donde se evidencia una relación estadísticamente significativa negativa de las variables de Síndrome Burnout y las dimensiones de vigor, dedicación y absorción en el trabajo ($Rho = -.470^{***}$; $p = .000$; $Rho = -.204^{***}$; $p = .000$; $Rho = -.427^{***}$; $p = .000$), respectivamente, es decir, se evidencia estadísticamente, que, a mayores síntomas del síndrome de burnout, menor serán los factores del compromiso relacionados al vigor, dedicación y absorción del trabajo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis (Schäfer & Schwarz, 2019).

Por último, los resultados de los objetivos específicos, donde se evidencia una relación estadísticamente significativa negativa de las variables de Engagement laboral y las dimensiones de cansancio, despersonalización y realización personal ($Rho = -.219^{***}$; $p = .000$; $Rho = -.109^{***}$; $p = .000$; $Rho = -.549^{***}$; $p = .000$), respectivamente, es decir, se evidencia estadísticamente, que, a mayor compromiso producido por el Engagement laboral, menores serán los síntomas de cansancio, despersonalización y realización personal. Por lo tanto, se acepta la hipótesis (Schäfer & Schwarz, 2019).

V. DISCUSIÓN

La finalidad de la investigación fue conocer la relación entre las variables síndrome del burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC. Los resultados concluyeron que se aceptó la hipótesis, ya que se encontró una relación negativa de magnitud pequeña entre los constructos psicológicos, dichos resultados guardan semejanza estadística, debido a la relación negativa, que argumenta que a mayor síndrome de burnout, menor será el engagement laboral, ello en semejanza con otras investigaciones nacionales (Baylon y Yerba, 2021) y a nivel internacional (Pérez et al., 2021) .

Los presentes resultados relaciones guardan coherencia teórica, ya que, las condiciones de trabajo tienen un impacto significativo, que puede ser positivo o negativo, en la salud de los empleados, por ello, las condiciones laborales adversas pueden conducir al agotamiento laboral, un síndrome producido por el estrés crónico en el trabajo que se caracteriza por un agotamiento abrumador, actitudes negativas o falta de compromiso con los clientes e insatisfacción con el desempeño laboral (Suñer-Soler et al., 2014). Dicho proceso posee consecuencias negativas para los trabajadores, sus familias, el entorno laboral y las organizaciones, desde una perspectiva psicosocial, se han descrito las siguientes tres dimensiones del burnout: (a) agotamiento emocional, caracterizado por agotamiento emocional y pérdida de energía; (b) despersonalización o cinismo, también descrito como deshumanización, desapego del trabajo y de los clientes y endurecimiento emocional; por último, (c) reducción de la realización personal o ineficacia, es decir, un sentimiento de insuficiencia personal o profesional, así como una reducción de la productividad y la capacidad de afrontamiento (Ochoa, 2018).

En relación a ello, los profesionales de psicología organizacional deben de centrar su trabajo en mejorar el compromiso de los trabajadores en su organización y la conservación del personal es una de las razones claves para no dejar escapar talento (Kaliannan y Adjovu, 2015). Debido a que las organizaciones con un alto nivel de compromiso reducen tanto la rotación como los costos de contratación y los empleados desvinculados son un factor importante que contribuye a la alta rotación de empleados, es decir, involucrar a los empleados es un factor

fundamental para retener talentos valiosos y es una pieza importante en la estrategia de recursos humanos en la satisfacción de los trabajadores con la empresa y su trabajo; ya que los trabajadores no comprometidos tienen más probabilidades de dejar sus trabajos (Sun y Bunchapattanasakda, 2019).

En los resultados del primer, segundo y tercer objetivo específico de la investigación fue conocer la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión de vigor, dedicación y absorción en el trabajo en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC. Los resultados concluyeron que para las tres correlaciones se aceptaron las hipótesis, ya que se encontró relaciones negativas de magnitud pequeñas y medianas, entre los constructos psicológicos, dichos resultados guardan semejanza estadística, debido a la relación negativa, que argumenta que a mayor síndrome de burnout, menor será el vigor, dedicación y absorción en el trabajo, en semejanza con otras investigaciones nacionales (Baylon y Yerba, 2021) y a nivel internacional (Pérez et al., 2021; Usan y Salavera).

Aquellos resultados contiene argumentación teórica lógica, dado que, el síndrome de burnout se determina como un proceso de reacción psicológica al estrés relacionado con el trabajo a largo plazo que está influenciado por factores individuales y contextuales, ello afectaría a los trabajadores la constancia de vigor se ve afectada, porque ella se caracteriza por presentar altos niveles de energía y resiliencia mental durante el trabajo, asimismo, la voluntad de invertir esfuerzo en el trabajo de la persona misma y la perseverancia también ante las dificultades que el entorno laboral pueden suscitar (Decuypere y Schaufeli, 2019). Por otro lado, la dedicación también se afecta en sus características principales como el sentido de importancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío hacia el rol laboral (Parent y Lovelace, 2018). Por último, los resultados concuerdan con el argumento de un autor que fundamenta que la cronicidad del estrés posee efectos sobre la absorción en el trabajo, dificultando de esa manera la adecuada y empeñosa labor de la realización del trabajo, la plena concentración y la absorción del trabajo en el colaborador, ello también propicia que el tiempo pase rápido y que el colaborador se desprenda con facilidad de una actividad laboral (Obeidat, 2016).

El cuarto, quinto y sexto objetivo específico de la investigación fue conocer la relación entre el engagement laboral y la dimensión de despersonalización y realización del personal en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC. Los resultados concluyeron que para las dos correlaciones se aceptaron las hipótesis, ya que se encontró relaciones negativas de magnitud pequeña y mediana, entre los constructos psicológicos, dichos resultados guardan semejanza estadística debido a la relación negativa, que argumenta que a mayor engagement laboral, menor será la despersonalización y realización del personal, ello en semejanza con otras investigaciones nacionales (Baylon y Yerba, 2021) y a nivel internacional (Pérez et al., 2021; Usan y Salavera).

Los presentes resultados guardan coherencia teórica, debido a que, el engagement es la fase psicológica positiva del trabajador, el cual, crea adecuadas relaciones entre los compañeros de trabajo y la empresa, es decir, propicia un óptimo clima laboral y autoeficacia profesional en cada uno de los trabajadores en relación a las funciones del colaborador, ya que propicia la automotivación (Giraldo y Pico, 2012). Sin embargo, cuando ello no se consolida en el trabajador y la carga del trabajo se vuelve crónicamente estresante; el cansancio y despersonalización y realización personal, harían efectos sobre el compromiso que el trabajador tiene ante sus funciones, la empresa y hacia sí mismo (Maslach y Jackson, 1981).

Por otro lado, las limitaciones del presente estudio estuvieron en relación al plano metodológico, porque se analizaron la relación entre las dos variables bajo una muestra poca representativa, ello conlleva a que las conclusiones que se realicen en base a la relación del Síndrome Burnout y Engagement laboral, presentan mayor error de medición y evaluación, asimismo, reservada generalización de los resultados inferenciales hacia otros trabajadores de diferentes empresas industriales. Además, psicométricamente las escalas psicológicas que se utilizaron para la recolección de datos se tienen que analizar mediante más procesos rigurosos, sobre todo las evidencias de validez de contenido y estructura interna, para que de esa manera se ciña adecuadamente a la idiosincrasia de los trabajadores de la empresa Maqpower SAC. Por último, la virtualidad posee una limitación al momento de evaluar a los participantes.

En síntesis, se han obtenido relaciones que guardan coherencia estadística y teórica entre el Síndrome del burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC. Por lo tanto, se aportaron los primeros resultados correlacionales que argumentan que, el aumento de síntomas del síndrome de burnout, afectaría negativamente al engagement laboral (compromiso) en los trabajadores de la empresa de Maqpower SAC.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se logró una relación estadísticamente significativa del Síndrome Burnout y Engagement laboral, relación de tipo inversa y de magnitud pequeña, es decir, a menores manifestaciones del síndrome de burnout, mayor será el compromiso de los trabajadores de la empresa Maqpower SAC.

SEGUNDA: Se encontró una relación estadísticamente significativa del Síndrome Burnout y las dimensiones de vigor, dedicación y absorción en el trabajo, relación de tipo inversa y de magnitud pequeña y moderada, es decir, a menores manifestaciones del síndrome de burnout, mayores serán los estados de vigor, dedicación y absorción en el trabajo de los trabajadores de la empresa Maqpower SAC.

TERCERA: Hubo una relación estadísticamente significativa del Engagement laboral y las dimensiones de cansancio, despersonalización y relación personal, relación de tipo inversa y de magnitud pequeña y moderada, es decir, a mayor estado de Engagement laboral, menores serán las manifestaciones de cansancio, despersonalización y realización personal de los trabajadores de la empresa Maqpower SAC.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: La replicación del estudio por medio de una muestra con mayor representativa en la cantidad de los participantes, asimismo, que se encuadre en el corte longitudinal, debido a que ello, permitirá conocer con mayor exactitud las inferencias correlacionales en dicha población. Por otro lado, se recomienda que en la práctica laboral se diseñe programas psicolaborales, para fomentar e implantar estrategias de afrontamiento frente al síndrome de burnout.

SEGUNDA: Exploración sistemática de la variable engagement laboral a nivel Perú, debido a que, aun no existe evidencia de cuanta influencia ejerce la variable en el campo laboral peruano. Por lo tanto, es importante dicha exploración para tener argumentos más sólidos y concluyentes. Por otro lado, se recomienda a nivel social que los directivos de otras instituciones laborales tomen como antecedente los resultados de la presente investigación, para que, de esa manera, tomen decisiones importantes en el ambiente laboral del trabajador.

TERCERA: Replicación de la investigación mediante un diseño de investigación comparativo (sexo), ya que se ha evidenciado mayores puntajes en los hombres a diferencia de las mujeres en la variable de Burnout, por ello, futuras investigaciones a nivel estadístico podrían conocer si existen diferencias o similitudes de acuerdo al sexo.

REFERENCIAS

- Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., & Seppänen, J. (2017). Interventions to alleviate burnout symptoms and to support return to work among employees with burnout: Systematic review and meta-analysis. *Burnout Research*, 4, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.02.001>
- Alban, A. (2016). Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo. <http://hdl.handle.net/11537/9992>
- Argibay, J. (2009). Muestra de investigación cuantitativa, *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, vol. 13, núm. 1, pp. 13-29. <https://www.redalyc.org/pdf/3396/339630252001.pdf>
- Arias, W. y Muñoz, A. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Revista Cubana de Salud Pública*. <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2016.v42n4/559-575/es>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bedoya, E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *MEDISAN*, 21(11),3172-3179. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017001100005
- Banerjee, M. (2019). Gender Equality and Labour Force Participation: Mind the Gap. *ANTYAJAA: Indian Journal of Women and Social Change*, 4(1), 113– 123. <https://doi.org/10.1177/2455632719831827>
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores a.g. de Chile. http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf

- Caballero, C. Hederich, C. y García, A. (2015). *Relación entre burnout y engagement académicos con variables sociodemográficas y académicas*. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21341030005.pdf>
- Colegio de psicólogos. (2018). Código de Ética y deontología. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Ćulibrk, J., Delić, M., Mitrović, S., & Ćulibrk, D. (2018). Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Involvement: The Mediating Role of Job Involvement. *Frontiers in Psychology*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00132>
- Decuyper, A., & Schaufeli, W. (2019). Leadership and work engagement: Exploring explanatory mechanisms. *German Journal of Human Resource Management: Zeitschrift Für Personalforschung*, 239700221989219. <https://doi.org/10.1177/2397002219892197>
- Díez-Palomar, J., García-Carrión, R., Hargreaves, L., & Vieites, M. (2020). Transforming students' attitudes towards learning through the use of successful educational actions. *PLOS ONE*, 15(10), e0240292. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0240292>
- El peruano. (2020). Evite el estrés y cuide su salud emocional. <https://elperuano.pe/noticia/97278-evite-el-estres-y-cuide-su-salud-emocional>
- El peruano (2017). Compromiso laboral. <https://elperuano.pe/noticia/50879-compromiso-laboral>
- Esteban, B. (2014). Una aproximación a la influencia de la Inteligencia emocional percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social. *AZARBE, Revista Internacional De Trabajo Social Y Bienestar*, (3). <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198451>
- Grabowski, D., Chudzicka-Czupala, A., Chrupala-Pniak, M., Mello, A. L., & Paruzel-Czachura, M. (2019). Work ethic and organizational commitment as conditions of unethical pro-organizational behavior: Do engaged workers break the ethical rules? *International Journal of Selection and Assessment*. <https://doi.org/10.1111/ijsa.12241>

- Giorgi, G., Lecca, L. I., Alessio, F., Finstad, G. L., Bondanini, G., Lulli, L. G., ... Mucci, N. (2020). COVID-19-Related Mental Health Effects in the Workplace: A Narrative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 7857. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217857>
- Golkar, A., Johansson, E., Kasahara, M., Osika, W., Perski, A., & Savic, I. (2014). The Influence of Work-Related Chronic Stress on the Regulation of Emotion and on Functional Connectivity in the Brain. *PLoS ONE*, 9(9), e104550. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0104550>
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL
- Hernandez, T. Teran, O. Navarrete, D. y Leon, A. (2007). El síndrome burnout: una conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición: <https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
- Heinemann, L. V., & Heinemann, T. (2017). Burnout Research. *SAGE Open*, 7(1), 215824401769715. <https://doi.org/10.1177/2158244017697154>
- Innovum de Fundación Chile. (2014). Engagement en el trabajo. <http://www.fch.cl/wp-content/uploads/2015/04/EstudioEngagementFChv2.pdf>
- Ilaja, B. y Reyes, C. (2016). Burnout y Estrategias de Inteligencia Emocional en Profesores Universitarios: Implicaciones en la Salud Laboral Educativa [Burnout and emotional intelligence in university professors: Implications for occupational health]. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 31–46. <https://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8081>
- Jensen, P. H. (2017). Cause and effects of female labour force participation in local welfare systems. *European Societies*, 19(2), 121–137. <https://doi.org/10.1080/14616696.2016.1268706>
- Kim, W., Kim, J., Woo, H., Park, J., Jo, J., Park, S.-H., & Lim, S. Y. (2017). The Relationship Between Work Engagement and Organizational Commitment: Proposing Research Agendas Through a Review of Empirical Literature. *Human Resource Development Review*, 16(4), 350–376. <https://doi.org/10.1177/1534484317725967>

- Kaliannan, M., & Adjovu, S. N. (2015). Effective Employee Engagement and Organizational Success: A Case Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 161–168. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.350>
- Knight, C., Patterson, M., & Dawson, J. (2016). Building work engagement: A systematic review and meta-analysis investigating the effectiveness of work engagement interventions. *Journal of Organizational Behavior*, 38(6), 792–812. <https://doi.org/10.1002/job.2167>
- Kompaso, S. M., & Sridevi, M. S. (2010). Employee Engagement: The Key to Improving Performance. *International Journal of Business and Management*, 5(12). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v5n12p89>
- Lastovkova, A., Carder, M., Rasmussen, H. M., Sjoberg, L., Groene, G. J. De, Sauni, R., ... Pelclova, D. (2018). Burnout syndrome as an occupational disease in the European Union: an exploratory study. *Industrial Health*, 56(2), 160–165. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2017-0132>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry*. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C. y Jackson, S. (2010). *Manual de Maslach Burnout Inventorio (Spanish Versión)*. [https://www.researchgate.net/publication/311611859 Christina Maslach comprendiendo el burnout](https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout)
- Mäkikangas, A., & Kinnunen, U. (2016). *The person-oriented approach to burnout: A systematic review*. *Burnout Research*, 3(1), 11–23. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2015.12.002>
- Martos, A. Perés, M., Mar, M., Gázquez, J., y Barragán, A. (2018). Burnout y engagement en estudiantes de Ciencias de la Salud. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*. 8,1.23- 36 <https://www.formacionasunivep.com/ejihpe/index.php/journal/article/view/223/173>.

- Mercurio, Z. A. (2015). Affective Commitment as a Core Essence of Organizational Commitment. *Human Resource Development Review*, 14(4), 389–414. <https://doi.org/10.1177/1534484315603612>
- Ministerio del Trabajo. (2015). “*Síndrome de agotamiento laboral - Burnout. Protocolo de prevención y actuación*” <http://www.amfpr.org/wp-content/uploads/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf?cv=1>
- Monzon, W. (2019). Perú lidera niveles de compromiso de los empleados en América Latina. *Columnas*. <https://estudiomuniz.pe/el-sindrome-del-burnout-o-del-trabajador-quemado/>
- Obeidat, B. (2016). Exploring the Relationship between Corporate Social Responsibility, Employee Engagement, and Organizational Performance: The Case of Jordanian Mobile Telecommunication Companies. *International Journal of Communications, Network and System Sciences*, 9, 361-386.doi: <https://doi.org/10.4236/ijcns.2016.99032>.
- Ochoa, P. (2018). Impact of Burnout on Organizational Outcomes, the Influence of Legal Demands: The Case of Ecuadorian Physicians. *Frontiers in Psychology*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00662>
- Olivare,V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo* 58(1),59-63. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *J. Morphol*, 35(1), 227-232. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_abstract
- Pajares, K. (2018). Salario emocional y engagement en colaboradores de una empresa de seguridad del distrito del Cercado de Lima. <https://hdl.handle.net/20500.12692/29974>
- Parent, J. D., & Lovelace, K. J. (2018). Employee engagement, positive organizational culture and individual adaptability. *On the Horizon*. <https://doi.org/10.1108/oth-01-2018-0003>

- Rameshkumar, M. (2019). Employee engagement as an antecedent of organizational commitment – A study on Indian seafaring officers. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.11.003>
- Ramiro, B. (2014). Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social. *revista internacional de trabajo social y bienestar*. <http://docplayer.es/9592309-Universidad-de-castilla-la-mancha.html?cv=1>
- Rodrigues, H., Cobucci, R., Oliveira, A., Cabral, J. V., Medeiros, L., Gurgel, K., . . . Gonçalves, A. K. (2018). *Burnout syndrome among medical residents: A systematic review and meta-analysis*. *PLOS ONE*, 13(11),e0206840. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0206840>
- Rodriguez, S. Y. S., & Carlotto, M. S. (2017). Predictors of Burnout Syndrome in psychologists. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 34(1), 141–150. <https://doi.org/10.1590/1982-02752017000100014>
- Rodrigues da Costa, L., & Correia, S. (2019). The Importance of Employees' Engagement on the Organizational Success. *Journal of Promotion Management*, 1–9. <https://doi.org/10.1080/10496491.2019.1557811>
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf.
- Szczygiel, D. D., & Mikołajczak, M. (2018). Emotional Intelligence Buffers the Effects of Negative Emotions on Job Burnout in Nursing. *Frontiers in Psychology*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02649>
- Sucuy, E (2014). *Los efectos del Engagement en el desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A-Quito*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7645/1/T-UCE-0007-218i.pdf>

- Suñer-Soler, R., Grau-Martín, A., Flichtentrei, D., Prats, M., Braga, F., Font-Mayolas, S., & Gras, M. E. (2014). The consequences of burnout syndrome among healthcare professionals in Spain and Spanish speaking Latin American countries. *Burnout Research*, 1(2), 82–89. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.07.004>
- Sun, L., & Bunchapattanasakda, C. (2019). Employee Engagement: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1), 63. doi:10.5296/ijhrs.v9i1.14167
- Van Rossenberg, Y. G. T., Klein, H. J., Asplund, K., Bentein, K., Breitsohl, H., Cohen, A., . . . Yalabik, Z. Y. (2018). The future of workplace commitment: key questions and directions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(2), 153–167. <https://doi.org/10.1080/1359432x.2018.1443914>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta virtual de la investigación

Sección 1 de 3

El síndrome del burnout y el engagement laboral en trabajadores de la empresa Maqpower

Estimado(a) participante:
Soy estudiante del último ciclo de la carrera de Psicología. Espero que se encuentre bien de salud junto a sus familiares y sobrellevando las circunstancias que nos ha tocado vivir, situación que ha cambiado de manera radical la modalidad educativa y nuestras actividades diarias.

El presente formulario forma parte del recojo de información que se llevara a cabo para fines académicos. Por ello, espero contar con su colaboración, la información que se llegue a recopilar será sumamente confidencial y no se usará para otros fines que no sea del estudio, es decir, no tendrá ningún riesgo en su integridad. donde se evaluará la relación entre 2 variables psicológicas.

Si en caso tiene duda sobre el desarrollo de la encuesta, puede comunicarse al 922165329

CONSENTIMIENTO INFORMATIVO *

Acepto participar voluntariamente en la investigación, reconociendo que la información que yo provea en el curso de este estudio será radicalmente confidencial, anónimo y no será usado para ningún otro fin fuera de esta investigación sin mi consentimiento.

SI, acepto

Anexo 2. Instrumentos

Maslach Burnout Inventory
Autores: Cristina Maslach y Susan Jackson
Adaptación: Sánchez y Venegas

Señale las respuestas que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0: nunca

1: pocas veces

2: una vez al mes o menos

3: unas pocas veces al mes

4: una vez a la semana

5: pocas veces a la semana

6: todos los días

Nº	ITEM	FRECUENCIA
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2.	Al terminar mi jornada de trabajo me siento agotado	
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4.	Siento que puedo entender fácilmente los pedidos de mis clientes	
5.	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos	
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7.	Siento que trato con mucha eficacia los pedidos de mis clientes	
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	

10.	Siento que me he hecho un poco más duro con la gente	
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13.	Me siento frustrado en mi trabajo	
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15.	Siento que realmente no me importan los pedidos de mis clientes a los que tengo que atender	
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17.	Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con mis clientes	
18.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
19.	Me siento satisfecho después de haber atendido a mis clientes	
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.	Siento que los clientes me culpan de sus problemas.	

Utrecht Work Engagement Scale (UWES)
Autores : Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker
Adaptación: Sánchez y Venegas

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

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí
7. _____ Mi trabajo me inspira
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo
13. _____ Mi trabajo es retador
14. _____ Me "dejo llevar" por mi trabajo
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo
16. _____ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.

Anexo 4. Operacionalización de variables

Matriz de Operacionalización de la variable de Burnout

Variabl e	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Síndro me Burnou t	Es una reacción a la presión laboral a largo plazo, que consiste en actitudes y sentimientos negativos hacia el objetivo laboral, los roles profesionales y el agotamiento emocional (Maslach y Pines, 1977).	Para medir el síndrome del burnout se utilizó el inventario de Burnout de Maslach, elaborado por Cristina Maslach y Susana Jackson, adaptado en Perú.	Cansancio emocional Despersonalización Realización personal	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 5, 10, 11, 15 y 22 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	Ordinal Con opciones de respuesta de tipo Likert

Nota. Elaboración propia

Matriz Operacionalización de la variable de Engagement laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Engagement laboral	Se centra en un estado cognitivo-emocional duradero que no se centra en un objeto, persona o situación específica o definida (Salanova et al., 2002)	Para medir el engagement laboral se utilizará la Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht – (UWES) adaptado en Perú.	vigor	2,5,7,10,13	Ordinal Con opciones de respuesta de tipo Likert
			dedicación	3,6,9,11,14,16	
			absorción en el trabajo.	1,4,8,12,15,17	

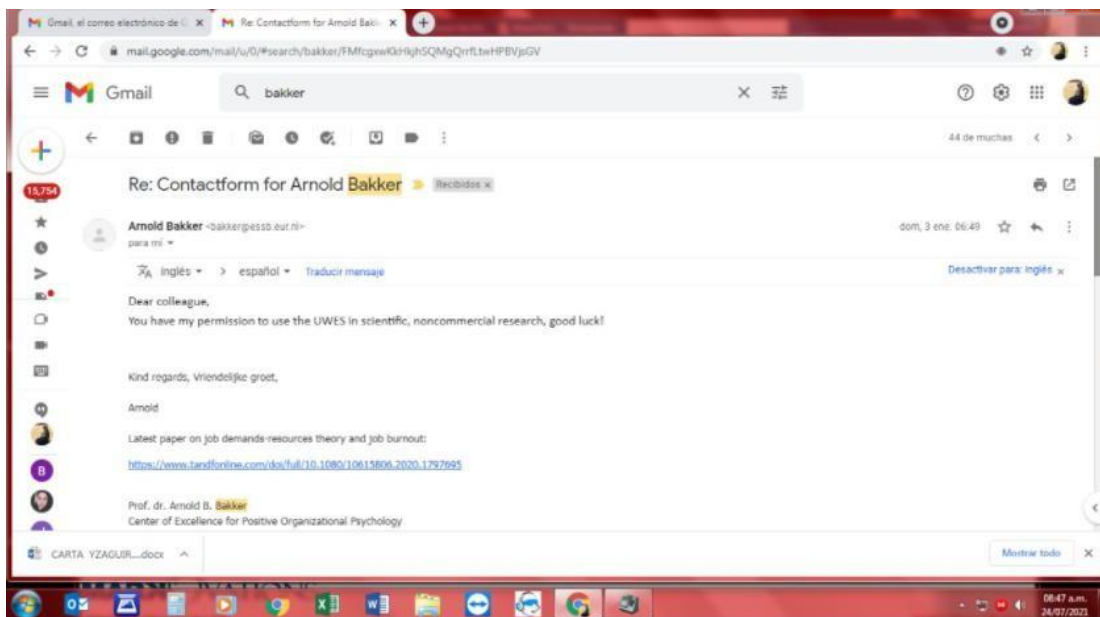
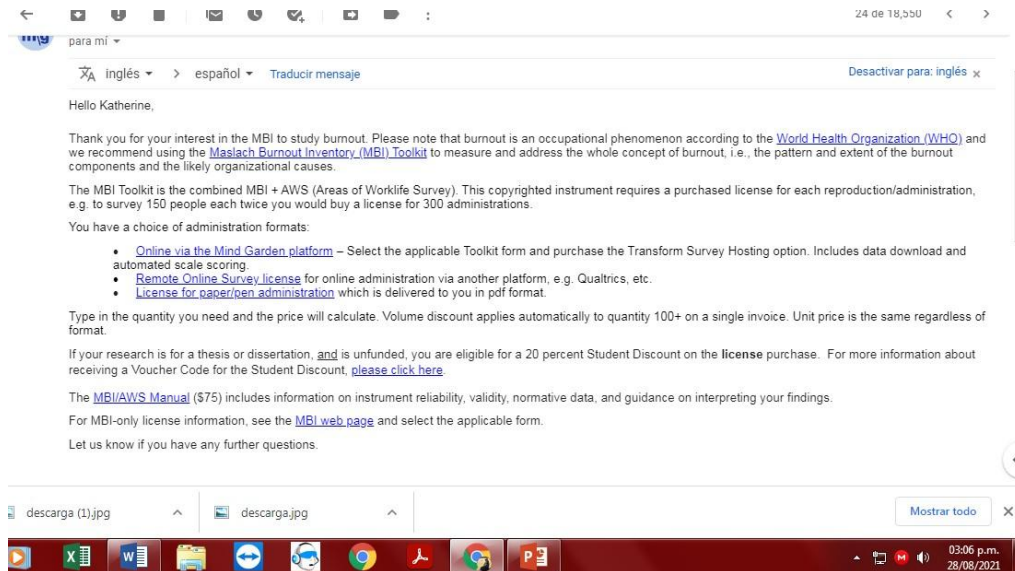
Nota. Elaboración propia

Anexo 5. Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Metodología
	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC.	Existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC	síndrome de burnout	Tipo y diseño de investigación:
	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2:	No experimental y descriptivo-correlacional
	Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC	Existe relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC	engagement laboral	Población y muestra
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC?	Identificar la relación entre la despersonalización y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC	Existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC		La población estuvo constituida por 166 trabajadores de la empresa Maqpower
	Identificar la relación entre la realización personal y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC	Existe relación estadísticamente significativa entre la realización personal y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC		La muestra también estará suscrita a la misma cantidad poblacional de 166 trabajadores de la empresa Maqpower.
	Identificar relación entre el síndrome de burnout y el vigor en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC	Existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el vigor en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC		Instrumentos de medición
	Identificar la relación entre el síndrome de burnout y la dedicación en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC	Existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y la dedicación en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC		Maslach Burnout Inventory
Identificar la relación entre el síndrome de burnout y la absorción en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC	Existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y la absorción en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC		Utrecht Work Engagement Scale (UWES)	
	describir los niveles del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC			
	describir los niveles del engagement laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC			

Nota. Elaboración propia

Anexo 6. Autorización de uso de los instrumento



Anexo 7. Autorización para aplicar los instrumentos



Lima, 28 de julio del 2021

CARTA DE ACEPTACION

COORDINADORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGIA
Filial Lima

Presente.-

Por medio de la presente, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. **KATHERINE ALESSANDRA YZAGUIRRE INCA** identificada con DNI: **72898764**, estudiante de la escuela de Psicología de la universidad Cesar Vallejo que Ud. Representa, ha sido autorizada para realizar su trabajo de investigación con fines académicos.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente:


MAQPOWER S.A.C.
Ejecutivo (a) General
GERENTE GENERAL

Domicilio Fiscal: Av. Los Mangos Sub Lote 8C Urb. Canto Grande - San Juan de Lurigancho.
Telf.: 388-0818 / RPC: 940436079 / 991695342

Anexo 8. Piloto

Tabla 4

Análisis descriptivos de los ítems de engagement (piloto)

Ítems	Mín.	Máx.	M	DE	g1	g2
UWES1	0	7	5.48	2.361	0.125	-0.058
UWES2	0	7	7.64	2.849	-1.171	0.206
UWES3	0	7	4.86	2.140	0.295	0.561
UWES4	0	7	4.22	3.566	0.566	-1.315
UWES5	0	7	4.43	2.695	0.167	-0.989
UWES6	0	7	3.90	3.104	0.547	-1.263
UWES7	0	7	4.70	3.770	0.457	-1.509
UWES8	0	7	3.98	3.337	0.808	-0.776
UWES9	0	7	5.96	3.269	-0.27	-1.302
UWES10	0	7	6.40	3.683	-0.414	-1.624
UWES11	0	7	5.37	3.498	0.014	-1.587
UWES12	0	7	4.55	3.186	0.191	-1.537
UWES13	0	7	3.47	2.487	1.058	0.344
UWES14	0	7	2.39	2.835	1.983	2.361
UWES15	0	7	3.37	2.470	0.749	-0.525
UWES16	0	7	6.47	3.223	-0.379	-1.187
UWES17	0	7	3.24	2.693	1.446	1.275

Nota. Mín. = Mínimo, Máx. = Máximo, M = Media, DE = Desviación estándar, g1 = Asimetría, g2 = Curtosis

Tabla 5*Análisis descriptivos de los ítems de síndrome de burnout*

Ítems	Mín.	Máx.	M	DE	g1	g2
SB1	1	7	2.042	1.32	.925	-.479
SB2	1	7	1.924	1.31	1.109	-.180
SB3	1	7	3.697	1.41	-.823	-.642
SB4	1	7	2.202	1.34	.625	-1.013
SB5	1	7	2.042	1.45	1.058	-.424
SB6	1	7	3.000	1.47	-.066	-1.342
SB7	1	7	2.731	1.47	.071	-1.477
SB8	1	7	2.840	1.41	-.045	-1.391
SB9	1	7	2.529	1.49	.399	-1.326
SB10	1	7	2.134	1.31	.856	-.401
SB11	1	7	3.160	1.54	-.131	-1.501
SB12	1	7	2.857	1.51	.036	-1.415
SB13	1	7	1.882	1.22	1.179	.162
SB14	1	7	2.210	1.28	.778	-.498
SB15	1	7	3.815	1.14	-.740	-.271
SB16	1	7	3.622	1.41	-.765	-.660
SB17	1	7	3.361	1.45	-.435	-1.131
SB18	1	7	1.756	1.16	1.359	.677
SB19	1	7	1.714	1.14	1.466	1.031
SB20	1	7	2.622	1.43	.288	-1.210
SB21	1	7	2.496	1.53	.481	-1.290
SB22	1	7	2.555	1.51	.433	-1.332

Nota. Mín. = Mínimo, Máx. = Máximo, M = Media, DE = Desviación estándar, g1 = Asimetría, g2 = Curtosis

Tabla 6*Fiabilidad por consistencia interna (piloto)*

Variable	Dimensiones	α
Síndrome de Burnout		.841
	Vigor	.742
	Dedicación	.721
	Absorción en el trabajo	.869
Engagement laboral		.810
	Cansancio	.891
	Despersonalización	.724
	Realización personal	.701

Nota. α = Coeficiente Alfa.