



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO

**ENGAGEMENT LABORAL Y BURNOUT EN CONDUCTORES DE
UNA EMPRESA DE TAXI POR APLICATIVO DE LIMA**

PRESENTADA POR
ALEJANDRO DENNIS PASSUNI MURGA

ASESORA
MILAGROS CARDENAS RODRIGUEZ

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2021



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO
Y PSICOLOGÍA**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

UNIDAD DE POSGRADO

**ENGAGEMENT LABORAL Y BURNOUT EN CONDUCTORES
DE UNA EMPRESA DE TAXI POR APLICATIVO DE LIMA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

PRESENTADO POR:

ALEJANDRO DENNIS PASSUNI MURGA

ASESOR:

MAG. MILAGROS CARDENAS RODRIGUEZ

LIMA, PERU

2021

*A mi Señor Jesucristo
A él sea la honra y la gloria
por siempre.*

AGRADECIMIENTO

A mis padres, Don Alejandro Passuni y Doña Hilda Murga que desde siempre me supieron enseñar y alentar.

A mi esposa e hijos que con sus abrazos y sonrisas me motivan a seguir.

A mis maestros, amigos y colegas que gracias a sus opiniones, enseñanzas y aliento hicieron de mi un psicólogo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	12
1.1. Bases Teóricas	12
1.1.1 Engagement Laboral	12
1.1.2 Burnout	22
1.2 Evidencias empíricas	30
1.2.1 Antecedentes nacionales	30
1.2.2 Antecedentes internacionales	32
1.3 Planteamiento del problema	35
1.3.1 Descripción de la realidad problemática	35
1.3.2 Formulación del problema	41
1.4 Objetivos de la investigación	41
1.4.1 Objetivo general:	41
1.4.2 Objetivos específicos:	42
1.5. Hipótesis y variables	42
1.5.1 Formulación de hipótesis	42
1.5.2 Variables de estudio	43
1.5.3. Definición operacional de las variables	43
CAPÍTULO II MÉTODO	46
2.1 Tipo y diseño de investigación	46
2.2 Participantes	47
2.3 Medición	48
2.4 Procedimiento	50
2.5 Análisis de los datos	51
CAPITULO III: RESULTADOS	53
3.1. Análisis Descriptivo	53

3.2. Análisis de Correlación	54
3.2.1. Contraste de hipótesis.....	55
3.3 Análisis de Comparación	58
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	61
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS	72
ANEXOS.....	88
Anexo A: Ficha de datos sociodemográficos.....	89
Anexo B: Cuestionario 1	90
Anexo C: Cuestionario 2.....	91
Anexo D: Consentimiento informado	92
Anexo E: Matriz de consistencia.....	93

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Teorías del Síndrome del Burnout	29
Tabla 2	Estadísticos Descriptivos del síndrome de burnout y engagement	54
Tabla 3	Evaluación de la normalidad en las dimensiones del síndrome de burnout y engagement	55
Tabla 4	Correlación entre Síndrome de Burnout y el Engagement.....	56
Tabla 5	Diferencias entre el Síndrome de Burnout y el Engagement según el estado civil	59
Tabla 6	Diferencias entre el síndrome de burnout y engagement según el nivel de instrucción	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modelo DRL	16
Figura 2	Modelo JD-R para pronosticar el engagement en el trabajo.....	22

RESUMEN

El propósito de la presente investigación ha sido identificar la relación entre Engagement y Burnout en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima; el estudio es de naturaleza asociativa-predictiva a un nivel correlacional simple, los participantes fueron 137, de los cuales 134 (98.1%) fueron varones. Se utilizó el Inventario Utrech Work Engagement (UWES) y el Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS). Los resultados encontrados sostienen la hipótesis principal del estudio, encontrando asociación entre el engagement y el síndrome de burnout, aunque rechazando la hipótesis de asociación entre las dimensiones de agotamiento emocional e indiferencia (síndrome de burnout) con la dimensión de absorción del engagement. Referente al análisis de comparación se rechazó la hipótesis de diferencias entre el estado civil y el nivel de instrucción en cada una de las dimensiones del engagement y del burnout. De esta manera los resultados confirmaron la hipótesis principal de estudio, sosteniendo las relaciones entre el burnout y el engagement. A nivel de dimensiones se pudo encontrar que la dimensión de absorción del engagement fue la única variable que no demostró asociación con las dimensiones de agotamiento emocional e indiferencia, situación empírica y teóricamente esperable. Asimismo, respecto a las diferencias, se encontró el rechazo de la hipótesis, encontrando las no diferencias entre el grado de instrucción y el estado civil

Palabras clave: engagement, síndrome de burnout, conductor, empresa de servicio, taxi por aplicativo.

ABSTRACT

The purpose of this investigation has been to identify the relationship between Engagement and Burnout in the drivers of a taxi service company by application of Lima; the study is associative-predictive in nature at a simple correlational level, the participants were 137, of which 134 (98.1%) were male. The Utrech Work Engagement Inventory (UWES) and the Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) were used. The results found support the main hypothesis of the study, finding an association between engagement and burnout syndrome, although rejecting the association hypothesis between the dimensions of emotional exhaustion and indifference (burnout syndrome) with the dimension of engagement absorption. Regarding the comparison analysis, the hypothesis of differences between marital status and educational level in each of the dimensions of engagement and burnout was rejected. In this way, the results confirmed the main study hypothesis, supporting the relationships between burnout and engagement. At the level of dimensions, it was found that the dimension of absorption of engagement was the only variable that did not show an association with the dimensions of emotional exhaustion and indifference, an empirical situation and theoretically expected. Likewise, regarding the differences, the rejection of the hypothesis was found, finding the no differences between the degree of education and marital status

Key words: engagement, burnout syndrome, driver, service company, taxi by application.

INTRODUCCIÓN

En estudios recientes sobre los riesgos psicosociales en el trabajo nos indican que las actividades o trabajos de servicios que tienen contacto permanente con personas, como es el caso de los taxistas por aplicativo están expuestos a demandas sociolaborales permanentes y continuas, por ello es preciso evaluar los riesgos al burnout como una respuesta al estrés laboral crónico y a la vez su contraparte el engagement como consecuencia de la satisfacción y motivación en el trabajo.

El engagement y el burnout, intervienen el proceso psicosocial, tomando en cuenta la relación que tiene el empleado junto a su ambiente de trabajo, puesto que las condiciones laborales suelen impactar al individuo. El engagement, impacta de manera positiva, ya que provee diversas estrategias que favorecen el bienestar del empleado, sin embargo, el burnout, desata daños perjudiciales a la salud física y mental, generando estrés crónico.

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo del Perú, en su artículo 56 y 103, indica que se debe prevenir cualquier daño en los centros laborales, ocasionado por agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, ya que atenta contra la salud del trabajador. La exposición a riesgos psicosociales prolonga las enfermedades crónicas, afectando el sistema respiratorio, endocrino, nervioso y neurológico.

La presente investigación pretende encontrar la relación existente entre estas dos variables engagement y burnout en taxistas o conductores por aplicativo de Lima Metropolitana. Variables que cada día cobran gran importancia en el cuidado de la salud en el trabajo desde el aporte de la

psicología organizacional y del trabajo.

Para lograr el propósito mencionado se realizó el presente estudio, con cuestionarios y ficha de datos sociodemográficos de lápiz y papel, aplicados en distintos momentos a 137 taxistas por aplicativo.

Esta investigación o estudio se organiza de la siguiente manera: el primer capítulo desarrolla el marco teórico que incluye las bases teóricas de las variables, modelos, teorías, las evidencias empíricas, el planteamiento del problema como las hipótesis y objetivos. El segundo capítulo expone el método del estudio que contiene tipo y diseño de la investigación, los participantes, los instrumentos de medición utilizados, el procedimiento de recolección de datos y el análisis de estos. El tercer capítulo contiene los resultados y presenta el análisis descriptivo, el análisis de correlación y comparación. En el cuarto capítulo se presenta la discusión de los resultados y finalmente las conclusiones y las recomendaciones.

Con este estudio se espera contribuir a la psicología de nuestro país, que inspire a seguir investigando en este campo para el desarrollo de la psicología organizacional y del trabajo así también en el aporte al conocimiento de la salud y el equilibrio psicológico de los trabajadores en las organizaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases Teóricas

1.1.1 Engagement Laboral

Se define al engagement como un estado motivacional, de larga duración, que conforman sentimientos de vigor, absorción y dedicación (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002). Los inicios teóricos de la conformación tridimensional del engagement se basan en la oposición de las dimensiones del burnout, donde la presencia del primero (Vigor) significa la ausencia de la otra dimensión (agotamiento emocional) esta es una relación inversa y proporcional y ocurre secuencialmente con las dimensiones posteriores (Dedicación vs Indiferencia; Absorción vs Ineficacia Profesional; Maslach & Leiter, 1997). Cabe señalar, que estas propuestas se han ido modificando, asumiendo que el engagement no debe ser atribuido como un opuesto directo al burnout sino como una variable relacionado al bienestar y la motivación del trabajador.

Diversos autores señalan que el engagement está ligado a características del trabajo que cuentan con recursos laborales, motivadores, o vigorizantes, tales como: apoyo social, distribución de diversas tareas, capacitaciones, autoeficacia y desempeño (Demerouti, Bakker, Janssen, & Schaufeli, 2001; Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000, Xanthopoulou, Bakker, Heuven, Demerouti, & Schaufeli, 2008). Asimismo, se evidencia

que las personas con alto grado de engagement, muestran actitud positiva fuera y dentro del trabajo, y logran adaptarse con más facilidad, a diversas situaciones que se encuentran en constante renovación (Durán, Extremera, Montalbán, & Rey, 2005; Montgomery & Rupp, 2005).

Concepto del Engagement

La literatura internacional indica que se suele utilizar el término anglosajón engagement, sin embargo, una traducción conceptual cercana al español parece ser entusiasmo por el trabajo (Juárez, Hernández, Flores & Camacho, 2015). Desde sus inicios, el Engagement fue definido como un estado cargado de motivación y optimismo, que se caracteriza por mantener tres aspectos relevantes: energía, participación y eficacia. (Maslach & Leiter 1997). Más tarde, el aporte europeo modifica su definición, considerando que estos aspectos están integrados y cumplen un papel cognitivo-afectivo que permanece en el tiempo, y está dirigido a conductas específicas deseadas por el propio individuo (Salanova, et al., 2000).

Fue así, como el Engagement, se considera un estado motivacional asociado al trabajo e integrado por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, los cuales impulsan al individuo a involucrarse positivamente a las demandas laborales, con el fin de experimentar satisfacción y compromiso (Schaufeli y Bakker, 2010).

Características del Engagement

Las características del engagement tiene que ver con la activación e identificación en el trabajo, mostrándose opuestas a las del burnout: vigor-agotamiento, dedicación-despersonalización, absorción-ineficacia (Schaufeli & Bakker, 2001). El engagement alude a cualidades positivas, que evidencian energía, deseos de esfuerzo y persistencia en diversas tareas impartidas por el individuo; por consiguiente, elevados niveles de significado, entusiasmo, inspiración, orgullo, concentración, indicarían el beneficio del cumplimiento de nuevos retos laborales (Salanova et al., 2000).

Consecuencias del Engagement

Según Maslach y Leiter (1997), el engagement se asocia a consecuencias positivas que actúan con la finalidad de prevenir el burnout, ya que demandan energía, participación y eficacia constante, que disminuyen dolores físicos y problemas de salud, aumentando la probabilidad de mantener bienestar psicológico.

Asimismo, el engagement impacta de manera adecuada, ya que prevalecen las conductas positivas hacia el trabajo, la motivación laboral, compromiso con la organización y porcentajes bajos de rotación (Schaufeli & Bakker, 2004), conlleva a experimentar felicidad, enriquecimiento personal y conductas que

favorecen a las adecuadas relaciones interpersonales. Son conductas que influyen en las demás personas, contribuyendo el trabajo en equipo y cooperación entre sus miembros, de tal manera que pueden presentarse grupos en los que predomina el engagement (Sonnentag, Mojza, Binnewies, & Scholl, 2008).

Teorías del engagement

La explicación del engagement por medio de una teoría en particular es compleja debido a las problemáticas existentes en cuanto a su explicación como constructo (Salanova & Schaufeli, 2009). Se puede deducir que el engagement, es un constructo que aún se encuentra en desarrollo, ya que no hay una teoría que explique su totalidad; sin embargo, existen modelos que explican el engagement estos son: el Modelo DRL de Bakker y Demerouti (2008) y el Modelo JD-R de Bakker y Leiter (2010).

Modelo DRL de Bakker y Demerouti.

El Modelo Demandas y Recursos Laborales (DRL) de Bakker y Demerouti emerge como un aspecto de la Psicología de la Salud en el trabajo y plantea que existen dos fuentes de salud psicosocial del trabajador las cuales presentan diferentes antecedentes y consecuentes estos son denominados: el engagement y el burnout. Es decir, este modelo pertenece a las teorías centradas en la motivación, la cual se enfoca en la descripción del bienestar y el malestar del empleado dentro de la organización.

Ambos el engagement y el burnout están relacionados negativamente y, además, tomando en consideración lo positivo y lo negativo de la realidad podremos comunicarla de manera más confiable (Salanova & Schaufeli, 2009, p. 132) de tal forma que se propone un abordaje integral para su estudio. En la Figura 1 se observan las asociaciones entre los elementos que conforman el Modelo DRL.

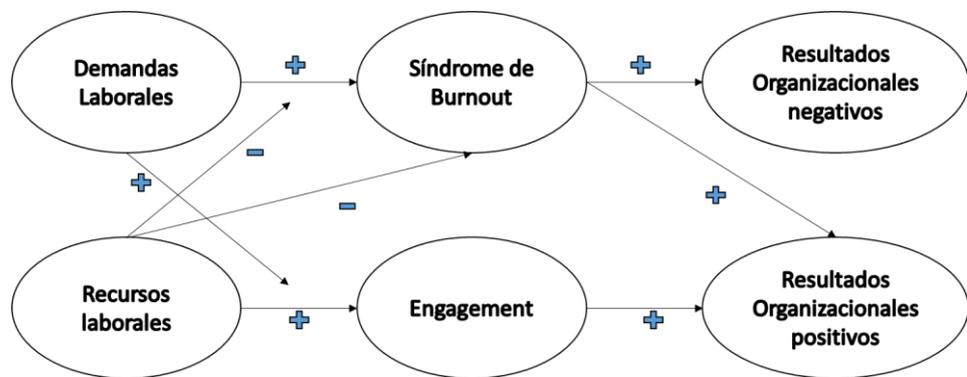


Figura 1. Modelo DRL (en Salanova & Schaufeli, 2009).

El modelo DRL, plantea que, ante diversas exigencias laborales, el empleado encuentra dificultades para afrontarlas asertivamente, por ende, experimenta un nivel de estrés elevado que conlleva al burnout; en cambio, los individuos que responden a dichas exigencias mediante los recursos laborales adecuados experimentan un proceso motivacional que los lleva al engagement. Seguidamente, se explican estos dos procesos incluidos en el modelo:

El burnout y el deterioro de la salud: este emerge cuando

las demandas laborales son difíciles de afrontar por parte del trabajador y aunado a ello, no cuenta con recursos, incrementando sus esfuerzos para responder a las actividades laborales, esto provoca que se tornen sensibles al desencadenamiento de un malestar en su salud (Salanova & Schaufeli, 2009).

Las demandas se consideran características del trabajo que propician en el trabajador un sobre esfuerzo físico y psicológico para su cumplimiento (Salanova & Schaufeli, 2009). Entre las exigencias del sistema de trabajo se señalan a las demandas cualitativas, mentales, socio emocionales, físicas y las extralaborales.

Ante dichas demandas laborales los empleados de las organizaciones laboran y se esfuerzan más en su trabajo (Salanova & Schaufeli, 2009, p. 136), produciendo que las exigencias se conviertan en desencadenantes de estrés, y ocasionen daños fisiológicos (e. g., el incremento de la presión, problemas respiratorios y de sueño).

El desencadenamiento de estrés también induce al consumo excesivo de tabaco, y comidas poco saludables, provocando daños psicológicos (e. g., decremento de la concentración, ansiedad y depresión) (Salanova & Schaufeli, 2009). Estas afecciones a la salud mental y física, socava los rangos de efectividad en el trabajo, porque el individuo, suele distanciarse de sus actividades laborales y surge sensaciones de inferioridad al no cumplir los objetivos. En consecuencia, se

produce una sobrecarga laboral, que demanda esfuerzo adicional y cansancio, ocasionando burnout, el cual se caracteriza por: el agotamiento (agotamiento emocional), el desgano por el trabajo (indiferencia) y la percepción de reducción de sus capacidades para rendir adecuadamente (ineficacia personal).

El engagement y la motivación en un trabajador: es un continuo motivacional contrario al desmedro de la salud, ya que los trabajadores que lo vivencian se benefician de los recursos del sistema de trabajo (Salanova & Schaufeli, 2009) que instigan a responder de manera oportuna las demandas laborales. Estos recursos laborales portan como motivadores intrínsecos y extrínsecos que favorecen el desarrollo personal y el logro de los objetivos de trabajo. Por esta razón, los recursos laborales fortalecen la competencia, autonomía y habilidades sociales de un trabajador (Salanova & Schaufeli, 2009)

Es por lo que el Modelo DRL precisa que la falta o la incongruencia de recursos en el trabajo, superponen las exigencias laborales, ocasionan deterioro en la salud hasta originar el burnout; por el contrario, el uso de los recursos laborales estimula los procesos motivantes en el sistema de trabajo, favoreciendo el engagement, el adecuado desempeño laboral, el crecimiento autónomo de los trabajadores y la productividad de la organización. Cabe señalar que el engagement y el burnout, da lugar al aprendizaje social, es decir, los empleados copiarán ciertas conductas de acorde a sus objetivos que giran en torno a

la institución, empresa u organización (Salanova & Schaufeli, 2009).

Modelo JD-R de Bakker y Leiter.

Bakker y Leiter (2010), después de realizar diversas investigaciones, presentaron el modelo JD-R, el cual explica cómo el engagement es desarrollado a partir de la implementación de recursos laborales o de empleo y recursos personales o psicológicos.

a) Los recursos del trabajo o recursos laborales, favorecen el desarrollo psicosocial en el trabajo, ya que disminuyen las exigencias laborales y los costes psicológicos, con el fin de favorecer el logro de objetivos, el crecimiento personal y el aprendizaje. Además, consta de un proceso motivacional, el cual consiste en beneficiar al empleado, satisfaciendo sus necesidades fundamentales como: autonomía, competencias y relaciones. Asimismo, la literatura refiere que beneficia las relaciones interpersonales, enfatizando: el apoyo del grupo, la retroalimentación del rendimiento, las formas de afrontamiento a estresores, al clima y a la cultura organizacional.

b) Diferentes investigaciones, sugieren que los recursos personales, son indicadores para diagnosticar el engagement; de modo que, están constituidos por: resiliencia ligada a la autoevaluación positiva, aptitudes en el control e impacto del ambiente laboral, motivación, rendimiento laboral y satisfacción.

Otro indicador relevante es el capital psicológico, definido como bienestar psicológico, caracterizado por autoeficacia en el trabajo, optimismo y la resiliencia laboral (Sweetman & Luthans, en Bakker & Leiter, 2010).

Ser positivo, es crucial, ya que desencadena gestión en el cambio, permitiendo el manejo del trabajador frente a las diversas exigencias. El optimismo conlleva observar la desventura como estímulo al cambio constante para adquirir nuevas oportunidades. La resiliencia, representa la persistencia en la indagación de respuestas ante diversos problemas, dificultades u obstáculos; esto es permanecer en el cambio. La autoeficacia, radica en mantener la seguridad y la autoevaluación positiva (Sweetman & Luthans, citado en Bakker & Leiter, 2010).

Otras proposiciones del Modelo JD-R, es que asocia las exigencias del trabajo con los recursos del engagement; y que son los recursos del empleo, aquellos que prolongan el engagement frente a las exigencias del puesto, tales como: ambiente adverso, trabajo físico, carga laboral, etc.

Dentro de este modelo, se añade, que las capacidades profesionales como parte del engagement, regulan el impacto adverso que generan la sobrecarga laboral; Por otro lado, es conveniente mencionar que los recursos laborales controlan las consecuencias del comportamiento inadecuado, lo cual posibilita el desarrollo del engagement en los trabajadores. Decisivamente, las exigencias del trabajo como estresores laborales, el

abatimiento emocional, el desgaste mental, los riesgos psicosociales, etc. pueden ser superados con las posibilidades que ofrece el engagement.

Bakker y Leiter (2010) mencionan que los futuros estudios deben enfocarse en el desarrollo de las emociones positivas en el trabajador, de modo que es relevante conocer la estructura de pensamientos y acciones que giran en torno a su ambiente laboral. En efecto, se espera que las organizaciones actúen bajo estrategias cognitivas, que impulsen la unanimidad entre colaboradores, aminoren conflictos y concientización respecto al logro en equipo, para responder adecuadamente a las exigencias laborales.

Es así figura 2 gráfica, como la suma de recursos laborales y personales, favorecen las estrategias necesarias para responder a las exigencias laborales de manera asertiva, dando lugar al engagement laboral en sus tres factores: vigor, dedicación y absorción, por tanto, el desempeño del empleado se desarrolla positivamente:

- Proporciona el crecimiento personal dentro de un ambiente flexible.
- Establece seguridad ya que se incrementa las expectativas laborales.
- Favorece la innovación y se refuerzan los incentivos económicos.

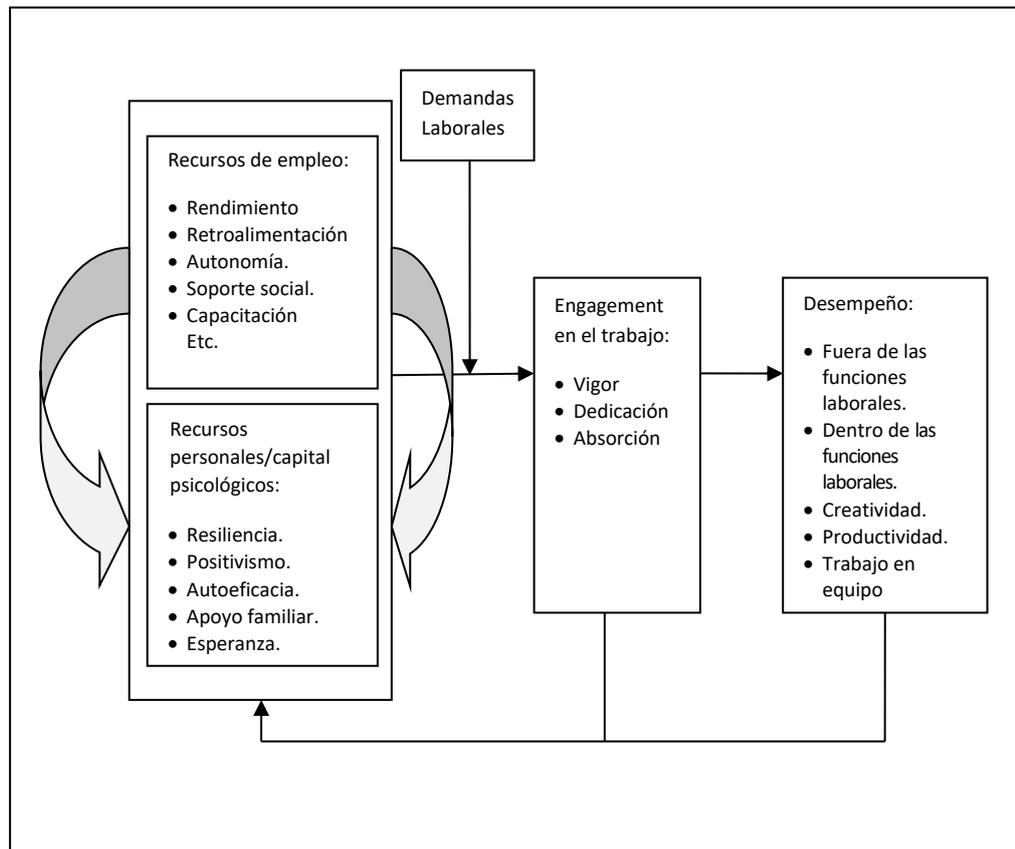


Figura 2. Modelo JD-R (Bakker & Demerouti, 2008, en Bakker & Leiter, 2010).

1.1.2 Burnout

En los últimos años, el burnout ha sido útil para describir el desgaste emocional que experimentar el empleado frente a situaciones que demandan estrés laboral. Desde una perspectiva retórica, el síndrome de burnout representa el desgaste emocional como una llama de fuego reducida a cenizas que generan agotamiento, indiferencia e ineficacia, impidiendo el acceso al entusiasmo, dedicación y compromiso. En los últimos 25 años, la

literatura establece que el burnout, no es un término limitado, sino que se expande de manera general en las organizaciones; por ende, señala la relación entre los trabajadores y la organización (Maslach, 2009).

Los detonantes del Burnout, suelen ser el exceso de trabajo, salario mínimo, falta de cooperación e incentivos, falta de remuneración ante las horas excesivas de trabajo, cantidad elevada de atención al cliente y desigualdad jerárquica entre los empleados (Maslach y Leiter, 2008; Velásquez & Bedoya, 2010). Cabe mencionar, que, dentro de estos detonantes, los factores psicológicos del empleado cumplen un papel relevante, ya que algunos afrontan de manera adecuada las exigencias laborales, mientras que otros denotan la falta de control (Ríos, Godoy & Sánchez, 2011; Moreno, Garrosa & Rodríguez, 2009).

Por otro lado, existen organizaciones en las que se repercute el burnout debido a que el conflicto interpersonal prevalece junto con la falta de autonomía de los puestos de trabajo, los cuales perjudican la cooperación y el trabajo en equipo; en consecuencia, el bienestar psicológico del empleado se ve deteriorado (Durán, Extremera, Montalbán & Rey, 2005). Asimismo, el empleado se ve sometido a una sobrecarga laboral, que ordena exceso de tiempo y esfuerzo, los cuales no llegan a ser recompensado en su totalidad, puesto que las oportunidades y la seguridad son escasas (Topa & Morales, 2005; Pando, Castañeda, Gregoris, Aguila, Ocampo, & Navarrete, 2006).

Concepto del Burnout

Freudenberger (1974), menciona que el Burnout es producto del exceso de estrés laboral, que produce sensaciones de frustración y cansancio emocional, evidenciando la falta de energía, autonomía y eficacia en el trabajador.

Maslach (1993) refiere que el Burnout es un síndrome crónico, producto de estresores laborales que impactan el bienestar psicológico del empleado; asimismo propone que el Burnout consta de tres dimensiones: agotamiento debilitante, actitud de indiferencia y desgano por el trabajo, y un sentimiento de ineficacia y ausencia de logros. Dichas dimensiones, interactúan en base a percepciones del ambiente laboral: a) el agotamiento, surge como respuesta ante el estrés, b) la indiferencia, se manifiesta frente a la negatividad de las demás personas, c) la ineficacia, aflora ante la falta de reconocimiento de competencias (Maslach, 2009).

Características del Burnout

Existe una discrepancia entre las reacciones del estrés agudo y el burnout. En el estrés agudo, la sintomatología suele ser específica, de acuerdo con eventos cotidianos que se dan en diversos contextos; en el burnout, las respuestas son producto de las diversas exigencias laborales que se propagan durante proceso de adaptación, y se enfatizan más en la falta de motivación

perdurable, que en síntomas físicos. Por ende, el estrés en el Burnout suele ser crónico, debido a que el malestar se propaga por un largo periodo de tiempo.

El burnout, surge a raíz del cuidado de la salud a través de diversos agentes socializadores, tales como la criminología, la religión y la educación (Maslach 1982).

En la metodología del Burnout, se exponen tres dimensiones: Primero, el agotamiento emocional, se caracteriza por la escasez de recursos personales y la sobrecarga de tareas laborales que emiten la insatisfacción laboral (Maslach & Leiter, 2008). Segundo, la despersonalización; es decir, la falta de integración e involucramiento en los objetivos de la empresa debido a diversas dificultades que ocasionan culpabilidad (Moreno, Garrosa & Rodríguez, 2009). Tercero, la percepción de baja eficacia personal, consiste en la falta de reconocimiento hacia ciertas habilidades, a causa de resultados poco favorables para el empleado. Esta última dimensión, además, esclarece el escaso apoyo psicosocial de parte de las empresas (Vinaccia y Alvaran, 2004).

Consecuencias del Burnout

Halbesleben y Buckley, (2004) refieren que el burnout, altera el bienestar del empleado, desfavoreciendo económicamente a la organización (Moreno et al., 2009); debido a que el trabajador interrumpe sus actividades por la falta de eficacia. Asimismo,

padece de daños físicos y psicológicos, que lo llevan a experimentar consecuencias en su vida personal.

Burke y Greenglass (2001) reportan evidencia de “spillover” (contagio) de burnout en el núcleo familiar. Asimismo, es compartido por los miembros de una organización, generando disconformidad para trabajar en equipo y realizar el logro adecuado de los objetivos laborales. Por otro lado, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), aluden que el burnout está ligado a elementos cognitivos-emocionales que causan insatisfacción laboral y abandono de trabajo, relacionados a estados de ansiedad y depresión. En distinguidos casos, emergen conductas agresivas y violentas (Murillo, Orozco, Ramos, Parra, 2011).

Vinaccia y Alvaran (2004), determinan que algunos empleados afectados por el burnout, emplean conductas de escape o evitación para desafiar el estrés, sin embargo, se genera la acumulación de ansiedad, la cual conlleva a un deterioro físico y psicológico excesivo.

Modelos del Burnout

Según Hernández, Terán, Navarrete y León (2007), el burnout cuenta con diversos modelos explicativos:

- Modelos desde la teoría cognoscitiva del yo.

Dentro de esta teoría, existen asociaciones figurativas traducidas en comportamiento adecuados. Los principales modelos son: a) el modelo de Chamiss, b) el modelo de Harrison y; c) el modelo de

Thompson, Page y Cooper.

- Modelos desde las teorías del intercambio social.

Estos modelos provienen de la teoría de la seguridad y conservación de recursos. Describen, que el burnout se origina a partir de la comparación social que realizan los sujetos, los cuales encuentran falta de igualdad para establecer relaciones interpersonales. Es decir, al percibir que otros reciben más recompensas, experimentan inferioridad e incapacidad para enfrentar nuevas tareas. Los modelos elaborados desde este punto de vista son: a) el modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy, y b). el de comparación social de Buunk y Schaufeli.

- Modelos desde la teoría organizacional.

El síndrome de burnout se manifiesta en el contexto organizacional, debido a las exigencias laborales que demandan alto nivel de estrés. En esta teoría, se destacan los diversos indicadores organizacionales que provocan estrés (diseño organizacional, clima organizacional, mermas o errores productivos, apoyo social, etc.) y las diversas planificaciones para afrontar el agotamiento. Los principales modelos son: a) modelo de Cox, Kuk y Leiter, b) modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter, y c) modelo de Winnubst.

Teorías del Síndrome de Burnout

En 1974, se inicia el estudio del Burnout desde el área clínica y el área psicosocial (Maslach, 1982). El área clínica, comprende al Burnout como un síndrome crónico, producto de sobrecarga de trabajo; mientras que el área psicosocial, lo considera como el efecto que surge en función de la interacción entre el empleado y sus características psicológicas personales, y las características de su entorno laboral. Ambos enfoques, toman diversas interpretaciones acerca del burnout, ya que la primera se enfoca en la salud psicológica del individuo, y la segunda enfatiza el proceso de demandas laborales (Tonon, 2003).

Según la propuesta de Tonon (2003), el síndrome de burnout es discutido en diversos campos de la psicología, tales como: psicología de las organizaciones, psicología social y la psicología clínica. La psicología social, se fundamenta en los elementos cognitivos del yo. La psicología clínica considera al burnout, un síndrome crónico y, por último, la psicología de las organizaciones toma en cuenta los factores que evocan estrés laboral y el manejo de estos mediante estrategias propuestas por la organización.

A continuación, se presenta una tabla que resume, las propuestas más conocidas:

Tabla 1*Teorías del Síndrome del Burnout*

Psicología Clínica: Considera al burnout como un estado.

<u>Autor</u>	<u>Año</u>	<u>Conceptualización</u>
Freudenberguer	1974	Estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios y ante expectativas inalcanzables
Fischer	1983	Estado resultante del trauma narcisista que lleva a la disminución en la autoestima

Psicología Social: basada en la teoría sociocognotativa del Yo.

Harrison	1983	Las personas que trabajan en profesiones de servicios están motivadas para ayudar a los demás. Si en su contexto laboral existen factores que obstaculizan su tarea y no la dejan conseguir sus objetivos, esto afecta su esperanza de conseguirlos y con el tiempo se genera el Burnout, que, asimismo, retroalimenta negativamente su motivación para ayudar.
Pines y Aronson	1988	Proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo, que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental; sentimientos de inutilidad, impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima

Psicología de la Organizaciones: basado en las teorías del estrés laboral.

Golembiensi	1983	El estrés laboral está generado por la sobredemanda laboral o por la denominada "pobreza de rol", que es su antítesis. Ambas situaciones producen en la persona: pérdida de autonomía, disminución de su autoestima, irritabilidad y fatiga.
-------------	------	--

Fuente: Tomada de Tonon (2003)

1.2 Evidencias empíricas

1.2.1 Antecedentes nacionales

Piiroja (2019) para obtener el grado de magister en psicología examinó las relaciones entre el burnout y el engagement. El estudio se realizó en trabajadores de un laboratorio (n= 152). Los instrumentos utilizados fueron el Maslach Burnout Inventory-General Survey y el Utrech Work Engagement Scale. El diseño del estudio fue correlacional y comparativo. Los resultados demostraron una asociación inversa entre el burnout y engagement, exceptuando la dimensión de absorción que no relacionó con ninguna de las dimensiones del burnout (agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional). En el estudio no se demostraron diferencias según el sexo, el estado civil y el tiempo de servicio, en el caso del grado de instrucción si se demostraron diferencias.

Sánchez y Venegas (2018) para lograr obtener el título de licenciados en psicología organizacional, examinaron la relación entre el burnout y el engagement. Los participantes fueron 50 trabajadores de un restaurant (42% hombres con edades entre los 18 y 45 años) seleccionados a partir de un muestreo no probabilístico. El diseño de la investigación es de tipo correlacional. Los instrumentos seleccionados fueron el Maslach Burnout Inventory-General Survey y el Utrech Work Engagement Scale. La relación inversa entre el burnout y el engagement se confirmó a excepción de la dimensión positiva de eficacia profesional que

demonstró asociaciones positivas con el engagement, así también, se encontró un nivel medio-alto de experiencia del burnout y un nivel promedio-bajo de engagement

Caballero (2018) para obtener la licenciatura en psicología, analizó las relaciones entre el burnout y engagement. La muestra fue personal de agencias de aduanas de Lima Perú conformado por 110 trabajadores (58 varones y 52 mujeres) con edades entre 19 y 61 años. El diseño de la investigación fue de tipo correlacional. Los instrumentos de medición a utilizar fueron el Maslach Burnout Inventory General-Survey y el Utrech Work Engagement Scale. Los principales resultados develaron la relación inversa entre las dimensiones del burnout y el engagement. De manera secundaria, le estudio estableció los niveles de cada variable, encontrando niveles bajos de burnout y un promedio de puntajes con respecto al engagement.

Albán (2016) para obtener la licenciatura en psicología, analizó las asociaciones entre el burnout y engagement. Se integró un total de 182 empleados administrativos de un centro educativo de la ciudad de Trujillo, siendo 95 mujeres y 87 varones con un aproximado de 3 años de antigüedad en el puesto contando el 84.1% con un horario fijo y el 15.9% un horario rotatorio. El diseño de la investigación fue correlación y se utilizó el Utrecht Work Engagement y el Maslach Burnout Inventory-General Survey (1996). El diseño de la investigación fue de carácter correlacional. Se demostró como resultado una relación inversa entre las

dimensiones del burnout y el engagement siendo de mayor magnitud las asociaciones de la dimensión de cinismo de burnout con cada una de las dimensiones del engagement (Vigor, Dedicación y Absorción).

Córdova y Sulca (2017) obtuvieron la licenciatura en psicología presentando el estudio sobre la examinación del burnout, el engagement y la satisfacción laboral. Participaron 296 colaboradores de un hospital militar. El diseño de la investigación fue correlacional. Los instrumentos utilizados fueron el Maslach Burnout Inventory –General Survey, el Utrecht Work Engagement Scale y el Job Satisfaction Scale. Se encontró una relación indirecta siendo de mayor fuerza entre el burnout y la satisfacción laboral y de menor magnitud entre el burnout y el engagement. Complementariamente se encontró que el burnout es diferente en el nivel de contrato, siendo el temporal de mayor impacto, así también los militares tienen mayores niveles de este síndrome a diferencia de los civiles y, por último, las personas que tienen otro empleo desarrollan mayor burnout.

1.2.2 Antecedentes internacionales

Abós, Sevil-Serrano, Haerens, Aelterman y García-Gonzales (2019), examinaron las causas que derivan del burnout y el engagement y la asociación entre ellas. El estudio se realizó con 6393 docentes de España quienes trabajaron durante el año 2014/2015 con similar proporción entre varones (57%) y mujeres

(43%) con edades entre los 25 y 66 años y de 1 a 45 años de experiencia en su trabajo. Se utilizó el Burnout at Work, el Engagement at Work, el Hospital Anxiety and Depression Scale, la Calidad de sueño y la intención de retirarse del trabajo. El diseño de la investigación fue de tipo explicativo. Respecto a las relaciones entre el burnout y el engagement se determinó una asociación negativa. Referente al propósito principal de estudio, se demostró que el burnout y el engagement no representan a un continuo. También se demostró que niveles elevados de engagement aportan a la adaptabilidad de los trabajadores y modera el impacto del burnout.

San-Sook, Jeong-Won y Yun-Hyung (2017) exploraron los efectos mediacionales de la labor emocional en el burnout y el engagement en presencia de la prestación de servicios y la orientación al cliente. El estudio estuvo conformado por 378 enfermeras de hospitales generales en Korea del Sur quienes tenían un periodo promedio de 8.8 años de experiencia y un promedio de 3.7 años de actividad en su puesto actual de trabajo. Se utilizaron dos escalas para evaluar la labor emocional, el instrumento de Pine sobre el burnout, el Utrecht Work Engagement Scale y la escala de calidad de servicio. El diseño de la investigación fue de tipo explicativo. El estudio demostró una asociación inversa entre el burnout y el engagement. Así mismo se demostró que la actuación profunda y el engagement aumentan la calidad de servicios prestados y mejora la orientación al cliente. Así

mismo, se encontró que una actuación superficial reduce la prestación de servicios y la orientación al cliente.

Villavicencio-Ayub, Jurado-Cárdenas y Valencia-Cruz (2015) estudiaron los niveles del engagement y su relación con el burnout, la socialización organizacional y la resiliencia. La investigación fue realizada con 1110 empleados. Se utilizó el Utrecht Work Engagement Scale, el Organizational Socialization Inventory, el Occupational Burnout Scale y el Mexican Resilience Scale. El diseño fue de tipo explicativo. El estudio demostró las relaciones inversas entre el burnout y el engagement. También se conoció a través de un análisis de redes y el método de ecuaciones estructurales, una relación causal entre la socialización organizacional y la resiliencia sobre el engagement. También se demostró que el engagement reduce la experiencia del burnout.

Marsollier (2019) probó un modelo explicativo para entender el burnout y el engagement. La muestra estuvo conformada por 147 administrativos que laboraban en una entidad pública de Argentina. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory y el Utrecht Work Engagement. El diseño de la investigación se realizó desde una concepción explicativa de estudio. Se demostró una asociación inversa entre el burnout y el engagement de fuerte magnitud en cada una de sus dimensiones, en el caso de la eficacia profesional (dimensión del burnout) se asoció positivamente con las tres dimensiones del engagement (vigor, absorción y dedicación). Así también se encontró que el 25.8% presentaba niveles elevados de

agotamiento emocional y cinismo y, el 74.2% contaba con niveles elevados de eficacia profesional y engagement. Se priorizó considerar el incentivo del engagement para incrementar el compromiso laboral de los trabajadores.

Armijo y Portalanza (2017) exploraron las relaciones entre la calidad de vida, burnout y engagement. Participaron 256 trabajadores (57% mujeres) con edades entre los 19 y 29 años edad del área administrativa (67.5%) y de docencia (32.5%) de una universidad particular de Ecuador, quienes contaban con más de 2 años en el puesto y laboraban 8 horas diarias. Se utilizó la escala de Calidad de Vida Profesional, el Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey y Utrech Work Engagement Scale. El diseño de la investigación fue de tipo explicativo. El estudio demostró que el burnout y el engagement se asocian inversamente. Asimismo, se encontró que niveles de engagement aportan a la calidad de vida fueron elevados y su impacto posibilita la reducción del burnout el cual presento un nivel bajo de exposición en estos trabajadores.

1.3 Planteamiento del problema

1.3.1 Descripción de la realidad problemática

Las evaluaciones psicotécnicas primeras en el Perú para choferes se realizaron en 1926 (Arias, 2011a), para 1945, se publicó la *Eficiente Profilaxia en los Accidentes de tráfico* por Pastor Carranza y Santiago Valdizán (Alarcón, 2000). Después, se

publicó el libro en 1960, *Accidentes de tránsito. Legislación especial sobre accidentes de tránsito y sobre tránsito en general* (Barreda, 1960), el cual expone la importancia de contar con psicólogos y una sustentación legal para establecer medidas de seguridad vial. Cabe resaltar, que el artículo 112 del Reglamento Nacional de Tránsito, dice que, para obtener licencia de conducir, es necesario realizar previamente un examen psicológico (Morocho, 2002).

El factor ambiental, analiza ciertos instigadores del medio que influyen en el comportamiento del conductor, tales como la contaminación sonora, diseño de vías, etc. (Cornejo, 2005; Holahan, 1991). Algunos estudios, refieren que las vías y el diseño de pistas en Lima, no son adecuadas debido a que genera alta contaminación sonora, en la Avenida Javier Prado esto se evidencia (Santos de la Cruz, 2007), asimismo, en la región Arequipa el diseño de calzadas desfavorece el comportamiento del peatón (Rivas, 2010). Es posible, que estas dificultades se hayan prolongado debido a que los estudios ambientales y ergonómicos han sido dirigido por ingenieros y no por psicólogos.

En el Perú, la psicología del tránsito, aún se encuentra en desarrollo, debido a la falta de investigaciones, sin embargo, existen entidades como el colegio de psicólogos del Perú que la promueven a través de la división de *Psicología del tráfico y la seguridad* (Ponce, 2009). Los apartados expuestos en esta división, son efectuados por médicos y psicólogos, los cuales han

aportado evidencias relevantes como el desarrollo de enfermedades infecciosas y trastornos del sueño en choferes de buses interprovinciales (Rey de Castro, 2003); De igual modo, Carlos Ponce realizó estudios en Lima sobre el comportamiento de los choferes (Ponce, Bulnes, Aliaga, Delgado, & Solís, 2006); Por otro lado, la participación de la cultura, permite ampliar la información, por ejemplo, Salazar y Pereda (2010) realizaron estudios acerca del estrés provocado en conductores; mientras que en la región Arequipa, se han realizado estudios que prevalecen la importancia del uso de medidas de seguridad en los peatones, y el síndrome de burnout en policías de tránsito (Arias, 2011b; Arias & Jiménez, 2012).

Además, cabe resaltar las variaciones en cuanto a datos sociodemográficos de la población, ya que se ha encontrado que conductores casados y de mayor edad, presentan adaptabilidad y flexibilidad al trabajo (Ponce et al., 2006). Por otra parte, la incidencia del burnout en conductores desfavorece la salud física y emocional, llevándolos a experimentar desmotivación y bajo control de impulsos; no obstante, existen conductores que prefieren la calidad de vida y aprecian su trabajo, mostrando atención y perseverancia (Salazar & Pereda, 2010).

La psicología aplicada a los medios de transporte comienza con el fin de acceder a la evaluación psicotécnica de los conductores de automóviles, tranvías y pilotos de avión, esto a finales del siglo XIX y principios del siglo XX (Sáiz & Pastrana,

2002); las evaluaciones psicotécnicas le competen a una especialidad que se encuentra en pleno desarrollo, denominada psicología ocupacional (Schultz, 1998). Los primeros exámenes para conductores en Estados Unidos fueron realizados por el psicólogo germano-estadounidense Hugo Münsterberg (1863-1916), quien en 1912 le dio lugar a la intervención, debido a los accidentes de tránsito (Rosselló, Munar, Montoro & Escudero, 2002).

En los países de habla castellana, España se distingue, gracias a la realización de evaluaciones psicométricas en conductores, durante la postguerra. Fue apoyada por la *Asociación Internacional de Psicología Aplicada*, y gracias a ello, aún permanece el interés por la psicometría, en la península ibérica (Gil & Cabezas, 2012). En relación con ello, la psicología del tránsito ha sido útil, a través de evaluaciones concretas, para adquirir permisos legales, y así favorecer la prevención de accidentes (Tortosa, Civera, & Pastor, 2001); cabe resaltar que Emilio Mira y López (1896-1964), representan a los personajes importantes de la psicología del tránsito y que estuvieron relacionados con el *Instituto de Psicología Aplicada y Psicotecnia*, en el, se plantea proyectos para establecer medidas de seguridad desde 1922, paralelo a ello, en Brasil se fundó la *Asociación Brasileña de Psicología Aplicada* que desde 1951, que emprende la evaluación a los postulantes que desean adquirir el permiso de conducir (Hoffman, Tortosa, & Carbonel, 1994).

Actualmente, además de la evaluación psicotécnica en conductores, la psicología del tránsito establece otros factores que inducen el riesgo de experimentar un accidente de tránsito, tales como: El factor técnico, ambiental y humano. El factor técnico, expone dichos elementos de seguridad del ambiente que favorecen al conductor (Smith & Wakeley, 1977).

Otros estudios, refieren que la psicología del tránsito describe la importancia del estudio del comportamiento y procesos mentales en conductores, resaltando temas como: Características psicológicas del individuo, pensamientos, afectos, agentes socializadores y neuropsicología del tránsito (Ledesma, Peltzer, & Poó, 2008). La formalización de esta especialidad se realizó en 1994 por *Asociación Internacional de Psicología Aplicada*, ya que T. Rothengatten contribuyó a la *Psicología del tráfico y el transporte* (Arias, 2011a). Por otro lado, países como Inglaterra, Estados Unidos, Finlandia, Holanda, Suecia y Alemania, han trabajado a profundidad, desarrollando diversas metodologías completas en el campo de la psicología del tránsito (Pedraja, Egea, & García, 2002).

Las investigaciones recientes sobre el síndrome de burnout refieren que es un concepto generalizado, ya que cualquier individuo expuesto a exigencias laborales, puede experimentarlo (Arias, Rivero, & Salas, 2012). En los conductores, el burnout se desencadena a través de ciertos indicadores como: dificultades para cumplir la puntualidad, incapacidad para satisfacer las

demandas del cliente, horarios rotativos y el tráfico (Salazar & Pereda, 2010).

Algunos de los conductores, suelen presentar accidentes constantes debido a la falta de control de impulsos y denotan cierta agresividad (Lamounier & Villemor-Amaral, 2006). Ponce (2009), refiere que estas dificultades surgen a raíz del incumplimiento del reglamento de tránsito, por lo que, estos conductores suelen evidenciar conductas antisociales y no llegan a cumplir sus propias expectativas, por ende, se sienten desconcentrados, insatisfechos, y desmotivados frente a su labor (Vásquez, González, & Perera, 2002; Velásquez & Escobar, 2011).

El engagement y el burnout, intervienen el proceso psicosocial, tomando en cuenta la relación que tiene el empleado junto a su ambiente de trabajo, puesto que las condiciones laborales suelen impactar al individuo. El engagement, impacta de manera positiva, ya que provee diversas estrategias que favorecen el bienestar del empleado, sin embargo, el burnout, desata daños perjudiciales a la salud física y mental, generando estrés crónico. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 1984). En base a lo expuesto, es importante la prevención de riesgos psicosociales, ya que evita la exposición a la sobrecarga laboral que genera enfermedades físicas y mentales, sobre todo en problemas cardiovasculares y malestar psicológico (OIT, 1984).

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (2011) en su artículo 56 y 103, indica que se debe prevenir cualquier daño en

los centros laborales, ocasionado por agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, ya que atenta contra la salud del trabajador. La exposición a riesgos psicosociales prolonga las enfermedades crónicas, afectando el sistema respiratorio, endocrino, nervioso y neurológico.

Cabe resaltar que, en las disposiciones complementarias, modificatoria cuarta (Ley de SST, 2011) en el artículo 168-A. *Atentado contra las indicaciones de seguridad e higiene industriales*. Indica que, cualquier persona que incumpla las medidas de seguridad y salud laboral, exponiendo al trabajador a daños perjudiciales que atente contra su vida, tendrá pena de cárcel no menor de dos años ni mayor de cinco años. Si ocurriera un accidente que genere la muerte o lesiones graves, la pena de cárcel será no menor de cinco años ni mayor de diez años.

1.3.2 Formulación del problema

¿Existe relación entre engagement laboral y burnout en conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general:

- Identificar la relación entre Engagement y Burnout en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima.

1.4.2 Objetivos específicos:

- Determinar la relación entre las dimensiones del Engagement Laboral y las dimensiones del Burnout en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima.
- Identificar las diferencias entre las dimensiones del Engagement Laboral y las condiciones sociodemográficas de estado civil y nivel educativo en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima.
- Determinar las diferencias entre las dimensiones del Burnout y las condiciones sociodemográficas de estado civil y nivel educativo en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima.

1.5. Hipótesis y variables

1.5.1 Formulación de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el Engagement Laboral y el Burnout en los conductores de una empresa de taxi por aplicativo de Lima.

Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre las dimensiones Engagement Laboral y las dimensiones del Burnout en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima.

H2: Existe diferencias significativas entre las dimensiones Engagement Laboral y las condiciones sociodemográficas de

estado civil y nivel educativo en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima.

H3: Existe diferencias significativas entre las dimensiones del Burnout y las condiciones sociodemográficas de estado civil y nivel educativo en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima.

1.5.2 Variables de estudio

a) Variables a Relacionar:

- Engagement y sus dimensiones
- Vigor
- Dedicación
- Absorción
- Síndrome de Burnout y sus dimensiones
- Agotamiento Emocional
- Indiferencias o Indiferencia
- Eficacia Profesional

b) Variables Sociodemográficas:

- Sexo: Varones y Mujeres
- Estado Civil: Soltero, casado, conviviente, divorciado y viudo
- Nivel de Estudios: Primaria, secundaria, técnica y profesional.

1.5.3. Definición operacional de las variables

Engagement Laboral

Condición en el que los colaboradores están en el trabajo y se sienten muy vigorosos, muy motivados en lo que están haciendo y

comprometidos en sus labores (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002).

Vigor o Energía

Elevados rangos de fuerza o energía física y mental cuando se realizan las tareas o funciones en el trabajo, no sentirse agotado fácilmente y continuar laborando, aunque se presenten inconvenientes y complicaciones. (Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo - UWES, ítems 1, 2, 3, 4 y 5).

Dedicación

Entusiasmo de los colaboradores o trabajadores por lo que hacen, sentimiento de pundonor por las tareas que realizan y el aporte que brindan a la organización a través de su trabajo (Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo - UWES, ítems 6, 7, 8, 9 y 10)

Absorción

Alegría cuando la persona está absorto en el trabajo, situación intrínsecamente motivadora y placentera, sensación de que el tiempo pasa rápidamente (Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo - UWES, ítems 11, 12, 13, 14 y 15).

Burnout

Es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo y que afecta el desempeño laboral del trabajador (Maslach, 1993).

Agotamiento emocional

Sentimientos de estar sobre cargado y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y

agotados, sin ninguna fuente de reposición (Maslach Burnout Inventory – General Survey MBI-GS, ítems 1,2,3,4 y 6).

Indiferencia

Conducta negativa, apática o excesivamente insensible a diversos aspectos del trabajo (Maslach Burnout Inventory – General Survey MBI-GS, ítems 8, 9, 13,14 y 15).

Eficacia profesional

Posibilidad o expectativa que se tienen en relación con la profesión o trabajo que se realiza, se manifiesta en las creencias de la persona sobre su competencia en el trabajo y su aporte profesional en la organización laboral (Maslach Burnout Inventory – General Survey MBI-GS, ítems 5,7,10,11,12 y 16).

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa, porque utiliza instrumentos de medición, encuestas o test psicológicos y transversal, porque se da en un mismo momento en el tiempo, siguiendo el diseño de estudio elaborado por Ato, López y Benavente (2013) de naturaleza asociativa-predictiva porque busca establecer una relación entre las variables y explicar o pronosticar su comportamiento y a un nivel correlacional simple, porque se desea evidenciar las características del engagement laboral y el burnout en la muestra de investigación; por medio de determinar el nivel de relación de las dos variables. Así también el diseño involucra una propuesta comparativa dado que se examinan las diferencias de las variables en las situaciones laborales y sociodemográficas. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El enfoque procura probar las hipótesis a través de la recopilación de los datos y del uso de análisis estadísticos. Es de tipo descriptivo, correlacional, comparativo, porque se desea evidenciar las características del engagement laboral y el burnout en la muestra de investigación; por medio de determinar el nivel de relación de las dos variables, así también las desigualdades de las variables en las situaciones laborales y sociodemográficas. El estudio no involucra un carácter experimental, porque usa instrumentos de medición para el desarrollo del estudio (Hernández, et al., 2014).

2.2 Participantes

Para la elección de los conductores se realizó un muestreo no probabilístico-accidental, porque la elección de los participantes es no aleatoria sino se basa en su disponibilidad. La muestra fue conformada por un estrato específico de la población, adecuada para los fines de la investigación (León & Montero, 2006). Se ha calculado el tamaño de la muestra al nivel de confianza del 95% con un intervalo de 5% en una población de 209 conductores. Para realizar el cálculo muestra se usó la siguiente formula:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

N = tamaño de la población • e = margen de error (porcentaje expresado con decimales) • z = puntuación z

En ese sentido, la muestra quedo conformada por 137 conductores (98.1% varones y 1.9% mujeres) con edades entre los 23 y 70 años (M= 40.27; DE= 9.754). Los años de experiencia variaron entre 1 y 40 años (M= 12.109; DE= 8.801) y con tiempo trabajando en la empresa de 1 a 18 años (M= 1.161; DE= 2.660).

Los conductores presentan en su mayoría un nivel de instrucción técnico (51.1%), seguido de secundaria culminada (29.2%), universitaria (19%) y primaria culminada (.7%) respectiva. Además, su estado civil era

de soltero (27.7%), casado (38.7%), divorciado/viudo (33.6%).

En cuanto a los criterios de inclusión, se considerarán los siguientes: un año de experiencia como conductor de taxi, hombres y mujeres de 25 a 70 años de edad.

Como criterios de exclusión, se considerarán los siguientes: aquellos conductores que al día de la recolección de datos tuvieran algún desmedro de su salud y que se mostrarán desmotivados, lo que tengan menos de un mes de antigüedad laboral en la empresa de taxi y los menores de 20 y mayores de 70 años de edad.

2.3 Medición

a) Ficha de datos sociodemográficos.

Tiene como objetivo recabar información acerca de los datos personales de los trabajadores participantes, como el estado civil, y el nivel de instrucción.

b) Utrech Work Engagement (UWES; Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, & Grau, 2000).

Un total de 15 ítems se integran en el UWES, los cuales se agrupan en las dimensiones de Dedicación (5 ítems), Vigor (5 ítems) y Absorción (5 ítems). Estos ítems son puntuados a través de un rango de respuesta Likert de 6 puntos que varía de 0 (nunca) a 6 (siempre).

La validación peruana a utilizar es la elaborada por Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet (2015) quienes examinaron la

estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio verificando la estructura tridimensional y la conservación de los ítems. Sobre la confiabilidad, la consistencia fue aceptable en vigor ($\alpha = .79$), dedicación ($\alpha = .82$) pero fue bajo en absorción ($\alpha = .66$).

En el presente estudio, se evaluó la confiabilidad según su consistencia interna a través del α , encontrando en la dimensión de Vigor ($\alpha = .685$), Dedicación ($\alpha = .692$) y Absorción ($\alpha = .591$) niveles por debajo del criterio esperado ($\alpha > .70$).

c) Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996)

El MBI-GS está compuesto por 16 ítems que se integran en las dimensiones de Agotamiento Emocional (5 ítems), Indiferencia (5 ítems) y Eficacia Profesional (6 ítems). Cada uno de estos ítems son puntuados a través de un rango de respuesta Likert que varía de 0 (nunca) a 6 (todos los días)

La versión validada a utilizar es la elaborada por Fernández-Arata, Juárez y Merino (2015). En dicho estudio examinaron la estructura interna con el análisis factorial confirmatorio, en ella se obtuvo la permanencia de las tres dimensiones, pero con una supresión del ítem 13 el cuál se integra en la dimensión de indiferencia debido a su baja carga factorial. La confiabilidad fue estimada mediante su consistencia interna encontrando resultados aceptables en el agotamiento emocional ($\omega = .886$); Indiferencia ($\omega = .761$) y Eficacia Profesional ($\omega = .761$).

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, la confiabilidad según el α reportó en las dimensiones de Agotamiento Emocional ($\alpha = .764$) e Indiferencia ($\alpha = .721$) los valores fueron mayores al criterio esperado ($\alpha > .70$). Sobre la Eficacia Profesional ($\alpha = .594$), sus niveles fueron bajos.

2.4 Procedimiento

Al empezar el proyecto se estableció contacto con la empresa de taxi por aplicativo, se explicó los objetivos de la investigación y se logró obtener la autorización o permiso del gerente general quien a su vez dio la orden al departamento de operaciones para las coordinaciones y el apoyo necesario para establecer un plan y un cronograma de ejecución.

Una vez elaborado el plan se estableció los grupos de conductores, por ser personal operativo y tener un horario de servicio en la ciudad, no podían dejar sus labores y perjudicar la rentabilidad de la empresa, es por ello por lo que se establecieron días específicos que coincidían con las capacitaciones que la organización tenía de antemano programadas con grupos inter diarios de diez a quince trabajadores.

Para efectuar la aplicación de los instrumentos se tuvo la colaboración del jefe de operaciones quien conformaba los grupos según disponibilidad de horarios de los conductores y los convocaba siempre a primera hora a la oficina central de operaciones, específicamente a la sala de capacitación.

A los convocados, conductores taxistas, que integraban la muestra, se les explicó el motivo de la investigación, presentándome como egresado de la Maestría de Psicología del Trabajo y las

Organizaciones de la Universidad de San Martín de Porres, pidiéndoles su participación voluntaria y anónima a través de la firma del consentimiento informado, luego se les comentó el número de instrumentos por contestar, la forma de hacerlo, así como el tiempo aproximado de aplicación.

Por último, se les agradeció a todos por su colaboración y como parte del agradecimiento también a la empresa se les brindó una breve charla de estrés laboral que agrega valor en la organización.

2.5 Análisis de los datos

Todos los análisis fueron realizados con la versión 25 del software Statistical Package for the Social Science (SPSS). Inicialmente, se interpretaron los estadísticos descriptivos relacionados a la Media, Desviación Estándar, Asimetría y Curtosis para las dimensiones del Engagement y del Síndrome de Burnout.

Evaluación de la normalidad

La evaluación de la normalidad fue realizada mediante la prueba de bondad de ajuste, seleccionando la interpretación derivada del análisis del kolmogórov Smirnov ($n > 50$) examinado en ella el nivel de significancia, esperando un valor mayor a .05 para considerar la normalidad. Justamente, los resultados obtenidos (Tabla 3) indicaron el incumplimiento de la normalidad, siendo menores los niveles de significancia en cada una de las dimensiones del síndrome de burnout y el engagement. En ese sentido se procedió a utilizar los estadísticos

derivados de la no normalidad para examinar las correlaciones y las comparaciones.

Respecto al análisis de correlacional se empleó el estadístico Rho Spearman, en ella, se evaluará su significancia esperando valores menores al .05 para establecer el grado de asociación entre las dimensiones del síndrome de burnout y engagement. Seguidamente, se analizó el valor de la correlación según su dirección (sea positiva o negativa) y magnitud, en este último caso, siguiendo el criterio de Hernández, Fernández y Baptista (2014) que es categorizado de la siguiente manera: 0 = correlación nula; +/- 01 a .19 = correlación muy baja; +/- .20 a .39 = correlación baja; +/- .40 a .69 = correlación moderada; +/- .70 a .89 = correlación alta; +/- .90 a .99 = correlación muy alta; +/- 1= correlación perfecta.

Sobre el análisis de comparación para las variables socio demográficas de estado civil y grado de instrucción, se utilizó el estadístico Kruskal-Wallis, esperando un valor de significancia menor al .05 para sostener la hipótesis de diferencias en cada una de las dimensiones del engagement y el síndrome de burnout.

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

Referente a las dimensiones del burnout (Tabla 2), las puntuaciones en el agotamiento emocional y la indiferencia de manera general fueron bajos (entre 0 y 16) mientras que la eficacia profesional presentó una distribución más elevada de puntajes (entre 22 y 36). En relación con otros estadísticos descriptivos referente a la eficacia profesional, según los puntajes reflejados en la media, la asimetría negativa y su distribución leptocúrtica, permite suponer que los trabajadores en su mayoría han seleccionado respuestas que asumen una experiencia continua por lo que las creencias de percibirse eficaz en su trabajo son frecuentes. El agotamiento emocional presentó una elevada dispersión siendo los puntajes orientados a una distribución platicúrtica con leve asimetría positiva, siendo su experiencia menos frecuente en los conductores. Sobre la indiferencia, se evidenció una elevada dispersión con datos cercanos a la simetría y con una distribución mesocúrtica.

Sobre el engagement (Tabla 2), de manera general las puntuaciones distribuidas en las tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción) fueron mayores (puntuaciones entre 12 y 30) además, presentaron una baja dispersión de datos con una asimetría negativa lo que da a entender que los trabajadores orientaron sus respuestas a

experiencias relacionadas a estas dimensiones. En el caso del vigor y la dedicación presentaron una distribución leptocúrtica, mientras que en la absorción fue platicúrtica.

Tabla 2

Estadísticos Descriptivos del síndrome de burnout y engagement

	Min	Max	Media	Desviación Estándar	Asimetría	Curtosis
Síndrome de Burnout						
Agotamiento Emocional	00	13	8.985	5.604	.355	-.512
Indiferencia	00	16	3.883	4.548	1.068	.060
Eficacia Profesional	20	36	32.277	3.524	-.940	.470
Engagement						
Vigor	13	30	26.350	3.035	-1.625	3.954
Dedicación	16	30	27.124	2.688	-1.335	2.034
Absorción	12	30	23.284	4.588	-.499	-.513

Nota: Min= Mínimo; Max= Máximo

3.2. Análisis de Correlación

Previo al análisis de correlación, se examinó la normalidad de las variables psicológicas (Tabla 3), mediante la prueba de bondad de ajuste encontrando el rechazo de la normalidad a través de la evaluación de la prueba de kolmogórov-Smirnof ($p < .005$).

Tabla 3

Evaluación de la normalidad en las dimensiones del síndrome de burnout y engagement

	<i>Prueba de Kolmogórov-Smirnof (n= 137)</i>	
	<i>Estadístico</i>	<i>p</i>
Síndrome de Burnout		
Agotamiento Emocional	.090	.009
Indiferencia	.204	.000
Eficacia Profesional	.167	.000
Engagement		
Vigor	.155	.000
Dedicación	.190	.000
Absorción	.112	.000

Nota: p = nivel de significancia

3.2.1. Contraste de hipótesis

Hipótesis General

H_i: Existe relación entre el engagement y el síndrome de burnout en conductores de una empresa de taxi por aplicativo de Lima.

La hipótesis general ha sido confrontada por intermedio de cada una de las hipótesis específicas. Puede señalarse que la hipótesis general del estudio se aprueba debido a la existencia de las asociaciones significativas entre las dimensiones centrales del

burnout (agotamiento emocional e indiferencia) y el engagement (vigor y dedicación).

Hipótesis Específicas

H₁: Existe relación significativa entre las dimensiones del Engagement Laboral y las dimensiones del Burnout en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima.

El análisis de correlación (Tabla 4) indicó asociaciones teóricamente esperadas entre las dimensiones centrales del burnout y engagement, esto es explicado a partir de las hipótesis específicas.

Tabla 4

Correlación entre Síndrome de Burnout y el Engagement

	Engagement		
	Vigor	Dedicación	Absorción
Síndrome de Burnout			
Agotamiento Emocional	-.344**	-.276**	-.137
Nivel de Significancia	.000	.001	.112
Indiferencia	-.263**	-.204**	-.106
Nivel de Significancia	.000	.017	.218
Eficacia Profesional	.473**	.467**	.342**
Nivel de Significancia	.000	.000	.000

Nota: **= nivel de significancia a .01

- Existe relación entre las dimensiones agotamiento emocional (burnout) y el vigor (engagement).

La dimensión de agotamiento emocional se relaciona con vigor de manera inversa o negativa, correlación baja (-.344).

- Existe relación entre las dimensiones agotamiento emocional (burnout) y la dedicación (engagement).

La dimensión de agotamiento emocional se relaciona con Dedicación de forma negativa, correlación baja (-.276).

- No existe relación entre las dimensiones agotamiento emocional (burnout) y la absorción (engagement).

La dimensión de Agotamiento Emocional no se relaciona con Absorción.

- Existe relación entre las dimensiones indiferencia (burnout) y el vigor (engagement).

La dimensión de Indiferencia se relaciona con Vigor de manera negativa, correlación baja (-.263).

- Existe relación entre las dimensiones indiferencia (burnout) y la dedicación (engagement).

La dimensión de Indiferencia se asocia con Dedicación de manera negativa, correlación baja (-.204).

- No existe relación entre las dimensiones indiferencia (burnout) y la absorción (engagement).

La dimensión de Indiferencia no se relaciona con Absorción.

- Existe relación entre las dimensiones eficacia profesional (burnout) y el vigor (engagement).

La dimensión de Eficacia Profesional se asocia con Vigor de forma positiva, correlación moderada (.473).

- Existe relación entre las dimensiones de eficacia profesional (burnout) y la dedicación (engagement).

La dimensión de Eficacia Profesional se asocia con Dedicación de manera positiva, correlación moderada (.467).

- Existe relación entre las dimensiones de eficacia profesional (burnout) y la absorción (engagement)

La dimensión de Eficacia Profesional se asocia con Absorción de forma positiva, correlación baja (.342).

3.3 Análisis de Comparación

H₂: Existe diferencias entre las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, indiferencia y eficacia profesional) y las dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) según el estado civil.

Referente al análisis de diferencias según el estado civil de los

trabajadores, los resultados demostraron que en ninguno de los casos fue estadísticamente significativo (Tabla 4), siendo sus valores mayores al .05 para cada una de las dimensiones que se integran en el síndrome de burnout y el engagement. Por tanto, la hipótesis de la investigación se rechaza (Tabla 5).

Tabla 5

Diferencias entre el Síndrome de Burnout y el Engagement según el estado civil

Síndrome de Burnout	Estado Civil						H	p
	Soltero		Casado		Divorciado/viudo			
	M	DE	M	DE	M	DE		
Agotamiento Emocional	8.94	5.19	8.83	5.16	9.72	6.48	2.269	.519
Indiferencia	4.44	4.47	3.81	4.83	3.97	4.43	7.430	.059
Eficacia Profesional	31.94	3.81	32.56	3.43	32.05	3.52	1.194	.754
Engagement								
Vigor	26.57	3.30	26.32	2.92	26.02	2.97	2.593	.459
Dedicación	27.65	2.64	26.73	3.02	27.15	2.28	2.609	.456
Absorción	23.86	4.147	23.58	4.79	23.00	4.36	5.346	.148

Nota: H= Prueba de Kruskal Wallis; p= nivel de significancia

H₃: Existe diferencias entre las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, indiferencia y eficacia profesional) y las dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) según el

grado de instrucción.

En el nivel de instrucción, los resultados indicaron que las dimensiones del síndrome burnout y el engagement no evidenciaron diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los criterios sociodemográficos (primaria-secundaria, técnico y, universitario) siendo sus valores en todos los casos, mayores al .05 (Tabla 6). En ese sentido la hipótesis de investigación se rechaza.

Tabla 6

Diferencias entre el síndrome de burnout y engagement según el nivel de instrucción

	Nivel de Instrucción						H	p
	Primaria/Secundaria		Técnico		Universitario			
	M	DE	M	DE	M	DE		
Síndrome de burnout								
Agotamiento Emocional	9.92	6.29	8.34	5.33	9.15	5.23	1.939	.585
Indiferencia	4.82	5.10	3.85	4.43	2.23	3.37	6.222	.101
Eficacia Profesional	31.60	3.78	32.30	3.59	33.34	2.74	4.091	.252
Engagement								
Vigor	25.85	2.40	26.34	3.43	27.19	2.71	7.722	.052
Dedicación	27.07	2.40	27.17	3.00	27.11	2.30	1.408	.704
Absorción	24.00	4.08	22.82	4.64	23.57	5.17	2.967	.397

Nota: H= Prueba de Kruskal Wallis; p= nivel de significancia

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como propósito, examinar las relaciones entre el engagement y el síndrome de burnout además de conocer el grado de diferencias que presentan según el estado civil y el nivel de instrucción en conductores de vehículos de una empresa privada de Lima. Los resultados encontrados sostienen la hipótesis principal del estudio, encontrando asociación entre el síndrome de burnout y el engagement, aunque rechazando la hipótesis de asociación entre las dimensiones de agotamiento emocional e indiferencia (síndrome de burnout) con la dimensión de absorción del engagement. Referente al análisis de comparación se rechazó la hipótesis de diferencias entre el estado civil y el nivel de instrucción en cada una de las dimensiones del engagement y el burnout.

- Existe relación entre el engagement y el burnout.

La investigación del engagement y del síndrome de burnout sigue siendo de interés debido a que son constructos que aportan información relevante en cuanto al grado bienestar/malestar psicosocial que el trabajador experimenta en su puesto de trabajo. A nivel de reportes empíricos, los resultados comúnmente dan referencia a una fuerte asociación entre el síndrome de burnout y el engagement (Crawford, LePine, & Rich, 2010; De Lucena Carvalho, Bernardino, Hernández, Ramos, & Contador, 2006; Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá, & Bakker, 2002). Estos resultados se acoplan a los modelos teóricos relacionadas con la psicología de la salud ocupacional que posicionan al síndrome de burnout y al engagement como

concepciones del estrés que pueden derivar a consecuencias positivas y negativas del trabajo (Bakker & Demerouti, 2013).

En el caso del síndrome de burnout, los resultados de sus efectos están orientados en explicar a nivel personal, la depresión, ansiedad, el desarrollo de síntomas somáticos y problemas de sueño (Pisanti, Lombardo, Lucidi, Violani & Lazzari, 2012) en cuanto a efectos organizacionales, un incremento en el síndrome de burnout explica la intensión de ausentismo y la insatisfacción en el trabajo (Ybema, Smulders, & Bongers, 2010). Por su parte, los trabajadores con vivencias de engagement experimentan un sentido de satisfacción en el trabajo y tienen un mejor desempeño en cuanto al a realización de sus actividades (Halsbesleben 2011) debido a ello, la atención en los reportes de investigación no sólo involucra un decremento del síndrome de burnout sino también se enfocan en generar un mayor engagement en los trabajadores para el bienestar de la organización del trabajo.

Desde la teoría mediacional (Maslach & Leiter, 1997, 1999), sostuvieron que el síndrome de burnout y el engagement eran constructos opuestos entre sí partiendo de las dimensiones que se integraban. Sin embargo, la literatura ha demostrado que dichos resultados pueden depender de las características del puesto laboral y también de la sintonía que presenta cada dimensión que se integra en los constructos, por ejemplo, González-Romá, Schaufeli, Bakker y Lloret (2006) demostraron que el síndrome de burnout y el engagement eran polos opuestos, pero considerando sus dimensiones (Agotamiento emocional vs Vigor; Indiferencia vs Dedicación).

Por tanto, un consenso es el rechazo de la polaridad entre el síndrome de burnout y el engagement, cobrando mayor relevancia la postura sobre la comprensión del síndrome de burnout orientado en explicar consecuencias que perjudican a la persona y la organización mientras que el engagement es un proceso diferenciado orientado a explicar la motivación y el rendimiento del trabajador (Bakker & Demerouti, 2013).

- Existe relación entre las dimensiones agotamiento emocional (burnout) y el vigor (engagement).

A nivel de relación entre dimensiones, el agotamiento emocional presentó asociaciones negativas con la dimensión Vigor, siendo esta relación de mayor intensidad en contraste con las otras variables relacionadas. Este resultado es teóricamente aceptable dado que fueron concebidos como variables centrales en los procesos iniciales del burnout y el engagement (Maslach & Leiter, 1997; 1999) y sus asociaciones negativas se demuestra empíricamente en otras investigaciones (Lin, Shi, & Bai, 2009; Mäkikangas, Kinnunen, Rantanen, Mauno, Tolvanen, & Bakker, 2013; Ventura, Salanova, & Llorens, 2015).

El agotamiento emocional y el vigor se concibieron como variables opuestas explicados a partir de un continuo (Maslach & Leiter, 1997; 1999) esto fue corroborado en el estudio de Gonzáles-Roma, Schaufeli, Bakker y Lloret (2006). También está explicado que aun en presencia del agotamiento, la estimulación sobre el vigor puede ocasionar que los malestares psicosociales no se originen (Palmer, Jordan & Hochwarter, 2017). Desde esta perspectiva, la estimulación en el vigor puede ser de importante para los

trabajadores para que reduzcan la experiencia de eventos o estresores negativos originados en el trabajo. No obstante, los estudios a futuro también deberán corroborar las causas que originan el agotamiento emocional y el vigor. Dado que desde el modelo demandas-recursos laborales (Demerouti, et al., 2000; 2001), las exigencias laborales originan la presencia del agotamiento mientras que son los recursos laborales aquellos que propician el vigor. Sin embargo, estudios iniciales han confirmado que las demandas al ser percibido como retos para el trabajo impulsan el vigor (Tadic, Bakker, & Oerlemans, 2014).

- Existe relación entre las dimensiones agotamiento emocional (burnout) y la dedicación (engagement).

En cuanto a las relaciones entre el agotamiento emocional y la dedicación, existe convergencia entre la relación negativa de estos constructos. Estudios demuestran que estas variables se asocian negativamente (Marsollier, 2019; Ventura et al., 2015). Se explica que, ante la reducción física y emocional frente a las actividades del trabajador, al empleado le cuesta mantener dedicación por lo que puede desistir en continuar con la actividad y responder con desinterés o apatía. La emoción parece ser medular en la explicación de estos constructos, dado que se ha encontrado que un trabajador al exponerse emocionalmente ante su labor denota mayor agotamiento en contraste con aquello que no exponen sus emociones profundamente, lo que genera en esto último una mayor dedicación para realizar sus actividades (Philipp & Schupbach, 2010). Asimismo, otros resultados han demostrado que el agotamiento emocional y

la dedicación pueden relacionarse positivamente cuando una elevada dedicación puede producir tensión en la actividad del trabajador (Tsutsumi & Kawakami, 2004; Van Vegchel, de Jonge, Bosma, & Schaufeli, 2005).

- No existe relación entre las dimensiones agotamiento emocional (burnout) y la absorción (engagement)

Sobre el agotamiento emocional y la absorción, el resultado de la no relación es similar a otros reportes (Caballero, Abello, & Palacio, 2007; Salazar, 2018), en algunos casos se ha demostrado correlaciones casi espurias (Salanova, Martínez, Cifré, & Schaufeli, 2005; Salanova et al., 2000).

- Existe relación entre las dimensiones indiferencia (burnout) y el vigor (engagement).

En el caso de la indiferencia y el vigor, también demostraron asociaciones negativas y este resultado es esperable al ser considerados componentes principales en la explicación del burnout (indiferencia) y el engagement (vigor) (Gonzales-Roma et al., 2006). Se entiende que las personas que adoptan un elevado vigor, esto implica tengan energía y resistencia mental para realizar sus actividades, reducen las vivencias de indiferencia frente al trabajo.

- Existe relación entre las dimensiones indiferencia (burnout) y la dedicación (engagement).

La indiferencia demostró una fuerte asociación inversa con la dimensión de dedicación. Maslach y Leiter (1999) sostuvieron que la indiferencia y la dedicación son variables opuestas al igual que el agotamiento

y el vigor. De esta manera, los trabajadores que suelen ser cínicos, esto implica a que se comporten de forma sarcástica y suelen restar importancia a los quehaceres laborales que debe realizar, pues se encontrará menos dedicado a realizar sus actividades (Babcock-Roberson & Strickland, 2010).

- No existe relación entre las dimensiones de indiferencia (burnout) y la absorción (engagement).

Uno de los aspectos a considerar sobre la absorción, es su papel dentro de la explicación del engagement, dado que demuestra ser un componente independiente del vigor y la dedicación asumiendo la premisa de que es un consecuente del engagement (Salanova et al., 2000) sin embargo, hasta la actualidad no existe consenso sobre esta explicación. De esta forma, la relación con la dimensión de la indiferencia no se podría brindar necesariamente. Asumir un papel diferenciado de la absorción en la explicación del engagement, da posibilidad a entender la falta de asociación con el agotamiento emocional, entendiendo como dos procesos diferenciados uno orientado hacia un desgaste emocional y físico mientras que absorción es un componente cognitivo que está relacionado con un alto grado de concentración y entusiasmo.

- Existe relación entre las dimensiones de eficacia profesional (burnout) y el vigor, la dedicación y absorción (engagement).

Sobre la eficacia profesional, es un constructo vinculado al desarrollo del bienestar psicosocial del trabajador (engagement) más que en el síndrome de burnout. De esta manera, puede entenderse los resultados al

señalar que la eficacia profesional presentó una mayor asociación con las dimensiones del engagement. Teorías actuales como la propuesta por el modelo demandas-recursos laborales sostienen que la eficacia profesional es un recurso personal que aporta a la explicación del engagement (Bakker & Demerouti, 2013), aunque en cuanto a su aporte al burnout todavía no queda en claro su papel de variable influyente. Algunos estudios reportan que personas con elevados niveles de autoeficacia evalúan las demandas como desafíos generando un incremento de su engagement y reduciendo la experiencia de burnout (Ventura, 2015).

- No existe diferencias según el grado de instrucción y el estado civil en el burnout y engagement.

En el presente estudio, el grado de instrucción y el estado civil no demostraron un impacto en cuanto a sus diferencias en el síndrome de burnout y el engagement. Para Maslach, Leiter y Schaufeli (2001), las relaciones entre el burnout y las características sociodemográficas todavía no son claras y hasta la actualidad esta aseveración continúa dado que estas diferencias son sensibles según las características socioculturales y de la propia ocupación que se esté examinando. De esta manera, en resultados empíricos actuales demuestran el rechazo de las diferencias por ejemplo como ocurre en el caso del grado de instrucción (Marsollier, 2019). Aunque otros reportes, examinando el engagement, encontraron diferencias sobre esta variable sociodemográfica (Peralta, Arias, Caracciolo, Vega, & Rompato, 2020) sin embargo, ante la poca cantidad muestral los autores sostuvieron la no posibilidad de no generalizar sus resultados. De esta manera, los reportes

sobre las diferencias requieren de mayores evidencias sobre todo en contextos socioculturales donde el estudio del burnout todavía no es esclarecido como es en el contexto peruano (Fernández-Arata, Navarro-Loli, Merino-Soto, en edición).

Como limitación del estudio, puede decirse que los resultados no pueden ser generalizados debido al muestreo y la cantidad de participantes que intervinieron en la investigación. Asimismo, el estudio fue de tipo correlacional examinando únicamente el grado de relación entre constructos (síndrome de burnout y engagement). En cuanto al análisis de las diferencias, se incluyeron dos características sociodemográficas externas del trabajo (estado civil y nivel de instrucción). Cabe señalar que no se estableció otras mediciones como tiempo de servicio en la organización o tiempo en el puesto de trabajo, años de experiencia como conductor de taxi y el tipo de relación laboral (contratado, en planillas, por contrato de servicio, etc.), que pudieran explicar las causas o consecuencias del engagemnet y del burnout

CONCLUSIONES

El presente estudio tuvo como propósito, identificar las relaciones entre el engagement y el burnout además de conocer las diferencias según el nivel de instrucción y el estado civil.

1. De esta manera los resultados confirmaron la hipótesis principal de estudio, sosteniendo las relaciones entre el engagement y el burnout.
2. A nivel de dimensiones se pudo encontrar que la dimensión de absorción del engagement fue la única variable que no demostró asociación con las dimensiones de agotamiento emocional e indiferencia, situación empírica y teóricamente esperable.
3. La eficacia profesional del burnout presentó una mayor asociación con las dimensiones del engagement, esto se puede entender al señalar que la eficacia profesional es un constructo vinculado al desarrollo del bienestar psicosocial del trabajador (engagement) más que al síndrome de burnout.
4. Respecto a las diferencias, se encontró el rechazo de la hipótesis tres, encontrando las no diferencias entre el grado de instrucción y el estado civil. Este resultado también es esperable debido a los resultados inconsistentes respecto a las variables sociodemográficas en la explicación del burnout y el engagement, por lo que se ha instado a continuar con su exploración para poder clarificar el impacto de sus resultados.
5. De esta manera, la necesidad de considerar el estudio del burnout y el engagement sigue siendo necesario en diversos escenarios del trabajo

peruano para constatar las relaciones entre sus dimensiones además de seguir evidenciado las potenciales diferencias sociodemográficas.

RECOMENDACIONES

1. Como sugerencia se propone la inclusión de una mayor cantidad muestral y seleccionar un muestreo probabilístico.
2. En cuanto al diseño de investigación, es necesario integrar un modelo explicativo o predictivo integrando variables que expliquen la manifestación del engagement y del síndrome de burnout tomando de base la teoría demandas-recursos laborales, asimismo es necesario estudiar los consecuentes que derivan del impacto del burnout y el engagement.
3. Por último, se recomienda incluir otras variables sociodemográficas para conocer sus potenciales diferencias, en ellas puede incluirse el número de horas de trabajo, el salario, el tipo de ocupación, el género, etc.

REFERENCIAS

- Abós, Á., Sevil-Serrano, J., Haerens, L., Aelterman, N., & García-González, L. (2019). Towards a more refined understanding of the interplay between burnout and engagement among secondary school teachers: A person-centered perspective. *Learning and Individual Differences, 72*, 69–79. doi:10.1016/j.lindif.2019.04.008
- Alarcón, R. (2000). *Historia de la psicología peruana. De la colonia a la república*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Albán, A.C. (2016). *Síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en psicología). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9992/Alb%c3%a1n%20Bartra%20Andrea%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, W. L. y Jiménez, N. A. (2011). Incidencia del síndrome de burnout en policías de la ciudad de Arequipa. *Ciencia & Trabajo, 13*(42), 250-256.
- Arias, W. L. (2011a). Una reseña introductoria a la psicología del tránsito. *Revista de Psicología de la UCV, 13*(1), 113-119.
- Arias, W. L. (2011b). Motivos del desuso del cinturón de seguridad en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. *Ciencia & Trabajo, 13*(42), 229-237.
- Arias, W. L. y Jiménez, N. A. (2012). *Estrés crónico en el trabajo: Estudios del síndrome de burnout en Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Arias, W. L.; Riveros, P. J. y Salas, X. S. (2012). Espiritualidad en el ambiente

laboral, estrés crónico (burnout) y estilos de afrontamiento en trabajadores de una empresa de servicios educativos. *Ciencia & Trabajo*, 14(44), 195-200.

Armijo M. I., & Portalanza, C. A. (2017). Diagnóstico de la calidad de vida laboral, engagement y burnout en trabajadores de una institución de educación superior del Ecuador. *Innova Research Journal*, 2(12), 153-165. Recuperado de: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/295/532>

Ato, M., López, JJ y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29 (3), 1038-1059. Recuperado de: <https://revistas.um.es/analesps/article/view/178511>

Babcock-Roberson, M. E., & Strickland, O. J. (2010). The Relationship Between Charismatic Leadership, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behaviors. *The Journal of Psychology*, 144(3), 313–326. doi:10.1080/00223981003648336

Bakker, A, Schaufeli W, Demerouti E, Janssen P, Van der Hulst R, & Brouwer J. (2000). Using equity theory to examine the difference between burnout and depression. *Anxiety Stress Coping*, 13, (247–268).

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*, 13(3), 209-223.

Bakker, A. B. & Leiter, M. P. (2010). *Where to go from here: Integration and future research on work engagement*. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 181-196). New York: Psychology Press.

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. doi: 10.5093/tr2013a16
- Barreda, A. (1960). *Accidentes de tránsito. Legislación especial sobre accidentes de tránsito y sobre tránsito en general*. Lima: Tipografía Peruana S.A.
- Buunk, B. P. y Schaufeli, W. B. (1993). *Burnout: A perspective from social comparison theory*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53- 69). London: Taylor & Francis.
- Burke R.J. & Greenglass E. R. (2001). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychol.Health*, 16(5), 583-594.
- Caballero, P. (2018). *Engagement y burnout en el personal de dos empresas agentes de aduanas de Lima Metropolitana* (Tesis para optar el grado de licenciado en psicología). Universidad Privada del Norte. Lima. Perú.
Recuperado de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21151/Caballer%20Palomino%2C%20Claudia%20Elena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caballero D., Abello LL., Raymundo., & Palacio S., J. (2007). Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25(2), 98-111. Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179447242007000200007&lng=en&tlng=es

- Congreso de la Republica del Perú. (2011). Ley 29783, Seguridad y Salud en el Trabajo de fecha 20, agosto 2011. Recuperado de: http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf
- Córdova, L. L., & Sulca, K. M. (2017). *Síndrome de burnout y su relación con el compromiso y la satisfacción laboral en colaboradores del hospital militar* (Tesis para optar el título de licenciado en psicología). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2857/1/2017_Cordova_Sidrome-de-Burnout.pdf
- Cornejo, W. (2005). Psicología ambiental en el Perú. *Paradigmas*, 5(8), 103-106.
- Cox, T., Griffiths, A. & Leka., S. (2005). *Work organization and work related stress*. In K. Gardiner. & J. M. Harrington (Ed.), Occupational Hygiene. Oxford: Blackwell.
- Cox, T., Griffiths, A. & Leka., S. (2005). *Work organization and work related stress*. In K. Gardiner. & J. M. Harrington (Ed.), Occupational Hygiene. Oxford: Blackwell.
- Cox, T. & Rial-González, E. (2000). *Risk management, psychosocial hazards and work stress*. In J. Rantanen & S. Lehtinen (Ed.), Psychological Stress at Work. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5),

834–848. doi: 10.1037/a0019364

- De Lucena Carvalho, V. A. M., Calvo, B. F., Martín, L. H., Campos, F. R., & Castillo, I. C. (2006). Resiliencia y el modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18(4), 791–796.
Recuperado de: <http://www.psicothema.com/pdf/3310.pdf>
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Janssen, P.P.M. & Schaufeli, W.B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. Scandinavian. *Journal of Work, Environment & Health*, 27, 279-286.
- Durán, M.; Extremera, N.; Montalbán, F.& Rey, L. (2005). Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1), 145-158.
- Férnadez, M.; Juárez, A. & Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit Revista de Psicología*, 21(1), 9-20
- Fernández-Arata, M., Navarro-Loli, J., & Merino-Soto, C. (en edición). El síndrome de burnout en el Perú: Una revisión sistemática. *Revista Cubana de Salud Pública*.
- Flores, C.; Fernández, M.; Juárez, A.; Merino, C. & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit Revista de Psicología*, 21(2), 195-206
- Freudenberger, H. J. (1974) Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
- Gil, A. I.; Cabezas, A. & Gil, M. (2012). La valoración del conductor del

- permiso de conducción por puntos: Antes y después de su entrada en vigor en España. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 1(2), 67-77
- Graciela, R. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 22(41), 1-18. doi: 10.17081/psico.22.41.3311
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site co-variants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
- González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*, 68(1), 165–174. doi: 10.1016/j.jvb.2005.01.003
- Halbesleben, J. R. B. (2011). The consequences of engagement: The good, the bad, and the ugly. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 68–73. doi:10.1080/1359432x.2010.514327
- Halbesleben, J.R.B. & Buckley, M.R. (2004), Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30, 859-879.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D., y León, A. (2007). El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 3(5), 50-68
- Hoffman, M. E.; Tortosa, F. y Carbonel, E. (1994). Emilio Mira y López y el

- desarrollo de la psicología del tránsito. Los casos de España y Brasil. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 26(3), 495-516.
- Hobfoll, S. E. y Freedy, J. (1993). *Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 115-129). London: Taylor & Francis.
- Holahan, Ch. J. (1991). *Psicología ambiental. Un enfoque general*. México: Limusa.
- Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de burnout. *Liberabit Revista de Psicología*, 20(2), 199-208
- Juárez-García, J., Hernández-Vargas, I., Flores-Jiménez, C. A., y Camacho-Ávila, A. (2015). *Entusiasmo Psicológico en el Trabajo en profesionales de la salud: Propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale*. En A. Juárez-García, (Ed.), *Investigaciones Psicométricas de Escalas Psicosociales en Trabajadores Mexicanos*.
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit Revista de Psicología*, 21(2), 187-194
- Lamounier, R. y Villemor-Amaral, A. E. de (2006). Evidencias de validez para el Rorschach en el contexto de la psicología del tránsito. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(2), 167-176.
- Ledesma, R.; Peltzer, R. & Poó, F. (2008). Análisis de la producción en psicología del tránsito mediante. *PsycINFO (2000-2006)*. *Revista de Psicología da Ventor Editora*, 9(1), 11-24
- León, O.G. y Montero, I. (2006), *Metodología científica en psicología*. Barcelona, España: UOC

- Lin, L., Siu, O., Shi, K., & Bai, X. (2009). Challenge and hindrance job demand, job resource, and their relationships with vigor and emotional exhaustion. 2009. *International Conference on Management Science and Engineering*. doi:10.1109/icmse.2009.5318129
- Mäkikangas, A., Kinnunen, S., Rantanen, J., Mauno, S., Tolvanen, A., & Bakker, A. B. (2013). Association between vigor and exhaustion during the workweek: a person-centered approach to daily assessments. *Anxiety, Stress, & Coping*, 27(5), 555–575. doi:10.1080/10615806.2013.860968
- Marsollier, R. G. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados público. *Psicogente*, 22(41), 1-18. doi: 10.17081/psico.22.41.3311
- Maslach, C. 1982. *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Maslach C. (1993). *Burnout: a multidimensional perspective*. In: Schaufeli WB, Maslach C, Marek T, eds. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The truth about Burnout*. San Francisco: Jossey- Bass Inc.
- Maslach, C. y Leiter, MP (1999). *El agotamiento de los docentes: una agenda de investigación*. En R. Vandenberghe y AM Huberman (Eds.), *Comprender y prevenir el agotamiento de los docentes: un libro*

- fuentes de investigación y práctica internacional* (p. 295–303). Prensa de la Universidad de Cambridge. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511527784.021>
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter M. (2001). Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol*, 52, 397–422.
- Maslach C & Leiter m (2008) Early Predictors of Job Burnout and Engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512
- Maslach C. (2009) Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37–43
- Moreno, B., Garrosa, E. & Rodríguez R (2009) El Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de Abandono: Un Estudio Multi-Muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 149-163.
- Montgomery, C., & Rupp, A. (2005). Meta-analysis for exploring the diverse causes and effects of stress in teachers. *Canadian Journal of Education*, 28, 458-486.
- Morocho, L. (2002). Psicología del tránsito y seguridad vial. *Paradigmas*, 3(5), 63-65.
- Murillo JC, Orozco V, Ramos M. & Parra L (2011) Prevalencia del Síndrome de Burnout y su Relación con Violencia Laboral en Médicos Generales de un Hospital Nivel I. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 1(3), 18-20.
- Organización Internacional del Trabajo (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra, Suiza: OIT.
- Palmer, J. C., Jordan, S.L., & Hochwarter, W. A. (2017). The role of emotional

exhaustion, vigor, and NA in the abusive supervision-outcome relationship. *In Academy of Management Annual Meeting Proceedings*.

doi: 10.5465/AMBPP.2017.14182abstract

Pando, M., Castañeda, J., Gregoris, M., Aguila, A., Ocampo, L., y Navarrete, R. (2006). Factores psicosociales y síndrome de burnout en docentes de la Universidad del Valle de Atemejac, Guadalajara, México. *Salud en Tabasco*, 12, 523-529.

Pedraja, J. M.; Egea, D. A. y García, J. (2002). Aspectos atencionales en la psicología aplicada a la conducción: una perspectiva histórica a través de Psyclit. *Revista de Historia de la Psicología*, 23(3-4), 505-514.

Peralta, Y. F. S., Arias, S. G., Caracciolo, L. V., Vega, J. P., & Rompato, M. E. (2020). Engagement de voluntarios. Un estudio comparativo-
engagement de voluntarios. Un estudio comparativo-
volunteers'engagement. A comparative study. *Visión de Futuro*, 24(1),
131-148. Recuperado de:

<https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/372>

Philipp, A., & Schüpbach, H. (2010). Longitudinal effects of emotional labour on emotional exhaustion and dedication of teachers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 494–504. doi:10.1037/a0021046

Piiraja, I. (2019). *Burnout y Engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima* (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
Recuperado de

<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/5327>

- Pisanti, R., Lombardo, C., Lucidi, F., Violani, C., & Lazzari, D. (2012). Psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory for Human Services among Italian nurses: a test of alternative models. *Journal of Advanced Nursing*, 69(3), 697–707. doi:10.1111/j.1365-2648.2012.06114.x
- Ponce, C.; Bulnes, M.; Aliaga, J.; Delgado, E. y Solís, R (2006). Estudio psicológico sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 9(2), 33-64.
- Ponce, C. (2009). Estudios sobre algunas variables del llamado “factor humano” que juegan un papel importante en los accidentes de tránsito en Lima. *Revista de Psicología de la UIGV*, 1(1), 15-29.
- Rey de Castro, J. (2003). Accidentes de tránsito en carreteras e hipersomnia durante la conducción. ¿Es frecuente en nuestro medio? La evidencia periodística. *Revista Médica Herediana*, 14(2), 69-73.
- Ríos, M., Godoy, C. y Sánchez, J. (2011) Síndrome de quemarse por el trabajo, personalidad resistente y malestar psicológico en personal de enfermería. *Anales de Psicología*, 27(1), 71-79.
- Rivas, G. (2010). Realidades y urgencias del transporte público en Arequipa. *Plural*, 2(6), 7-8.
- Rosselló, J.; Munar, E.; Montoro, L. y Escudero, J. T. (2002). La evaluación de la atención en el examen psicotécnico de conductores: una perspectiva histórica. *Revista de Historia de la Psicología*, 23 (3-4), 345-352.

- Sáiz, M.; Sáiz, D. y Pastrana, G. (2002). Una aproximación a la figura de Adolf Azoy y la selección profesional del piloto aviador. *Revista de Historia de la Psicología*, 23(3-4), 325-344.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J.M. y Grau, R. (2000). Desde el "Burnout" al "Engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117- 134.
- Salanova, M., Martínez, I. M., Cifre, E. y Schaufeli, W. B. (2005). ¿Se pueden vivir experiencias óptimas en el trabajo? Analizando el flow en contexto laborales. *Revista de Psicología general y aplicada*, 58(1), 89-100.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009) *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salazar, A. L. (2018). Desgaste profesional, engagement y motivaciones para la investigación en docentes de una universidad privada de Chiclayo. *Revista Paian*, 9(2), 62-81.
- Salazar, S. I. y Pereda, E. C. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista de Psicología de la UCV*, 12, 141-169.
- Sánchez, G. N. & Venegas, D. F. (2018). *Síndrome de burnout y engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo* (Tesis para optar el grado de licenciatura en psicología). Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28708/S%C3%A1nchez_UGV-Venegas_CDF.pdf?sequence=1
- Sang-Sook, H., Jeong-Won, H. & Yun-Hyung, K. (2017). Effect of Nurses' Emotional Labor on Customer Orientation and Service Delivery: The

- Mediating Effects of Work Engagement and Burnout. *Safety and Health at Work*. doi:9. 10.1016/j.shaw.2017.12.001.
- Santos de la Cruz, E. (2007). Contaminación sonora por ruido vehicular en la Avenida Javier Prado. *Industrial Data*, 10(1), 11-15.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-romá, V., & Bakker A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92. doi: 10.1023/A:1015630930326
- Schaufeli, W; Leiter, M; Maslach, C & Jackson, S. (1996) *The Maslach Burnout Inventory Manual: General Survey (MBI-GS)*. Palo Alto, California: Ediciones Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2001). *Utrecht work engagement scale*. Neerland: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University, (p.p. 6-7).
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W., Taris, T., & Van Rhenen, W. (2008,). Workaholism, burnout and engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology: An International Review*, 57 (2), 173–203.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2010). *The Conceptualization and Measurement of Work Engagement*. En A. B. Bakker y M. P. Leiter (Eds.), *Work*

- Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press, (pp. 10-24).
- Schultz, D. P. (1998). *Psicología industrial*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Smith, C. S. & Wakeley, H. (1977). *Psicología de la conducta industrial*. México: McGraw-Hill.
- Sonnentag, S., Mojza, E.J., Binnewies, C., & Scholl, A. (2008). Being engaged at work and detached at home: A week-level study on work engagement, psychological detachment and affect. *Work and Stress*, 22, 257-276.
- Tadić, M., Bakker, A. B., & Oerlemans, W. G. M. (2014). Challenge versus hindrance job demands and well-being: A diary study on the moderating role of job resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(4), 702–725. doi:10.1111/joop.12094
- Tonon, G. (2003). *Calidad de Vida y Desgaste Profesional: Una Mirada del Síndrome del Burnout*. Argentina: Espacio.
- Topa, G. y Morales, F. (2005) El síndrome de Burnout y sus efectos en la salud: El papel de la ruptura de contrato psicológico en una muestra de funcionarios de prisiones españolas. *Revista Mexicana de Psicología*, 22(2), 481-490.
- Tortosa, F.; Civera, C. y Pastor, J. C. (2001). Una historia para un perfil profesional, el psicólogo experto en seguridad vial. *Revista de Historia de la Psicología*, 22(3-4), 543-559.
- Tsutsumi, A., & Kawakami, N. (2004). A review of empirical studies on the model of effort-reward imbalance at work: reducing occupational stress by implementing a new theory. *Social Science & Medicine*, 59, 2335-2359. doi: 10.1016/j.socscimed.2004.03.030

- Van Vegchel, N., De Jonge, J., Bosma, H., & Schaufeli, W. B. (2005). Reviewing the Effort-Reward Imbalance Model: Drawing up the Balance of 45 Empirical Studies. *Social Science & Medicine*, 60, 1117-1131. doi: 10.1016/j.socscimed.2004.06.043
- Vásquez, M.; González, A. y Perera, Y. (2002). Análisis de la accidentabilidad vial a partir de una batería psicodiagnóstica. *Revista Cubana de Psicología*, 19(3), 248-252.
- Velásquez, O. y Bedoya, E. (2010) Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín. *Versión Digital. Facultad de Educación- Universidad de Antioquia*. 10(2).
- Velásquez, C. E. y Escobar, J. P. (2011). Estudio de la correlación entre la atención y la siniestralidad en conductores profesionales en la ciudad de Calama, Chile. *Ciencia & Trabajo*, 13(40), 86-91.
- Ventura, M., Salanova, M., & Llorens, S. (2015). Professional Self-Efficacy as a predictor of burnout and engagement: The role of challenge and hindrance demands. *The Journal of Psychology*, 149(3), 277-302. doi: 10.1080/00223980.2013.876380
- Villavicencio-Ayub, E, Jurado-Cárdenas, S., Valencia-Cruz, A. (2015). Work engagement and occupational burnout: its relation to organizational socialization and psychological resilience. *Journal of Behavior, Health & Social Issues* 6(2), 44-55. doi: 10.5460/jbhsi.v6.2.47026
- Vinaccia S y Alvaran L (2004) El síndrome de burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. *Universitas Psychologica*, 3(1), 35-45.

Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Heuven, E., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2008). Working in the sky: A diary study among flight attendants. *Journal of Occupational Health Psychology, 13*, 345-356.

Ybema, J. F., Smulders, P. G. W., & Bongers, P. M. (2010). Antecedents and consequences of employee absenteeism: A longitudinal perspective on the role of job satisfaction and burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 19*(1), 102–124. doi:10.1080/13594320902793691

ANEXOS

Anexo A: Ficha de datos sociodemográficos

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Por favor, escriba o marque con una "X", según corresponda:

1. Edad: _____
2. Sexo: Masculino Femenino
3. Estado Civil: Soltero Casado Conviviente Divorciado Viudo
4. Nivel educativo: Primaria Secundaria Técnico Profesional

Anexo B: Cuestionario 1

ESCALA UTRECHT DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO – UWES

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan la escuela o su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente: algunas veces al mes	Frecuentemente: Una vez por semana	Muy frecuentemente: Varias veces por semana	Diariamente

1. En mi trabajo me siento lleno de energía.	0	1	2	3	4	5	6
2. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	0	1	2	3	4	5	6
3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Soy muy persistente en mis responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6
5. Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6
6. Mi trabajo está lleno de retos.	0	1	2	3	4	5	6
7. Mi trabajo me inspira.	0	1	2	3	4	5	6
8. Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10. Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito.	0	1	2	3	4	5	6
11. Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor mío.	0	1	2	3	4	5	6
12. El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me “dejo llevar” por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Estoy inmerso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

Anexo C: Cuestionario 2

MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI-GS)

Utilizando la siguiente escala, marque el número que corresponda para indicar con qué frecuencia ha experimentado estos sentimientos. Si nunca ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque 0. Si en efecto ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque la respuesta que mejor lo describa.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente : algunas veces al mes	Frecuentemente: Una vez por semana	Muy frecuentemente: Varias veces por semana	Diariamente

1. Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento desgastado al final de la jornada laboral.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5. Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6. Me siento acabado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que esta organización hace.	0	1	2	3	4	5	6
8. Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10. En mi opinión, soy bueno en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12. He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Sólo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado.	0	1	2	3	4	5	6
14. Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15. Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo.	0	1	2	3	4	5	6
16. En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas.	0	1	2	3	4	5	6

Anexo D: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación, conducida por Alejandro Passuni Murga, estudiante de la Maestría en Psicología del Trabajo y las Organizaciones, escuela de post grado de Psicología de la Universidad de San Martín de Porres, tiene como objetivo estudiar el tema engagement y burnout en los trabajadores.

El proceso inicia con el llenado de una Ficha Sociodemográfica y luego la aplicación de dos cuestionarios, el tiempo aproximado será de 20 minutos. La participación es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito, fuera de los de esta investigación. Las respuestas serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

Agradecemos su participación

Firma del trabajador

Anexo E: Matriz de consistencia

Título: ENGAGEMENT LABORAL Y BURNOUT EN CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TAXI POR APLICATIVO DE LIMA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Existe relación entre engagement laboral y burnout en conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima?	<p>GENERAL:</p> <p>Identificar la relación entre Engagement y Burnout en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima.</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar la relación entre las dimensiones del Engagement Laboral y las dimensiones del Burnout en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima. •Identificar las diferencias entre las dimensiones del Engagement Laboral y las condiciones sociodemográficas de estado civil y nivel educativo en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima. •Determinar las diferencias entre las dimensiones del Burnout y las condiciones sociodemográficas de estado civil y nivel educativo en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima. 	<p>GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa entre el Engagement Laboral y el Burnout en los conductores de una empresa de taxi por aplicativo de Lima.</p> <p>ESPECIFICAS:</p> <p>H1: Existe relación significativa entre las dimensiones Engagement Laboral y las dimensiones del Burnout en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima.</p> <p>H2: Existe diferencias significativas entre las dimensiones Engagement Laboral y las condiciones sociodemográficas de estado civil y nivel educativo en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima.</p> <p>H3: Existe diferencias significativas entre las dimensiones del Burnout y las condiciones sociodemográficas de estado civil y nivel educativo en los conductores de una empresa de servicio de taxi por aplicativo de Lima.</p>	<p>a) Variables a Relacionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Engagement y sus dimensiones •Vigor •Dedicación •Absorción de Burnout y sus dimensiones •Agotamiento Emocional •Indiferencia Profesional <p>b) Variables Sociodemográficas:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sexo: Varones y Mujeres •Estado Civil: Soltero, casado, conviviente, divorciado y viudo •Nivel de Estudios: Primaria, secundaria, técnica y profesional. 	<p>DISEÑO:</p> <p>Es de naturaleza asociativa-predictiva a un nivel correlacional simple.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>137 conductores (98.1% varones y 1.9% mujeres)</p> <p>INTRUMENTOS:</p> <p>a) Ficha de datos sociodemográficos. b) Utrech Work Engagement (UWES) c) Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS).</p> <p>CONTRASTACION DE HIPOTESIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva e inferencial • Análisis de correlación. • Análisis de comparación