



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

**BURNOUT Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA PRIVADA DE LABORATORIO DE LA CIUDAD DE
LIMA**

**PRESENTADA POR
IRENE PIROJA GELDRES**

**ASESOR
ELOY VALENTINO PALOMINO BENAVENTE**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

LIMA – PERÚ

2019



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
SECCIÓN DE POSTGRADO**

**BURNOUT Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA PRIVADA DE LABORATORIO DE LA CIUDAD DE LIMA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**PRESENTADO POR:
IRENE PIIROJA GELDRES**

**ASESOR:
MG. ELOY VALENTINO PALOMINO BENAVENTE**

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi padre Ricardo Piroja Matvei, que desde el cielo siempre me acompaña, a mi madre y a mi gran compañero Marcelo Meza Fernandes quién siempre me brinda mucho amor, cariño y está a mi lado en las buenas y malas.

AGRADECIMIENTOS

Melissa Orbegoso R. por su gran apoyo, Eloy Palomino (asesor), también al Dr. Benigno Peceros, Dr. Manuel Fernández y Gustavo Calderón por su orientación, a la empresa privada que acepto mi estudio y la colaboración de los trabajadores de dicha entidad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Págs.
PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	
1.1. Bases teóricas	
1.1.1 Síndrome de Burnout.....	13
Deslinde conceptual del Síndrome de Burnout.....	13
Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	15
Proceso de desarrollo del Burnout.....	16
Modelo de Mediación del Burnout.....	17
Consecuencias del Burnout.....	18
Factores y Riesgos Psicosociales en el Trabajo.....	18

1.1.2	Engagement.....	21
	Psicología Positiva.....	21
	Definición y Dimensiones del Engagement.....	22
	Enfoque del Engagement.....	23
	Antecedentes y Consecuencias del Engagement.....	24
	Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales.....	25
1.2.	Evidencias empíricas	28
1.3.	Planteamiento del problema.....	36
	1.3.1 Descripción de la realidad problemática.....	36
	1.3.2 Formulación del problema.....	38
1.4.	Objetivos de la investigación	38
	1.4.1 Objetivo general	38
	1.4.2 Objetivos específicos	38
1.5.	Hipótesis y variables	39
	1.5.1 Formulación de las hipótesis	39
	1.5.2 Variables de la investigación	39
	1.5.3 Definición operacional de las variables	40
CAPÍTULO II MÉTODO		
2.1.	Tipo y diseño de la investigación.....	41
2.2.	Participantes.....	41
2.3.	Medición.....	46
2.4.	Procedimiento.....	48
2.5.	Análisis de los Datos.....	49

CAPÍTULO III RESULTADOS.....	51
3.1. Prueba de Normalidad.....	51
3.2. Contraste de Hipótesis.....	52
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN.....	59
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
Tabla 1 Análisis descriptivo de la población y área de Trabajo.....	42
Tabla 2 Análisis descriptivo de la muestra según Edad.....	42
Tabla 3 Análisis descriptivo de la muestra según Sexo.....	43
Tabla 4 Análisis descriptivo de la muestra según Tiempo de Servicio.....	43
Tabla 5 Análisis descriptivo de la muestra según Estado Civil.....	44
Tabla 6 Análisis descriptivo de la muestra según Grado de Instrucción.....	44
Tabla 7 Análisis descriptivo de la muestra según Área de Trabajo.....	45
Tabla 8 Análisis de los estadísticos descriptivos de las dimensiones del Burnout y Engagement.....	45
Tabla 9 Prueba de Kolmogorov – Smirnov – Lilliefors para una muestra.....	51
Tabla 10 Análisis de correlaciones entre las dimensiones del Burnout y el Engagement.....	52
Tabla 11 Análisis comparativo entre las dimensiones del Burnout y el Engagement con sexo.....	54
Tabla 12 Análisis comparativo entre las dimensiones del Burnout y el Engagement con el estado civil.....	55
Tabla 13 Análisis comparativo entre las dimensiones del Burnout y el Engagement con el grado de instrucción.....	56
Tabla 14 Análisis comparativo entre las dimensiones del Burnout y el Engagement según tiempo de servicio.....	57
Tabla 15 Análisis comparativo entre las dimensiones del Burnout y el Engagement según el área de trabajo.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de Mediación	18
Figura 2 Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales.....	26

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo estudiar la relación entre Burnout (Agotamiento Emocional, Indiferencia y Eficacia Profesional) y Engagement (Vigor, Dedicación y Absorción). La muestra estuvo conformada por 152 trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima. Se aplicó el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y el Utrecht Work Engagement Scale (UWES). El diseño fue cuantitativo, de tipo transversal y de alcance correlacional. Los resultados sostienen que el agotamiento emocional y la indiferencia demostraron asociaciones inversas con las dimensiones de vigor y dedicación. Asimismo, la dimensión eficacia profesional correlacionó con las tres dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) de manera positiva y significativa. Se discuten las implicancias teóricas y prácticas del estudio.

Palabras Clave: Burnout, Engagement, empresa privada de laboratorio.

ABSTRACT

The following research had as objective the study of the relationship among Burnout (Emotional Exhaustion, Indifference, and Professional Efficacy), and Engagement (Vigor, Dedication, and Absorption). The sample was formed by 152 workers from a private laboratory enterprise in Lima city. The Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) were applied. The design was quantitative, cross type, and it had a correlation scope. The results reported that emotional exhaustion and indifference showed inverse associations with the dimension of vigor and dedication. Likewise, the professional efficacy correlated with the three dimensions of engagement (vigor, dedication and absorption) in a positive and significant manner. The theoretical and practical implications of the study are discussed.

Key words: Burnout, Engagement, private laboratory enterprise.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones laborales actualmente se enfrentan a diversos cambios del mundo contemporáneo debido al impacto de la globalización. Esta situación genera que los trabajadores vivan con mayor incertidumbre y/o tensión debido a la modificación de políticas institucionales, incremento de la competitividad, cambios en la administración de los recursos humanos y mayor exigencia para los trabajadores (Salanova, Martínez, & Llorens, 2014). Estos cambios en las modificaciones de las condiciones de trabajo ocasionan un malestar en el trabajador. Precisamente, el burnout se considera uno de los males laborales de tipo psicosocial con mayor importancia en la población trabajadora debido a las consecuencias de su impacto, por lo que su estudio es evaluado en diversos escenarios laborales con el propósito de identificarlo y con ello, tomar acciones preventivas para la no generación de consecuencias desfavorables para el individuo y entidad laboral (Salanova & Llorens, 2008).

Con el emerger de los estudios sobre el burnout se consideró la necesidad de enfatizar aspectos del bienestar en el trabajador y, con ello, la aparición del engagement. El engagement es un constructo positivo que presenta una alta conexión, se compromete con su labor y en vez de ver su empleo como algo estresante y que genera demanda es percibido como un reto (Bakker, Rodriguez, & Derks, 2012). Cabe señalar que este constructo está principalmente asociado con el bienestar del trabajador y no requiere ser considerado como opuesto al síndrome de burnout. En ese sentido, se hacen recomendaciones de generar espacios de trabajo positivos y /o saludables, generando un bienestar psicológico en los trabajadores.

Las relaciones entre el burnout y el engagement todavía no son concluyentes; debido a que, se han demostrado resultados diferenciados al asociar las dimensiones que integran cada uno de los constructos, siendo en el caso del burnout las dimensiones de agotamiento emocional, indiferencia y eficacia profesional mientras que el engagement presenta las dimensiones de vigor, dedicación y absorción. Desde esta perspectiva, los resultados diferenciados entre las dos variables podrían ser explicados por el tipo de puesto de trabajo. Asimismo, dado que todavía no es concluyente las posibles diferencias sociodemográficas entre el burnout y el engagement. Se procedió a elegir el sexo, el grado de instrucción, estado civil, el tiempo de servicio y el área de trabajo.

Por lo tanto, el presente estudio tendrá como objetivo, conocer la relación entre burnout y el engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.

El estudio estará conformado por cuatro capítulos, el primero contempla el marco teórico donde se presentan aspectos teóricos y empíricos sobre el Burnout y el Engagement, el planteamiento del problema, objetivos, hipótesis y variables del estudio. El segundo capítulo hace referencia al método de la investigación que tiene cinco aspectos a considerar: tipo y diseño de la investigación, participantes, medición, procedimiento y el análisis de los datos. En el tercer capítulo se muestran los resultados en base a la contrastación de las hipótesis, el análisis de correlaciones entre las dimensiones del Burnout y el Engagement y el análisis comparativo entre el Burnout y Engagement con variables sociodemográficas y condiciones laborales con la muestra estudiada. Por último, en el cuarto capítulo se presenta la discusión de los resultados obtenidos en el estudio.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teóricas

1.1.1 Síndrome de Burnout

Deslinde conceptual del Síndrome de Burnout

Freudenberger (1974), en una clínica en New York para casos de drogadicción observó que la mayoría de trabajadores con quienes laboraba experimentaban una pérdida gradual de energía, motivación y compromiso, acompañado de una variedad de síntomas físicos y mentales. A estas características sintomatológicas decidió atribuirle con el término burnout, metáfora que hacía referencia a los efectos crónicos que sufrían los pacientes que presentaban abuso de drogas. Desde entonces, la propuesta sobre la delimitación conceptual del burnout continúa siendo uno de los ejes centrales de estudio.

Una de las primeras propuestas sobre el deslinde conceptual del burnout lo elaboró Cherniss (1980a), el cual explica el burnout a través de su proceso evolutivo, atribuyéndolo como un fenómeno en el cual las actitudes profesionales y los comportamientos cambian de manera negativa en respuesta al estrés laboral. Asimismo, Cherniss (1980b), sostiene que inicialmente el burnout es desarrollado por un desbalance entre los recursos y las demandas. Seguidamente se presenta una tensión emocional a corto plazo dándose fatiga y agotamiento (estrés) y, la tercera etapa consiste en número de cambios en la actitud y de comportamientos relacionados a tratar al cliente de manera cínica sin que ello le genere preocupación o gratificación de sus propias necesidades (mecanismo defensivo).

Brill (1984), atribuye a este síndrome como una medida de trabajo relacionada con un estado disfórico y disfuncional en un individuo sin mayor

psicopatología, que ha funcionado por un tiempo con un desempeño adecuado y niveles de afectación en la misma situación laboral que no se recuperan sin apoyo externo o reordenamientos ambientales.

Por su parte, Maslach y Jackson (1986) consideran que el Burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de los logros personales que puede ocurrir principalmente en la interacción con personas con quienes labora. Otro planteamiento diferenciado lo elabora Pines y Aronson (1988) quienes describen al burnout como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por involucrarse prolongadamente en situaciones emocionalmente demandantes y que puede ocurrir en diversos escenarios ocupacionales y no únicamente en aquellos donde la interacción con las demás personas es continua.

Posteriormente, en la tercera edición del Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996) sostendrían que el burnout es un síndrome psicológico de agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional que puede ocurrir en individuos que trabajan con otras personas y además en diversos escenarios ocupacionales. Asimismo, Schaufeli y Enzmann (1998) ofrecen una definición sintética del Burnout: estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo con individuos normales que se caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo.

Considerando las diversas propuestas referentes al deslinde conceptual del burnout, puede aseverarse que hasta la actualidad una de las definiciones más aceptadas por la literatura internacional es la elaborada por Maslach et al. (1996), dado que se ajusta al panorama actual de evaluación de este constructo, integrando

dimensiones que son evaluadas en diferentes escenarios ocupacionales (Salanova & Llorens, 2008).

Dimensiones del Síndrome de Burnout

La evolución del burnout es constatada a partir de la presencia de tres dimensiones; las cuales son progresivas en su desarrollo (Maslach et al., 1996; Maslach, 2009).

Agotamiento Emocional, representa el componente principal del burnout. En ella existen sentimientos de estar sobre exigido con las tareas laborales, además, el trabajador se percibe carente de recursos emocionales y físicos. Esta falta de energía para desarrollar sus actividades ocurre principalmente por la elevada sobrecarga de trabajo y por conflictos ocurridos con las personas con quienes interacciona durante su labor (Maslach, et al., 2001; Maslach, 2009).

Indiferencia, simboliza el componente del contexto interpersonal del burnout. Implica una respuesta negativa, insensible, presencia de apatía hacia diversos aspectos del ámbito laboral. Generalmente se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional y, conforme se desarrolla esta dimensión puede hacer que la gente cambie desde intentar hacer el mejor esfuerzo a realizar lo mínimo reduciendo su desempeño frente al trabajo (Maslach, 2009).

Ineficacia Profesional, refiere al componente de autoevaluación cognitiva del burnout. Cuando la persona se autopercebe así misma sin recursos, se generan sentimiento de incompetencia y se evalúa como alguien carente de logros que no podrá generar productividad frente a sus labores, esta situación ocurre por la ausencia de apoyo social y la falta de oportunidades que el trabajador percibe y no puede obtener dentro de su trabajo (Maslach, 2009; Salanova & Llorens, 2008).

Cabe precisar que diversos investigadores también han señalado que el núcleo del Burnout se considera a las dimensiones de Agotamiento Emocional e Indiferencia (González-Roma, Schaufeli, Bakker, & Lloret, 2006). Por otro lado, basado en la evaluación del MBI, la interpretación de las tres dimensiones valoradas por Maslach et al. (1996) sigue siendo la de mayor aceptación en el estudio del burnout.

Proceso de desarrollo del Burnout

Existen dos procesos que fundamentan la génesis del burnout, el primero es desarrollado en profesionales de ayuda y ocurre por la presencia de las demandas interpersonales, esto implica el trato continuo con pacientes/clientes/usuarios en el cual ocurre un desgaste emocional por parte del trabajador. Seguidamente, se instaura un patrón de comportamiento a nivel de evitación con las otras personas, esto a manera de estrategia de afrontamiento inadecuada, en el cual se incluye conductas de apatía y de actitudes cínicas (indiferencia). En vista que la inadecuada estrategia no es efectiva y, por el contrario, genera más problemas dentro de sus laborales, la persona empieza a evaluar su trabajo de forma negativa ocasionando una reducida realización personal, lo que conlleva a un bajo desempeño (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, & Grau, 2000; Salanova & Llorens, 2008).

El segundo proceso del burnout, su evolución puede ocurrir en todo ámbito del trabajo producto de una crisis de eficacia. Bajo este panorama, no se considera únicamente las demandas interpersonales como fuente de génesis de este malestar psicosocial, sino que son las elevadas demandas laborales (e. g., sobrecarga de trabajo) y la reducción de los recursos laborales (e. g., ausencia de

retroalimentación) y personales (e. g., baja autoeficacia), fuente principal de su desarrollo (Salanova & Llorens, 2008).

Modelo de Mediación del Burnout

Maslach y Leiter (1997), plantearon un modelo de burnout enfocándose en el grado de ajuste o desajuste entre la persona y aspectos relevantes de su ámbito laboral. Cuando la brecha es mayor / desajuste, entre el individuo y el trabajo, se presenta más posibilidad de burnout, por el contrario, a mayor ajuste, más posibilidad de compromiso laboral. En cuanto al ambiente organizacional se han contemplado seis aspectos relevantes: a) *Sobrecarga en el trabajo*, donde se encuentra un desajuste entre la exigencia del trabajo y la capacidad del individuo de poder satisfacerlas; b) *Ausencia de control*, ausencia de libertad de resolución personal y de autonomía por aspectos que se les responsabiliza; c) *Recompensas insuficientes*, el trabajador considera que no está siendo apropiadamente recompensado por su desempeño, falta de retroalimentación y reconocimiento; d) *Quiebre en la comunidad*, se caracteriza por la ausencia de apoyo, confianza y conflicto sin resolver esto en el ámbito de las relaciones interpersonales con otros colaboradores en el trabajo; e) *Ausencia de imparcialidad*, es la percepción que el colaborador tiene referente a lo que sucede con otra persona, haciendo una comparación del mismo donde puede percibir injusticia o falta de equidad y, f) *Conflictos de valor*, se da cuando hay la presencia entre una disyuntiva entre los valores individuales y laborales.

En este marco referente a las seis áreas de ajuste o desajuste persona – trabajo se ha reconocido aspectos causales primordiales del continuo burnout – engagement. Burnout está relacionado a relevantes consecuencias individuales y situacionales, se puede decir que el burnout media el impacto de los estresores

laborales en los resultados del estrés. Los estresores (desajuste) en las seis áreas no producen el resultado, pero sí originan una experiencia de burnout o engagement y a su vez conlleva a consecuencias individuales y laborales (Leiter & Maslach, 2004; Maslach, 2009) (Figura 1).

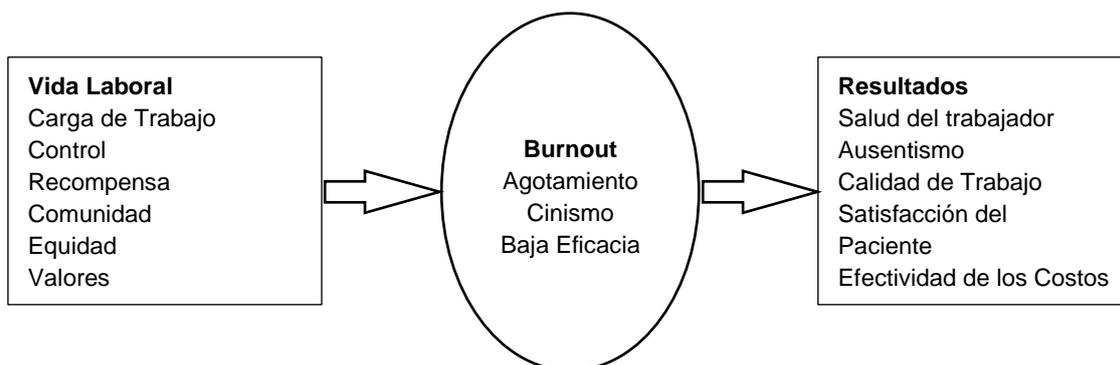


Figura 1. Modelo de Mediación de Maslach y Leiter 1997 (Tomado de Maslach, 2009).

Consecuencias del Burnout

Referente a las consecuencias, se pueden dividir en dos niveles, tanto para el individuo y la organización. En cuanto al individuo: se encuentra la aparición de alteraciones psicosomáticas de tipo cardiovascular, musculares, digestivo y del sistema nervioso y generación de problemas a nivel familiar y social. En la organización: se encuentra la satisfacción en el trabajo, el estar propenso al abandono laboral, presencia del absentismo, así como el deterioro orientado a la calidad de servicio que brinda la organización (Gil-Monte & Peiró, 1997).

Factores y Riesgos Psicosociales en el Trabajo

En la actualidad están surgiendo modelos de organización laboral con variaciones trascendentes y no incidentales entre ellas: teletrabajo, temporalidad, permisividad y los cambios presentados recientemente hace pocos años como los

despidos masivos, se reduce la planilla, subcontratar personal, deslocalización, así como la asociación y absorción de diversas empresas, que contextualizan la aparición del burnout. Todos estos aspectos organizacionales no solo provocan aspectos de negatividad y de victimismo, todo ello se convierte en escenarios que perjudican el bienestar y salud de las personas (Salanova & Soler, 2015).

El contexto laboral tiende a ser complejo y variante. En un reporte llevado a cabo en el 2006 por la conferencia internacional del trabajo identificaron cuatro aspectos fundamentales de las modificaciones del ámbito del trabajo: el crecimiento, cambios en el aspecto tecnológico, incremento de la competencia a nivel mundial y la mayor orientación de los mercados y una función más reducida del estado. Los aspectos referidos pueden afectar en el ámbito económico de los países, pero también están las consecuencias en las personas que trabajan ya que pueden ejercer influencia en las alternativas de empleo, la interacción social y/o familiar, las necesidades de formación, actualizarse, ritmos laborales, la accesibilidad a los recursos, el orden de los procedimientos laborales, variaciones en las propuestas laborales y en la salud de las personas (Gil-Monte, 2012; Meliá et al., 2006).

En base a estos cambios las enfermedades e incidencias laborales han variado en los últimos tiempos llevado a un contexto donde los riesgos psicosociales y consecuencias que trae han tomado importancia por estar relacionados con las bajas laborales por las complicaciones de salud originados en el trabajo, o por accidentes laborales. Por lo tanto, los factores psicosociales son condiciones que están en contextos de trabajo y estas se relacionan en cómo se organiza la labor, tipo de puesto, ejecución de la tarea, e inclusive con el ambiente y pueden perjudicar la actividad laboral y la salud de los colaboradores. Estos

factores psicosociales conllevan a beneficiar o afectar el ejercicio del trabajo, así como la salud de los trabajadores. Es importante mencionar que el primero fomenta el crecimiento personal, pero cuando son adversos perjudican la salud y bienestar (Gil-Monte, 2012).

Los riesgos psicosociales, son condiciones del contexto de trabajo que se relacionan con la dirección, diseño, organización del trabajo y su ámbito organizacional y social. Las condiciones laborales están deterioradas y pueden ser causal de un daño físico, psicológico y social en el personal (Gil-Monte, 2014). El exceso de carga laboral, problemas interpersonales, alta exigencia con los tiempos, poca participación en las decisiones de la organización, ambigüedad de rol y falta de seguridad laboral, son entre los daños que pudieran presentarse. Lo mencionado son iniciadores de problemas de salud como variaciones en el sueño – vigilia, depresión, ansiedad, incidente laboral, absentismo y malestares laborales (Gil-Monte, López, Llorca, & Sánchez, 2016).

Cabe mencionar que la génesis de las situaciones de riesgo psicosocial no está en los individuos sino en el ambiente. Los riesgos psicosociales en el trabajo surgen por la presencia de condiciones de trabajo complicados de admitir en la mayor parte de las personas en el ámbito laboral (Gil-Monte, 2012).

Por lo tanto, se considera al Burnout como uno de los riesgos psicosociales primordiales, manifestándose como una respuesta al estrés en el ámbito de trabajo de manera crónica, con presencia de falta de motivación, el desinterés, insatisfacción laboral y una sintomatología multidimensional que se da como consecuencia de un período prologando de estrés (Polo-Vargas, Palacio, De Castro, Mebarack, & Velilla, 2013).

1.1.2 Engagement

Psicología Positiva

En el pasado la psicología se orientó a centrarse en lo negativo de las personas y sociedad (Seligman, 2002). Esto también estaba presente en el contexto organizacional. La psicología positiva surgió a finales de 1990 enfatizando en “lo que está bien” en las personas, en contraste con lo que “anda mal” (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Esta nueva visión permite tener un panorama con mayor amplitud referente a lo que motiva, el potencial y capacidad (Citado en Bakker, Rodriguez, & Derks, 2012).

La Psicología Positiva, tiene un enfoque de estudio de manera transversal a otras áreas y ámbitos de aplicación de la Psicología y orientándose con mayor énfasis en las fortalezas psicológicas, prácticas y colectividades positivas en campos variados y con su aplicación respectiva. Por lo tanto, podemos decir que su foco está en lo positivo ahondando más allá de lo placentero (Salanova & Llorens, 2016).

Para poder perdurar en el tiempo, las organizaciones positivas entienden que es preciso hacer modificaciones en su forma de conducirse, direccionar, gestionar y teniendo una disposición orientado a lo positivo. La aparición de la Psicología Organizacional Positiva, se da por la composición del término de salud integral que se da en el ámbito laboral. El propósito es detallar, esclarecer y pronosticar el ejercicio óptimo; asimismo, ampliar, fortalecer y desarrollar el bienestar psicosocial, la calidad de vida laboral y de las organizaciones (Salanova, Martinez, & Llorens, 2014). En todo este ámbito surge el término de Organización Saludable y Resiliente, refiriéndose

a las organizaciones positivas caracterizándose por el conjunto entre salud y resiliencia (Salanova, Llorens, & Martínez, 2016).

Por otro lado, la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva, es una rama de la psicología positiva que también está orientada en promover la salud en el contexto laboral, así como analizar algunos fenómenos positivos que puedan emplearse a modo de protección contra los riesgos de trabajo (Bakker, Rodríguez, & Derks, 2012).

En base al preámbulo de la psicología positiva se describe la segunda variable del presente estudio denominado Engagement.

Definición y Dimensiones del Engagement

El engagement se define como:

“...un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, la vinculación psicológica se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002, p. 72).

Similarmente al burnout, el engagement también está compuesto por tres dimensiones denominadas: a) *Vigor*: caracterizado por un alto nivel de energía y resiliencia mental mientras se trabaja, la voluntad de invertir esfuerzo en el trabajo y persistir a pesar de enfrentar dificultades, b) *Dedicación*: caracterizado por el sentido de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío y, c) *Absorción*, caracterizado por estar totalmente concentrado e inmerso en el propio trabajo, a pesar que el tiempo pase rápido, uno tiene dificultad para desligarse del mismo. Analógicamente, vigor y dedicación son considerados el núcleo del engagement. Teóricamente, vigor es concebido como lo opuesto al agotamiento emocional y

dedicación como lo opuesto a cinismo (González-Roma, Bakker, Schaufeli, & Lloret, 2006).

Enfoque del Engagement

En la literatura existen dos enfoques que estudian el work engagement y el burnout ocupacional. El primer enfoque propone que estas dos variables son opuestas en un continuo, donde el burnout es extremadamente negativo y el work engagement extremadamente positivo (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Como consecuencia el dominio de las dos variables, están emparejados como opuestos en un continuo (ejm. Vigor vs Agotamiento). Un segundo enfoque discute que ambas variables no son necesariamente mutuamente exclusivas y opuestas, desde que los trabajadores con burnout pueden tener grandes niveles de engagement. Todo ello puede ser factible de asumir, ya que en los estudios se ha encontrado que las dimensiones de work engagement: vigor y dedicación, tienen una correlación negativa con las otras dos dimensiones: agotamiento y cinismo (Durán, Extremera, & Rey, 2004; Schaufeli & Bakker, 2004). Sin embargo, frecuentemente se asume que el work engagement tiene relación negativa con burnout; en otras palabras, el work engagement disminuye la probabilidad de desarrollar burnout en el empleado.

Work engagement ha surgido como lo opuesto al burnout. La noción de engagement fue inicialmente empleado en la práctica dentro del ámbito empresarial y de negocios por los profesionales en recursos humanos y consultores, porque el capital mental de una organización está en la fortaleza cognitiva y emocional de sus trabajadores. Desde el punto de vista científico, el surgimiento del work engagement, ha sido promovido por el nacimiento de la psicología positiva, que

estudia la fortaleza humana y su óptimo funcionamiento desde inicio de siglo (Schaufeli & Salanova, 2014).

Antecedentes y Consecuencias del Engagement

El engagement, está fuerte y consistentemente asociado a los recursos de trabajo, así como también los retos demandantes (ejm. Sobrecarga, tiempo, exigencias mentales y responsabilidad), pueden fomentar el engagement. A continuación, se menciona los potenciales antecedentes y consecuencias.

Potenciales antecedentes de work engagement:

Retos demandantes

- Sobrecarga
- Tiempo
- Exigencias mentales
- Responsabilidad

Recursos laborales

- Control laboral
- Soporte social
- Retroalimentación del desempeño
- Variedad en las actividades
- Oportunidades de desarrollo
- Liderazgo transformacional.

Potenciales consecuencias del work engagement:

Actitudes y comportamientos

- Compromiso organizacional
- Iniciativa personal

- Baja intención de cambio
- Bajo índice de inasistencias

Desempeño

- Desempeño en el trabajo y las tareas
- Servicio de Calidad
- Innovación
- Desempeño en la unidad de negocios.

Por lo tanto, el Work engagement conduce a actitudes positivas y comportamiento con alto grado de motivación, compromiso, iniciativa y presencia. Además, el work engagement, conduce a un mejor desempeño, incluye un rol extra que va más allá de los requerimientos laborales y una mejor calidad de servicio (Schaufeli & Salanova, 2014).

Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales (Bakker & Demerouti, 2013)

Esta teoría permite explicar cómo las demandas y los recursos laborales poseen consecuencias directas e indirectas referente al estrés y la motivación en el ámbito laboral. Esta teoría, permite comprender, explicar y predecir el bienestar de los trabajadores y el rendimiento en el trabajo. Entre las características de la teoría tenemos:

1) Flexibilidad, esta teoría es aplicable a los diversos contextos de trabajo y ocupaciones. La diversidad de entornos laborales se puede dividir en dos clases distintas: Demandas y Recursos Laborales. La primera considera a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del ámbito laboral que necesitan un esfuerzo continuo, generando costes fisiológicos y psíquicos (Demerouti,

Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). La segunda, hace referencia a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del entorno laboral pudiendo conllevar a: disminuir las exigencias del trabajo, los costes fisiológicos y psicológicos que se asocian, tener determinación en la consecución de los objetivos laborales o impulsar el progreso individual, aprendizaje y desarrollo (Bakker, 2011; Bakker & Demerouti, 2007).

2) Dos procesos, donde tanto las demandas y los recursos laborales son agentes que desencadenan dos procesos autónomos, uno relacionado a la afectación de la salud (energético) y otro motivacional (Figura 2).

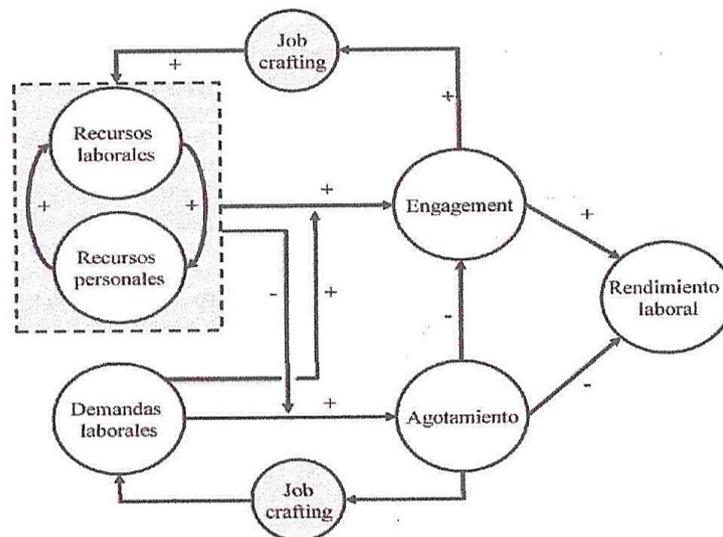


Figura 2. Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales (Tomado de Bakker & Demerouti, 2013).

Las demandas permiten predecir aspectos como el agotamiento o las dificultades de salud psicosomáticos (Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2003; Hakanen, Bakker, & Schaufeli, 2006). En cambio, los recursos generalmente son predictores de la satisfacción en el trabajo, motivación y engagement (Bakker, Hakanen, Demerouti, & Xanthopoulou, 2007; Bakker, Van Veldhoven, & Xanthopoulou, 2010).

3) Interacciones entre las demandas y los recursos laborales, dan inicio a procesos diferentes, pero son capaces de presentar resultados en conjunto. Ambas pueden interactuar para pronosticar el bienestar en el ámbito laboral. Los recursos, son capaces de presentar un impacto combinado en el bienestar e influenciar indirectamente sobre el rendimiento en dos formas: (a) los recursos amortiguan el impacto de las demandas en el estrés/malestar, (b) Las demandas amplían el impacto de los recursos laborales en la motivación/engagement.

4) Recursos Personales, es la autoevaluación positiva relacionada con la resiliencia referente a la percepción de su propia capacidad para ejercer control e influencia sobre el contexto (Hobfoll, Johnson, Ennis, & Jackson, 2003). El tener más recursos personales hace que la autoestima sea más positiva y más autoconcordancia hay en sus objetivos individuales (Judge, Bono, Erez, & Locke, 2005).

5) Relaciones causales inversas, en ella se asume que el burnout y el engagement pueden influenciar en las demandas y recursos laborales en los trabajadores.

6) Job Crafting, es el proceso donde los colaboradores ejercen influencia en su puesto laboral, haciendo referencia a variaciones físicas y cognitivas que hacen los individuos en sus labores (Wrzesniewski & Dutton, 2001). Tims, Bakker y Derks (2012), lo definieron como aquellas modificaciones que realizan los trabajadores en sus demandas y recursos laborales y estos pueden ser representados en cuatro comportamientos: (a) incremento de los recursos laborales estructurales, (b) acrecentamiento de los recursos laborales sociales, (c) aumento de las demandas laborales que admiten un desafío y (d) reducción de las demandas laborales que son identificadas como un obstáculo.

1.2. Evidencias empíricas

Sobre el tema de investigación, también se han realizado estudios tanto a nivel nacional, latinoamericano y de países de habla no hispana. A continuación, se describen cada uno de ellos:

A nivel Nacional:

Mendoza (2014), investigó, la relación entre el engagement y el burnout en docentes. Se empleó un diseño correlacional. La cantidad de participantes fueron 185 profesores de varias entidades educativas del sector público pertenecientes a la ciudad de Chimbote, Nuevo Chimbote y Moro (Perú). Los instrumentos que se emplearon: Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) y el Utrecht Work Engagement Scale (UWES). El estudio evidenció que la variable Burnout total relacionó de manera significativa y negativa con el Engagement. Referente a la relación entre las dimensiones de cada variable de estudio: Cinismo se correlaciona de manera negativa y significativa con Vigor, Dedicación y el Engagement total. También se observó, una correlación positiva y significativa entre Eficacia Profesional con Vigor, Dedicación, Absorción y el Engagement total. Se reportó una correlación negativa y significativa entre Cansancio Emocional con Vigor, Dedicación, Absorción y el Engagement total. Se evidenció el engagement como variable protectora contra el burnout.

Albán (2016), estudió la relación entre Burnout y Engagement en trabajadores de un centro educativo privado en Trujillo. El estudio fue correlacional. Participaron 182 empleados que eran administrativos, 95 eran mujeres y 87 eran varones. Los solteros representaron el (61.5%) y no había ningún viudo en la muestra. Referente al tiempo de trabajo, el (36.8%) ha laborado más de 3 años en su puesto actual. En cuanto al turno de trabajo que

ejecutaba la mayoría de los trabajadores era fijo (84.1%) y el (15.9%) era turno rotatorio. Para la medición se utilizó: la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES). Traducida al español por Valdez y Ron (2011) en Jalisco, México. El otro instrumento fue: Maslach Burnout Inventory-GS (1996) de Maslach y Jackson. Los resultados reflejaron una correlación inversa entre el Síndrome de Burnout y Engagement con cada una de sus dimensiones respectivas. En la tabla de correlaciones se observó que Cinismo del Burnout, se relaciona con las dimensiones del Engagement con puntuaciones más elevadas en comparación a la dimensión de Desgaste Emocional. Se reportó una correlación negativa y muy débil entre la Eficacia Profesional y Absorción.

Lazarte (2016), realizó un estudio con la finalidad de determinar el efecto del Job Crafting sobre la intención de rotar y comprobar el rol mediador del Burnout y el Engagement sobre las relaciones entre las demandas y recursos laborales y la intención de rotar. El estudio fue cuantitativo, transversal, no experimental y explicativo predictivo. La muestra fue de 518 trabajadores de tres entidades de Call Center. Entre algunos datos sociodemográficos, el 45.6% era de sexo masculino y 54.4% femenino, referente a la formación el 56.4% tenían secundaria completa. Los instrumentos de medición empleados fueron el cuestionario de Demandas y Recursos Laborales, el Utrecht Work Engagement Scale (9 items), el Maslach Burnout Inventory-General Survey (únicamente agotamiento emocional y despersonalización), la Escala de Job Crafting adaptado al español, The Michigan Assessment of Organizations Questionnaire. Algunos de los resultados reportaron que: las dimensiones de agotamiento y despersonalización del burnout correlacionaron de manera positiva con la intención de rotar. Las dimensiones del engagement

correlacionan de manera negativa y significativa con la intención de rotar. Se evidenció una correlación negativa y significativa entre las dimensiones del burnout y del engagement. Así mismo, se reflejó correlaciones más elevadas entre despersonalización y las tres dimensiones del engagement en comparación con agotamiento emocional. Las dimensiones del job crafting correlacionan de forma positiva con las dimensiones del engagement y negativo con las del burnout.

Salazar (2018), trabajó la relación entre el Desgaste Profesional, Engagement y Motivaciones para la investigación en docentes de una universidad privada de Chiclayo. El estudio fue correlacional. La muestra se conformó por 101 docentes. Entre algunos datos sociodemográficos: las edades eran entre 25 y 69 años, 69 fueron hombres y 32 mujeres. Los instrumentos empleados fueron el Maslach Burnout Inventory-General Survey adaptado al Perú, el Utrecht Work Engagement Scale (UWES-15) y la Escala de Motivaciones para realizar investigación. Entre algunos reportes del estudio se evidenció una negativa y muy significativa relación entre agotamiento emocional y vigor, así como una relación inversa y significativa con dedicación y no existió relación con absorción. Entre cinismo con vigor y dedicación la relación fue negativa y muy significativa, con absorción negativa y significativa. La eficacia profesional se relacionó de manera positiva y muy significativa con las tres dimensiones del engagement.

Montalvo (2018), enfocó el interés de conocer la relación entre el Burnout y Engagement en profesores de entidades educativas pertenecientes a Lima Norte. Se empleó un diseño correlacional. La muestra fue de 138 docentes de dos instituciones educativas, en cuanto al sexo participaron 76 mujeres y 62

varones, las edades eran entre 20 y 60 años. Los instrumentos de medición empleados fueron: a) El cuestionario de Maslach Burnout Inventory-General Survey. b) Utrecht Work Engagement Scale. En el estudio se evidenció que: cansancio emocional correlacionó de manera negativa con vigor, dedicación y absorción. Cinismo correlacionó también negativamente con vigor, dedicación y absorción, obteniendo puntuaciones más elevadas en comparación con cansancio emocional. Eficacia profesional correlacionó positivamente con las dimensiones del engagement.

Sánchez y Venegas (2018), analizaron la relación existente entre el Síndrome de Burnout y Engagement en trabajadores de una compañía de restaurantes en Chiclayo. El diseño fue de tipo correlacional. Entre algunos datos de los participantes, se trabajó con toda la población con un total de 50 personas, de ambos sexos y los evaluados provienen de diversas ciudades del Perú. Los instrumentos de medición fueron: a) Maslach Burnout Inventory b) Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht (UWES). Se evidenció que entre el Síndrome de Burnout y Engagement hay una correlación inversa. Agotamiento emocional y despersonalización se relacionaron de forma negativa con el engagement y se presentó una relación positiva y alta entre realización personal y el engagement.

Estudios internacionales:

Se realizó un estudio en Argentina, por Castellano, Cifre, Spontón, Medrano y Maffei (2013), investigaron como se relaciona el burnout y el engagement con las emociones positivas y negativas. En cuanto al método fue un estudio ex post facto prospectivo. Entre algunos datos de la muestra estuvo conformada por

407 empleados de cinco entidades privadas, compuesta por ambos sexos y entre los 19 - 71 años de edad, se consideraron profesionales de diversas áreas. Para la medición se empleó: Burnout y sus dimensiones de agotamiento, cinismo e ineficacia se empleó la versión en castellano del Maslach Burnout Inventory- General Survey. Para evaluar Despersonalización, se empleó la versión en castellano del Maslach Burnout Inventory Human Services Survey, también se aplicó el Utrecht Work Engagement en su versión en español y la escala Positive and Negative Affect Schedule. El estudio evidenció: las emociones positivas tienen una relación negativa con el burnout y positiva con el engagement, por otro lado, las emociones negativas presentaron una relación positiva con el burnout y negativa con el engagement. En cuanto al análisis descriptivo y específicamente referente a las correlaciones bivariadas, también se reportó que la dimensión de agotamiento se relaciona de manera negativa con vigor, dedicación y absorción. La dimensión de cinismo, también presentó una relación negativa con vigor, dedicación y absorción. Obteniendo cinismo puntuaciones de correlación más elevadas a comparación de agotamiento emocional.

Un estudio en Sud África, realizado por Narainsamy y Van Der Westhuizen, (2013), investigaron el Bienestar relacionado con el trabajo: Burnout, Work Engagement, Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en un entorno de laboratorio médico. El estudio presentó un diseño transversal. La población es conformada de dos prominentes laboratorios privados en Durban (KwaZulu-Natal) y Bloemfontein (Estado Libre) respectivamente. Estos laboratorios operan tanto en las esferas públicas como privadas en el cuidado de la salud. La muestra estuvo conformada por 202 integrantes del staff de laboratorio

médico. En cuanto al sexo fueron: 64.36% varones y 35.64% mujeres. Los instrumentos de medición utilizados fueron: Maslach Burnout Inventory-General Survey, el Utrecht Work Engagement Scale, Job Demands-Resources Scale y el Minnesota Job Satisfaction Questionnaire. Los resultados indicaron a nivel de correlaciones que la dimensión vigor se relaciona con agotamiento y cinismo de manera negativa y significativa. Dedicación se relaciona con agotamiento y cinismo de manera negativa y significativa teniendo estas correlaciones puntuaciones más altas a diferencia del agotamiento.

Un estudio en Polonia por, Dylag, Jaworek, Karwowski, Kozusznik, y Marek (2013), referente a la Discrepancia entre los valores individuales y organizacionales: burnout ocupacional y work engagement entre ejecutivos. El diseño fue correlacional. La cantidad de personas que conformaron la muestra fue de 480 trabajadores polacos de organizaciones privadas y públicas de varios sectores de la industria que incluye: educación, cuidado de la salud, ventas etc. Las edades oscilaron entre 21 y 64 años de edad. Los instrumentos utilizados: 1) Schwartz questionnaires 2) Maslach Burnout Inventory-General Survey. 3) Utrecht Work Engagement Scale. Entre los resultados, mostraron un incremento en burnout ocupacional y una disminución en work engagement, bajo una condición de discrepancia entre valores individuales y organizacionales en el trabajo. En relación a la discrepancia de valor y sus correlaciones con work engagement y burnout se mostró que ambos estados de bienestar cambian bajo la condición de ser percibidos como valores disonantes. Referente a las correlaciones, considerando solo las variables burnout y engagement se evidenció que agotamiento emocional y cinismo, se relacionaron con las dimensiones del engagement de forma negativa y

significativa. Cinismo presentó puntuaciones de correlación más elevadas a diferencia de agotamiento emocional. Eficacia Personal (reducida), se relaciona con vigor, dedicación y absorción en sentido positivo y significativo.

Otro hallazgo en España, obtenido por Esteban (2014), buscó analizar los niveles de burnout y engagement, así como la relación con la inteligencia emocional percibida en trabajadores sociales. La investigación fue correlacional. Los participantes fueron 45 profesionales dedicados al trabajo social. Las herramientas de medición que se emplearon: La escala de inteligencia emocional percibida, el Utrecht Work Engagement Scale y el Maslach Burnout Inventory. La investigación evidenció en cuanto al análisis correlacional, se reportaron correlaciones estadísticamente significativas entre los componentes de la inteligencia emocional y los factores del engagement y del burnout. Agotamiento emocional y despersonalización presentaron una correlación negativa con las tres dimensiones del engagement, obteniendo el agotamiento emocional puntuaciones de correlación más altas en comparación a la despersonalización. Las tres dimensiones del engagement correlacionaron en sentido positivo y significativo con realización personal.

Un estudio en España, realizado por Ventura, Salanova y Llorens (2015), investigaron: Autoeficacia profesional como predictor de Burnout y Engagement: El rol del desafío y el obstáculo en las demandas. Estudio correlacional, se utilizó un modelo de ecuación estructural. Participaron 460 docentes (secundaria) y 596 usuarios de tecnología de la información. Los instrumentos empleados fueron: a) Autoeficacia Profesional, b) Demandas laborales, se evaluaron con cinco escalas, divididos términos de obstáculos y desafíos. c) Burnout, fue medido con dos escalas principales: la dimensión de

Agotamiento y Cinismo usando la versión en español del MBI-GS, d) Engagement, se midió con las subescalas de Utrecht Work Engagement Scale. Se reportó que: un menor nivel de autoeficacia profesional está positivamente relacionado con la percepción de mayores obstáculos en las demandas y su relación con experiencias negativas como es el caso del burnout. Los colaboradores que tienen mayores niveles de autoeficacia profesional perciben más desafíos en las demandas y por consiguiente tienen más experiencias positivas como el engagement. En cuanto a las intercorrelaciones, entre las variables de Burnout y Engagement, en docentes de secundaria: Vigor, dedicación y absorción correlacionaron con agotamiento y cinismo en sentido negativo y significativo. En cuanto a Usuarios de Tecnología de la Información: Vigor, dedicación y absorción correlacionaron con agotamiento y cinismo de forma negativa y significativa.

Un estudio en España, realizado por Sánchez, Gordillo, Gómez, Ruiz, Bermejo y Rabazo (2016), realizaron un análisis de la existencia de relaciones y diferencias entre el Burnout y Engagement en trabajadores dedicados al comercio. Se empleó un diseño transversal y un muestreo no probabilístico. Los participantes fueron 139 empleados comerciales de Badajoz, 44 fueron hombres (31.88%) y 94 mujeres (68.12%). La medición se realizó mediante: El MBI-Human Services Survey y El Utrecht Work Engagement Scale. Los resultados reportaron la existencia de una correlación positiva y significativa entre Engagement y realización personal, también una correlación negativa y significativa entre Engagement con las dos dimensiones principales del burnout.

Otra investigación, realizada en España y Argentina, por Spontón, Castellano, Salanova, Llorens, Maffei & Medrano (2018), tuvo como finalidad

poner a prueba la invarianza estructural de un modelo sociocognitivo donde la autoeficacia profesional desempeña un papel predictor del burnout y engagement dentro del ámbito laboral. Se desarrolló un estudio ex post facto prospectivo. La cantidad de participantes fueron 2093 empleados entre españoles y argentinos de entidades públicas y privadas de diversos puestos laborales. Los instrumentos empleados fueron: El cuestionario RE.es (empleando solo 4 ítems). El Burnout, se midió utilizando la versión al castellano del Maslach Burnout Inventory-General Survey y para evaluar la despersonalización se utilizó la versión al castellano del MBI-HSS además se agregó el Utrecht Work Engagement Scale (UWES) versión española. Entre los resultados reportaron que el patrón de correlaciones tanto en la muestra española y argentina (93% de los casos): las dimensiones corazón del Burnout (i.e. agotamiento, cinismo y despersonalización) correlacionaron entre sí de forma significativa y positiva. Las dimensiones de vigor y dedicación correlacionaron entre sí de manera positiva y significativa. Las dimensiones corazón del burnout y el engagement correlacionaron entre sí de forma negativa. La autoeficacia profesional correlacionó de forma negativa con las dimensiones del burnout y de manera positiva con las dimensiones principales del engagement.

1.3. Planteamiento del problema

1.3.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día en un mundo globalizado y cambiante, se observa que el tipo de estilo de vida, la evolución de los mercados, la organización económica, las exigencias de mayor calidad en el trabajo, así como el costo que implica la presencia del burnout en los individuos como para la organización ha generado

atención en el tema y de realizar acciones preventivas (Salanova & Llorens, 2008). La Organización Internacional del Trabajo (OIT), acepta que el ámbito de trabajo puede ser un medio donde la salud de los empleados puede verse afectado mientras desarrolla su actividad laboral (Gil-Monte, 2005).

Investigaciones como las de Solis, Zamudio, Matzumura y Gutierrez, (2016), refirieron en el estudio que realizaron en una muestra de un hospital, donde citaron que en Argentina, Brasil y Costa Rica se evidenció mayores índices de Burnout, situación que impacta entre el 43-55% en trabajadores del sector salud (enfermería) y al 11% en Perú.

Otro estudio realizado en Perú, reportó que el burnout se asocia a la existencia de factores de riesgo psicosociales percibidos como perjudiciales por la población económicamente activa. Así mismo, se concluyó que la prevalencia del burnout es baja a media 93.82%, en un nivel alto se ubica 6,22%. También, se confirmó que el burnout no es exclusivo de profesiones y ocupaciones asistenciales incluso en el estudio participaron obreros, oficinistas entre otros (López, García & Pando, 2014).

Los diversos estudios del síndrome de burnout conllevaron a investigar referente al engagement. Los investigadores consideran que no se puede dejar de lado aquellos aspectos positivos del contexto de trabajo ya que pueden brindar un aporte a entender mejor el ámbito laboral, así como su impacto sobre la salud y desempeño de los individuos (Moreno, Corso, Sanz, Rodriguez, & Boada, 2010).

Halbesleben (2010), indicó que hay algunas investigaciones que reportan que el engagement laboral tiene una relación negativa con la predicción del burnout y positiva con logros o éxito en el trabajo (citado por Fernández & Merino, 2016).

Por lo tanto, se espera que las empresas puedan trabajar de manera multidisciplinaria cuidando el bienestar de los trabajadores ya que este también se refleja en el logro de los resultados. Muchas organizaciones desconocen y/o no estudian estas variables evitando una gestión oportuna.

En base a lo mencionado anteriormente, se consideró que ambas variables son importantes a ser estudiados para contribuir a nuevos aportes y/o permitan profundizar más en el tema en base a los resultados.

1.3.2 Formulación del problema

En base a la problemática descrita es que se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre Burnout y el Engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Conocer la relación entre el Burnout y el Engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.

1.4.2 Objetivos específicos

- Conocer la relación entre las dimensiones del Burnout y las dimensiones del Engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.
- Conocer las diferencias entre el Burnout y el Engagement en trabajadores según las condiciones sociodemográficas de: sexo, estado civil y grado de instrucción de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.
- Conocer las diferencias entre el Burnout y el Engagement en trabajadores según las condiciones laborales de: tiempo de servicio y área de trabajo de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.

1.5. Hipótesis y variables

1.5.1 Formulación de las hipótesis

Hipótesis General

H_i: Existe relación significativa entre el Burnout y el Engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.

Hipótesis Específicas

H₁: Existe relación significativa entre las dimensiones del Burnout y las dimensiones del Engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.

H₂: Existen diferencias significativas entre el Burnout y el Engagement en trabajadores según las condiciones sociodemográficas de: sexo, estado civil y grado de instrucción de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.

H₃: Existen diferencias significativas entre el Burnout y el Engagement en trabajadores según las condiciones laborales de: tiempo de servicio y área de trabajo de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.

1.5.2 Variables de la investigación

a) Las variables a relacionar:

Burnout y sus dimensiones

- Agotamiento emocional
- Indiferencia
- Eficacia Profesional

Engagement y sus dimensiones

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

b) Variables sociodemográficas:

- Género: hombre y mujer
- Estado civil: soltero, casado, conviviente, divorciado, viudo.
- Grado de instrucción: secundaria completa, técnico completo, técnico incompleto, universitario completo, universitario incompleto.
- Tiempo de servicio: mínimo un año laborando en la planilla de la empresa.
- Personal: administrativo y laboratorio

1.5.3 Definición operacional de las variables

a) Variable Burnout

Definida por las puntuaciones obtenidas en el Maslach Burnout Inventory General Survey - MBI-GS, que mide tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Indiferencia y Eficacia Profesional.

b) Variable Engagement

Definida por las puntuaciones obtenidas en el Utrecht Work Engagement Scale -UWES, que mide tres dimensiones: Vigor, Dedicación y Absorción.

La distribución de los ítems según las dimensiones tanto del Burnout y del Engagement, se pueden visualizar en la operacionalización de las variables (Anexo A).

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

En este estudio se ha utilizado el enfoque cuantitativo, en el cual se empleó la recolección de datos para probar la hipótesis de investigación con base en la medición numérica y el análisis estadístico. El estudio fué de tipo transversal, porque se recopilaron los datos en un momento único en el tiempo y de alcance correlacional pues describe la relación entre dos o más variables con el propósito de conocer si existe una relación significativa (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

2.2 Participantes

En la presente investigación se empleó el tipo de muestreo no probabilístico de tipo intencional (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Se ha calculado el tamaño de la muestra al nivel de confianza del 95% con un intervalo de confianza de 5% y con una población de 246 (Tabla 1), se obtuvo una muestra de 152 sujetos, empleando el programa informático The Survey System que permite el cálculo del tamaño de la muestra.

La muestra estuvo conformada por trabajadores de ambos sexos, que pertenecen a la planilla de la empresa que consta entre personal de laboratorio y administrativo de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.

Tabla 1*Análisis descriptivo de la población y área de trabajo*

Empleados	Femenino	Masculino	Total	%
Laboratorio	68	118	186	75.61%
Administrativo	37	23	60	24.39%
Total	105	141	246	100%

Nota: %= porcentaje; Fuente: Tomado de la empresa privada de laboratorio 2018

La muestra llegó a estar representada por 152 trabajadores pertenecientes a una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima, de ambos sexos, pertenecientes a la planilla de la empresa y con un tiempo de servicio de mínimo 1 año laborando en adelante.

En el análisis descriptivo de la muestra hay ciertas características sociodemográficas de interés para nuestro estudio:

La distribución de la muestra según Edad, (Tabla 2), osciló entre un rango mínimo de 21 años y el máximo de 54 años, el promedio de edad es 33 años y la DE= (6.142), la frecuencia más alta es que 17 personas tienen 29 años y es equivalente al 11% de la muestra.

Tabla 2*Análisis Descriptivo de la muestra según Edad*

Edades	M	D.E	Min	Max
21-54 años	32.57	6.142	21	54

Notas: M=Media; D.E.= Desviación Estándar; Min= Mínimo; Máx= Máximo

En relación al Sexo, (Tabla 3) se observa que 74 son varones que equivalen al 48.7% de los trabajadores y 78 mujeres que equivalen al 51.3% restante de trabajadores.

Tabla 3*Análisis Descriptivo de la muestra según Sexo*

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	74	48.7	48.7	48.7
Femenino	78	51.3	51.3	100.0
Total	152	100.0	100.0	

En relación al Tiempo de Servicio, se observó que en el rango de 1-3 años es donde hay más personas y equivalen al 70%, en la muestra el segmento más pequeño es de 8 años en adelante y equivale al 9%. De 1-7 años, 138 personas y hacen el 90% de trabajadores (Tabla 4).

Tabla 4*Análisis Descriptivo de la muestra según Tiempo de Servicio*

Tiempo de Servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-3	107	70.4	70.4	70.4
4-7	31	20.4	20.4	90.8
8 a más	14	9.2	9.2	100.0
Total	152	100.0	100.0	

En cuanto al Estado Civil, también se puede apreciar que 94 son solteros y equivalen al 61.8 % de los trabajadores, 26 son casados y refleja el 17.1% de la muestra, conviviente son 30 y hacen el 19.7%, solo se halló 2 trabajadores divorciados que hacen el 1.3% lo cual no afecta el estudio y no se evidenció casos de trabajadores viudos. (Tabla 5).

Tabla 5*Análisis Descriptivo de la muestra según Estado Civil*

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	94	61.8	61.8	61.8
Casado	26	17.1	17.1	78.9
Conviviente	30	19.7	19.7	98.7
Divorciado	2	1.3	1.3	100.0
Total	152	100.0	100.0	

En referencia al Grado de Instrucción, se puede visualizar que hay 97 personas que tienen estudios universitarios concluidos y hacen un equivalente a 63.8% de la muestra, también 33 trabajadores tienen estudios técnico completo representando el 21.7% de la muestra. El cuadro refleja que el 85.5% son trabajadores instruidos con carreras acabadas entre estudios técnicos y universitarios (Tabla 6).

Tabla 6*Análisis Descriptivo de la muestra según Grado de Instrucción*

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria completa	5	3.3	3.3	3.3
Técnico completo	33	21.7	21.7	25.0
Técnico incompleto	11	7.2	7.2	32.2
Universitario completo	97	63.8	63.8	96.1
Universitario incompleto	6	3.9	3.9	100.0
Total	152	100.0	100.0	

En cuanto al Área de Trabajo, se observa que 119 trabajadores pertenecen al área de laboratorio reflejando un 78.3% de la muestra y donde se concentra la mayor cantidad de personas, en el área administrativa son 33 trabajadores que equivalen al 21.7% de la muestra. (Tabla 7).

Tabla 7*Análisis Descriptivo de la muestra según Área de Trabajo*

Área de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Administrativo	33	21.7	21.7	21.7
Laboratorio	119	78.3	78.3	100.0
Total	152	100.0	100.0	

En relación a los estadísticos descriptivos de las variables del Burnout y Engagement (Tabla 8), se puede visualizar que en las variables del Burnout: Agotamiento Emocional, tiene una media (11,01) y una (DE= 6,30); así mismo, en Eficacia Profesional, se halló una media (30,46) y una (DE= 4,68) y en Indiferencia la media (5,04) y la (DE=5,14). En cuanto al Engagement: en Vigor se halló una media (24,60) y la (DE= 4,18) en Dedicación, una media (24,39) y una (DE= 4,19) y finalmente en Absorción, una media (22,93) y una (DE=4,79).

Tabla 8*Análisis de los Estadísticos Descriptivos de las Dimensiones del Burnout y Engagement*

	M	D.E
Burnout		
Agotamiento emocional	11.0132	6.30146
Eficacia profesional	30.4671	4.68747
Indiferencia	5.0461	5.14600
Engagement		
Vigor	24.6053	4.18315
Dedicación	24.3947	4.19738
Absorción	22.9342	4.79745

Notas: M= Media; D.E= Desviación Estándar

Criterios de Inclusión:

Nacionalidad Peruana, a partir de secundaria completa, mínimo 1 año laborando y deben pertenecer a la planilla de la empresa.

Criterios de Exclusión:

Presencia de un malestar de salud y encontrarse desmotivado frente a la aplicación del instrumento.

2.3 Medición

Ficha de datos sociodemográficas:

Se empleó un documento con la finalidad de conseguir información de los trabajadores que participaron en el presente estudio, relacionados a la edad, género, estado civil, grado de instrucción, condición laboral, tiempo de servicio y área personal: laboratorio y Administrativo.

Instrumentos:

Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS; Maslach et al., 1996). Para la presente investigación se empleó la versión en español y traducida para América Latina (Juárez et al., 2011). Está conformado por 16 ítems y se clasifica en 3 dimensiones: Agotamiento Emocional, (cinco ítems), Indiferencia (cinco ítems) y Eficacia Profesional (seis ítems). Los ítems se valoran en una escala de frecuencia de tipo Likert con siete grados que oscilan entre 0 (nunca) y 6 (diariamente). Cabe mencionar que en las relaciones entre los constructos medidos por el MBI-GS, Agotamiento Emocional e Indiferencia se consideran como las dimensiones principales del burnout y tienen correlaciones más altas comparándolas con Eficacia Profesional (Fernández, Juárez, & Merino 2015).

El MBI-GS (Maslach et al., 1996), evalúa, la experiencia de Burnout desde un enfoque que enfatiza la relación que experimenta el trabajador con las condiciones y demandas del ambiente laboral. Sus 3 dimensiones: Agotamiento Emocional (AE), Indiferencia (IN) y Eficacia Profesional (EP), (Citado por Fernández & Merino, 2016).

Un estudio realizado en Perú, en 940 empleados de diversas ocupaciones, reportaron una adecuada validez y confiabilidad, manteniendo su estructura de las tres dimensiones y una consistencia interna mayor a 0.75 cuyo puntaje promedio de la confiabilidad y los intervalos según cada dimensión fueron: AE (.885; IC: .873, .896), EP (.774; IC: .751, .796) y IN (.771; IC: .746, .794). En cuanto al ítem 13 (del puntaje Indiferencia) se retiró del análisis debido a que en la literatura nacional e internacional no demostraron buenas propiedades correlacionales apropiadas en su constructo (Fernández, Juárez, & Merino, 2015).

En la presente investigación también se evidenció una estructura de 3 dimensiones referente al instrumento (Anexo B). En cuanto a la consistencia interna se puede apreciar que la confiabilidad de AE es de .766 (.589, .838), en IN es de .783 (.643, .859) y en EP es .725 (.630, .831). Cabe mencionar que al igual que investigaciones que reportó la literatura retiramos el ítem 13 por su baja carga factorial. Por lo tanto, podemos decir que la prueba tiene adecuadas propiedades psicométricas para esta investigación.

Utrecht Work Engagement Scale (UWES; Schaufeli et al., 2002). Para fines del estudio se empleó la UWES. El cual evalúa el entusiasmo por el trabajo y está conformado por 15 ítems que se integran en tres dimensiones distribuidos en: Vigor (VI; 5 ítems), Dedicación (DE; 5 ítems) y Absorción (AB; 5 ítems). Los ítems puntúan

en una escala de tipo Likert con 7 puntos de frecuencia que van de 0 (nunca) a 6 (diariamente).

Se utilizó la versión validada en el Perú con 145 profesores de primaria y secundaria pertenecientes a 8 entidades educativas de Lima Metropolitana, el instrumento UWES en su traducción al español, reportan que su proceso de validación examinando la estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio reportó una estructura tridimensional. En cuanto a la consistencia interna fueron de manera general favorables para cada una de las dimensiones a excepción de absorción. Se presentó la confiabilidad junto a sus los intervalos de confianza según cada dimensión: Vigor (.79; IC:.71, .84), Dedicación (.82; IC:.75, .86) y Absorción (.66; IC: .55, .74) (Flores, Fernández, Juárez, Merino, & Guimet 2015).

En el presente estudio también se reportó una estructura de 3 dimensiones que tiene el instrumento. (Anexo C). En cuanto a la consistencia interna, se puede apreciar que la confiabilidad de Vigor fue de .703 (IC: .580, .869), Dedicación de .697 (IC: .547, .882) y Absorción de .687 (IC: .551, .819).

2.4 Procedimiento

En relación a la aplicación de los instrumentos, en primer lugar, se coordinó con el Analista de Selección y Desarrollo, con quién, se sostuvo una primera reunión, donde se le explicó el motivo del estudio, las variables con sus dimensiones y se revisó los formatos e instrumentos. Posteriormente, se gestionó una reunión con el Gerente Regional de Recursos Humanos, donde se le facilitó la misma documentación y quién aprobó el estudio. El Gerente Regional, fué quién informó a otras autoridades de dicha empresa sobre el estudio a realizar, se les

comunicó a los trabajadores que se llevaría a cabo la aplicación de unos formatos en beneficio de la organización. Se elaboraron y colocaron anuncios de comunicación interna con los horarios y fechas para la aplicación de los cuestionarios. Seguidamente, los instrumentos se aplicaron de manera individual y colectiva en la sala de reuniones y de capacitación de dicha entidad, las mismas que cuentan con la iluminación y ventilación pertinente. Para la aplicación de los formatos e instrumentos se visitó la empresa en 12 oportunidades aproximadamente. Una vez convocados los participantes, se comunicó el motivo del estudio, confidencialidad y anonimato del mismo, se explicó los documentos entregados, en primer lugar, el formato de consentimiento informado (Anexo D), seguidamente la ficha de datos sociodemográficos (Anexo E) y finalmente se procedió a explicar el instrumento del Engagement (Anexo F) y el Burnout (Anexo G).

En cuanto a las consideraciones éticas dadas en la investigación, se ha considerado: el documento de consentimiento informado que se entregó a cada participante, mantener el anonimato y la confidencialidad de los datos: antes, durante y después de la aplicación y procesamiento de los mismos. Se respetó la individualidad de las personas y la información brindada no tendrá otros fines más que la del estudio.

2.5 Análisis de los datos

Una vez culminada la aplicación de los instrumentos a la muestra, se completó una base de datos y posteriormente se empleó el programa estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) versión 24.

En primer lugar, se realizó el análisis psicométrico de los instrumentos. En segundo lugar, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors para verificar si los datos de nuestra muestra se ajustan a la normalidad y de acuerdo a esto elegir qué tipo de prueba estadística se va a utilizar. En tercer lugar, se realizó el análisis descriptivo de la ficha sociodemográfica de la muestra y de cada una de las variables de estudio. En cuarto lugar, se procedió a la prueba de correlación entre las variables de estudio y finalmente pruebas comparativas.

CAPÍTULO III RESULTADOS

En este apartado se consideran los resultados obtenidos por medio de los procedimientos estadísticos, en base a los objetivos propuestos en la investigación.

3.1 Prueba de Normalidad: Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors (Tabla 9), hemos encontrado que todas las dimensiones del Burnout y Engagement no reúnen los requisitos de normalidad por el cual nos sugiere poder utilizar las pruebas no paramétricas entre ellas para correlación la Rho de Spearman y entre las pruebas comparativas la prueba de U de Mann – Whitney ó la prueba de Kruskal-Wallis.

Tabla 9

Prueba de Kolmogorov-Smirnov- Lilliefors para una muestra

	M	D. E	z	p
Burnout				
Agotamiento emocional	110.132	630.146	.100	.001
Eficacia profesional	304.671	468.747	.119	.000
Indiferencia	50.461	514.600	.173	.000
Engagement				
Vigor	246.053	418.315	.169	.000
Dedicación	243.947	419.738	.156	.000
Absorción	229.342	479.745	.140	.000

Nota: M= Media; D.E.= Desviación Estándar; p = Nivel de Significancia

3.2 Contraste de Hipótesis

3.2.1 Hipótesis General:

H_i: Existe relación significativa entre el Engagement y el Burnout en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.

Considerando la Tabla 10, puede indicarse 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).

3.2.2 Hipótesis Específicas:

H₁: Existe relación significativa entre las dimensiones del Burnout y las dimensiones del Engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.

Para la interpretación de las magnitudes se ha empleado los puntos de corte de Cohen (1988): .10 =bajo; .30=medio. moderado; .50=grande.

Tabla 10

Análisis de correlaciones entre las dimensiones del Burnout y el Engagement

	Vigor	Dedicación	Absorción
Agotamiento emocional	-.345**	-.346**	-.054
Indiferencia	-.394**	-.532**	-.221**
Eficacia profesional	.569**	.544**	.407**

Nota: ** la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

De acuerdo a la tabla 10, la dimensión agotamiento emocional de Burnout se relaciona con Vigor de Engagement de manera negativa, moderada (-.345) y altamente significativa; así mismo se relaciona con la dimensión Dedicación de forma negativa, moderada (-.346) y altamente significativa.

En cuanto a la dimensión Indiferencia del Burnout se relaciona con la dimensión Vigor de Engagement de manera negativa, moderada (-.394) y altamente significativa; con la dimensión Dedicación se relaciona de forma negativa, grande (-.532) y altamente significativa; con la dimensión Absorción, tiene una dirección negativa, baja (-.221) pero altamente significativa.

En la dimensión Eficacia Profesional del Burnout se relaciona con la dimensión Vigor de Engagement de forma positiva, grande (.569) y altamente significativa; por otro lado, con la dimensión Dedicación de manera positiva, grande (.544) y altamente significativa; con la dimensión Absorción de forma positiva, moderada (.407) y altamente significativa. Cabe resaltar que Agotamiento Emocional con Absorción tiene una correlación negativa, muy baja y nada significativa.

H₂: Existen diferencias significativas entre las dimensiones del burnout y Engagement según las condiciones sociodemográficas de: sexo, estado civil y grado de instrucción de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.

Tabla 11*Análisis comparativo entre las dimensiones del Burnout y el Engagement con sexo*

	Sexo	N	Rango promedio	Z	Sig. Asintótica (bilateral)
Burnout					
Agotamiento emocional	Masculino	74	72.12	-1.196	.232
	Femenino	78	80.65		
Eficacia profesional	Masculino	74	78.91	-.661	.509
	Femenino	78	74.21		
Indiferencia	Masculino	74	80.84	-1.193	.233
	Femenino	78	72.38		
Engagement					
Vigor	Masculino	74	77.84	-.369	.712
	Femenino	78	75.22		
Dedicación	Masculino	74	77.32	-.226	.821
	Femenino	78	75.72		
Absorción	Masculino	74	69.36	-1.954	.051
	Femenino	78	83.28		

De acuerdo a la tabla 11. No existen diferencias significativas entre las dimensiones del Burnout y el Engagement de acuerdo al sexo.

Tabla 12

Análisis comparativo entre las dimensiones del Burnout y el Engagement con el estado civil

	<i>Estado Civil</i>	<i>N</i>	<i>Rango promedio</i>	<i>H de Kruskal-Wallis</i>	<i>Sig. asintótica</i>
Burnout					
Agotamiento emocional	Soltero	94	73.25	1.910	.591
	Casado	26	77.85		
	Conviviente	30	84.08		
	Divorciado	2	98.00		
Eficacia profesional	Soltero	94	77.80	2.415	.491
	Casado	26	83.46		
	Conviviente	30	66.17		
	Divorciado	2	79.75		
Indiferencia	Soltero	94	71.20	5.712	.126
	Casado	26	78.83		
	Conviviente	30	92.28		
	Divorciado	2	58.75		
Engagement					
Vigor	Soltero	94	79.11	3.492	.322
	Casado	26	79.88		
	Conviviente	30	63.90		
	Divorciado	2	98.75		
Dedicación	Soltero	94	80.09	4.292	.232
	Casado	26	72.54		
	Conviviente	30	65.98		
	Divorciado	2	117.25		
Absorción	Soltero	94	82.05	6.971	.073
	Casado	26	69.67		
	Conviviente	30	62.32		
	Divorciado	2	117.00		

De acuerdo a la tabla 12. No existen diferencias significativas entre las dimensiones del Burnout y el Engagement de acuerdo al estado civil.

Tabla 13

Análisis comparativo entre las dimensiones del Burnout y el Engagement con el grado de instrucción

	<i>Instrucción</i>	<i>N</i>	<i>Rango promedio</i>	<i>H de Kruskal-Wallis</i>	<i>Sig. asintótica</i>	
Burnout						
Agotamiento emocional	Secundaria completa	5	92.60	4.524	.340	
	Técnico completo	33	78.71			
	Técnico incompleto	11	52.64			
	Universitario completo	97	78.29			
Eficacia profesional	Universitario incompleto	6	65.67	14.652	.005	
	Secundaria completa	5	20.80			
	Técnico completo	33	67.44			
	Técnico incompleto	11	75.77			
Indiferencia	Universitario completo	97	80.19	7.451	.114	
	Universitario incompleto	6	114.42			
	Secundaria completa	5	119.40			
	Técnico completo	33	79.76			
	Técnico incompleto	11	64.00			
Engagement	Universitario completo	97	75.96	5.320	.256	
	Universitario incompleto	6	54.50			
	Vigor	Secundaria completa	5			57.20
		Técnico completo	33			77.36
		Técnico incompleto	11			95.86
	Dedicación	Universitario completo	97			73.55
Universitario incompleto		6	100.08			
Secundaria completa		5	60.70			
Técnico completo		33	80.08			
Técnico incompleto		11	95.27			
Absorción	Universitario completo	97	73.21	1.896	.755	
	Universitario incompleto	6	88.75			
	Secundaria completa	5	55.40			
	Técnico completo	33	82.62			
	Técnico incompleto	11	77.86			
	Universitario completo	97	75.59			
	Universitario incompleto	6	72.67			

De acuerdo a la tabla 13, existen diferencias significativas entre la dimensión de Eficacia Profesional del Burnout con el grado de instrucción, sin embargo, con

el resto de las otras variables del Burnout y engagement no tienen diferencias significativas de acuerdo al grado de instrucción. Se aprueba parcialmente la hipótesis.

H₃: Existen diferencias significativas entre las dimensiones del burnout y Engagement según las condiciones laborales de: tiempo de servicio y área de trabajo de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.

Tabla 14

Análisis comparativo entre las dimensiones del Burnout y el Engagement según tiempo de servicio

	<i>Antigüedad</i>	<i>N</i>	<i>Rango promedio</i>	<i>H de Kruskal-Wallis</i>	<i>Sig. asintótica</i>
Burnout					
Agotamiento emocional	1-3	107	74.85	.625	.732
	4-7	31	81.92		
	8 a más	14	77.11		
Eficacia profesional	1-3	107	74.99	.438	.803
	4-7	31	80.48		
	8 a más	14	79.25		
Indiferencia	1-3	107	78.64	1.833	.400
	4-7	31	75.73		
	8 a más	14	61.89		
Engagement					
Vigor	1-3	107	72.87	2.844	.241
	4-7	31	87.76		
	8 a más	14	79.32		
Dedicación	1-3	107	77.75	1.142	.565
	4-7	31	69.48		
	8 a más	14	82.50		
Absorción	1-3	107	75.17	.532	.766
	4-7	31	81.63		
	8 a más	14	75.29		

De acuerdo a la tabla 14. No existen diferencias significativas entre las dimensiones del Burnout y el Engagement de acuerdo tiempo de servicio.

Tabla 15

Análisis comparativo entre las dimensiones del Burnout y el Engagement según el área de trabajo

	Área	N	Rango promedio	Z	Sig. Asintótica (bilateral)
Burnout					
Agotamiento emocional	Administrativo	33	89.18	-1.873	.061
	Laboratorio	119	72.98		
Eficacia profesional	Administrativo	33	75.42	-.159	.873
	Laboratorio	119	76.80		
Indiferencia	Administrativo	33	79.44	-.437	.662
	Laboratorio	119	75.68		
Engagement					
Vigor	Administrativo	33	69.27	-1.072	.284
	Laboratorio	119	78.50		
Dedicación	Administrativo	33	70.71	-.857	.392
	Laboratorio	119	78.11		
Absorción	Administrativo	33	76.26	-.036	.971
	Laboratorio	119	76.57		

De acuerdo a la tabla 15. No existen diferencias significativas entre las dimensiones del Burnout y el Engagement de acuerdo al área de trabajo.

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo por objetivo examinar la relación entre el Burnout y el Engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima Metropolitana. Los resultados del estudio dan soporte a la asociación inversa que presentan estos dos constructos; sin embargo, en el caso de la dimensión de absorción del engagement, los resultados indicaron que no existió asociación con la dimensión de agotamiento emocional, este resultado es similar a otro estudio (Salazar, 2018). Asimismo, la dimensión de indiferencia con absorción presentó una correlación negativa y baja con tendencia a moderada, otros reportes similares (Albán, 2016; Martínez, 2009; Menezes et al. 2006; Salazar, 2018). Referente al análisis de comparación, no existieron diferencias en cuanto al sexo, áreas de trabajo, tiempo de servicio y estado civil. No obstante, en cuanto al grado de instrucción se encontraron diferencias en la dimensión de eficacia profesional.

En cuanto a los resultados del análisis de correlación, si bien se esperaban correlaciones elevadas, asumiendo la concepción de polos opuestos, se demostró que las correlaciones fueron inversas pero moderadas y en algunos casos de asociación baja. Esto es esperable con lo propuesto en la literatura actual que acredita que el burnout y el engagement no son procesos antagónicos pues si bien comparten similitud en la génesis de su desarrollo como producto de la presencia de los factores psicosociales en el trabajo (demandas-recursos laborales), uno está orientado en explicar el malestar psicosocial del trabajador (Burnout) mientras que el engagement se centra en abordar los procesos motivacionales y en la mejora del rendimiento del trabajador (Bakker & Demerouti, 2013; Demerouti & Cropanzano, 2010). Estos resultados van acordes con lo obtenido en otros reportes empíricos

(Albán, 2016; Dylag, Jaworek, Karwowski, Kozusznik & Marek, 2013; Langelaan, Bakker, van Doornen, & Schaufeli, 2006; Mendoza, 2014; Narainsamy & Der Westhuizen, 2013; Salanova et al., 2000; Salanova, Bresó, & Schaufeli, 2005; Spontón, Castellano, Salanova, Llorens, Maffei, & Medarno, 2018; Ventura, Salanova, & Llorens, 2015) y dan sostenibilidad a la hipótesis general de la investigación.

En relación a la dimensión de Agotamiento Emocional del Burnout, presentó correlación negativa con la dimensión de Vigor, este resultado es similar a otras investigaciones nacionales (Albán, 2016; Lazarte, 2016; Mendoza, 2014; Salazar, 2018) e internacionales (Dylag, Jaworek, Karwowski, Kozusznik & Marek, 2013; Esteban, 2014; Fuentes, 2017; Narainsamy & Der Westhuizen, 2013; Ventura, Salanova, & Llorens, 2015). El Agotamiento Emocional es una variable que se desarrolla como producto de la exposición crónica a las demandas laborales como la sobrecarga de trabajo y los conflictos interpersonales (Schaufeli & Salanova, 2014), mientras que la dimensión de Vigor del engagement es explicada a partir de los recursos laborales y personales (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2009).

Para Salanova & Llorens (2008), las asociaciones entre el agotamiento emocional y el vigor queda establecido a partir de un continuo denominado energía. Aunque resultados también demuestra el papel mediador del vigor para controlar los efectos del agotamiento emocional, ocasionando que este último no afecte negativamente el desempeño y la satisfacción del trabajador (Palmer, Jordan, &

Hochwarter, 2017). De esta manera, es concordante asumir que los niveles elevados del vigor pueden reducir el impacto del agotamiento emocional.

La dimensión de agotamiento emocional presentó una correlación negativa con la dimensión Dedicación, resultado equivalente a otras investigaciones nacionales (Albán, 2016; Lazarte 2016; Mendoza, 2014; Montalvo, 2018; Salazar, 2018) e internacionales (Esteban, 2014; Fuentes 2017; Martínez, 2009; Menezes, Fernández, Hernández, Ramos, & Contador, 2006; Narainsamy & Der Westhuizen, 2013; Ventura, Salanova, & Llorens, 2015). El agotamiento emocional genera que los trabajadores se muestren cansados emocional y físicamente (Maslach, 2009) afectando de esta manera su salud, mientras que en la dimensión dedicación, el colaborador está fuertemente involucrado en su trabajo, esto quiere decir que le da un significado, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto en las actividades vinculadas a su puesto laboral (Schaufeli, 2013).

De esta manera las relaciones entre la dedicación y el agotamiento también puede verse reflejado en su aporte explicativo en consecuentes organizacionales, por ejemplo, Saks (2006) demostró que la dedicación aportaba al incremento de la satisfacción laboral mientras que el agotamiento propiciaba su reducción, de esta manera, el agotamiento y la dedicación son relevantes en la explicación del desempeño laboral. De la misma forma, también se ha demostrado que puede haber una asociación positiva entre ambas variables cuando al realizar niveles altos de esfuerzo, entrega y obtener una recompensa baja conduce al desarrollo de la tensión, agotamiento induciendo al empleado al deterioro de la salud (Tsutsumi & Kawakami, 2004; van Vegchel, de Jonge, Bosma, & Schaufeli, 2005).

La dimensión de indiferencia presentó una correlación inversa con el vigor y la dedicación. La indiferencia se manifiesta con una respuesta negativa, apática relacionado a diversos aspectos del trabajo (Maslach, 2009). La indiferencia fue la dimensión que presentó mayor correlación con el vigor y la dedicación en contraste con el agotamiento emocional, esto es similar a otros estudios (Albán, 2016; Lazarte, 2016; Montalvo, 2018) e internacional (Castellano, Cifre, Spontón, Medrano & Maffei, 2013; Narainsamy & Der Westhuizen, 2013; Dylag, Jaworek, Karwowski, Kozusznik & Marek, 2013; Ventura, Salanova, & Llorens, 2015). Esta conclusión posibilita entender que los trabajadores que manifiesten indicadores de indiferencia, esto quiere decir, cuando se distancian mentalmente de sus trabajos y generan actitudes cínicas (Schaufeli & Salanova, 2014), reducen su vigor y dedicación, este escenario es posible considerando las características inherentes a la muestra de estudio de la presente investigación.

La dimensión Eficacia Profesional del Burnout correlacionó con las tres dimensiones del engagement (Vigor, Dedicación y Absorción) de manera positiva y significativa, otros estudios reportaron resultados similares a nivel nacional (Mendoza 2014; Montalvo, 2018; Salazar 2018; Sánchez & Venegas, 2018) e internacional (Dylag, Jaworek, Karwowski, Kozusznik, & Marek, 2013; Esteban, 2014; Sánchez, Gordillo, Gómez, Ruiz, Bermejo, & Rabazo, 2016).

Las relaciones obtenidas en el estudio fueron mayores en contraste con el agotamiento y la indiferencia. La eficacia profesional es una variable crítica en los estudios del burnout, siendo considerada en algunos casos como un componente que no refleja el burnout, sino que aporta efectos a su desarrollo (Salanova, Bresó,

& Schaufeli, 2005), esto es complementado según los resultados de Lee y Ashfort (1996), quienes demostraron que las relaciones entre eficacia profesional con el agotamiento y la indiferencia fueron moderados y bajos. Estos resultados pueden ser sostenidos cuando se entiende que el burnout es desencadenante producto de las demandas laborales y no necesariamente de componentes personales como la eficacia profesional (Salanova et al., 2000).

Asimismo, es necesario considerar las sugerencias de Schaufeli y Salanova (2007), quienes examinaron las relaciones entre la eficacia profesional en el engagement y la ineficacia profesional en el burnout concluyendo en la necesidad de invertir los ítems de eficacia profesional, integrado en el MBI, a ineficacia profesional como estrategias para capturar un mayor significado del burnout mientras que la eficacia profesional demostraba ser un componente más asociado al engagement.

En cuanto a las diferencias de las variables sociodemográficas (sexo, estado civil y grado de instrucción) y de las condiciones laborales (tiempo de servicio y el área de trabajo) en relación a las dimensiones del burnout y engagement, se obtuvo como resultado, que el grado de instrucción fue la única variable diferenciada en la dimensión de eficacia profesional. Maslach et al. (2001), indicaron que el género, edad, estado civil y grado de instrucción eran variables que presentaban diferencias en cuanto a niveles de burnout.

No obstante, los resultados empíricos sobre las variables sociodemográficas en la experiencia del burnout y del engagement son todavía no concluyentes debido a que sus resultados varían en cuanto a su significancia estadística (Díaz, López, & Varela, 2012; Esteras, Chorot, & Sandín, 2014; Fuentes, 2017; Jaworek, 2017; Llorent & Ruiz, 2016; Marsollier & Aparicio, 2013; Menezes, Fernández, Hernández, Ramos, & Contador, 2006; Moriana, & Herruzo, 2004; Oramas, Marrero, Cepero, Del Castillo, & Vergara, 2014; Ocampo, Juárez, Arias, & Hindrichs, 2015) y por lo menos en estudios peruanos puede requerirse de mayor información para asumir adecuadamente una respuesta más certera sobre esta comparativa.

En cuanto a las diferencia en el grado de instrucción en la dimensión de la eficacia profesional puede orientarse en la premisa que establece que los trabajadores con mayores niveles de instrucción, presentan una mejor autoevaluación de sus competencias frente al puesto (Maslach et al., 2001; Cruz, Austria, Herrera, Vásquez, Vega, & Salas, 2010; Adali, Priami, Evagelou, Mougia, Ifanti, & Alevizopoulos, 2003), esto debido a que las expectativas en el trabajo pueden incrementar y ser percibidos como un reto para el desarrollo profesional y una mejora laboral del trabajador; así como un mayor nivel de exigencia y responsabilidad. Sin embargo, ello puede conllevar a la presencia de burnout. Por otro lado, resultado de otra investigación referente a la relación entre el grado de instrucción/escolaridad con Realización Personal no presentó una correlación significativa (Sánchez, 2012) y con Agotamiento se ha encontrado resultados opuestos donde los que tienen niveles básicos de estudios presentan mayor burnout que niveles superiores (Llorent & Ruiz, 2016), de esta forma los resultados

aperturan la necesidad de continuar examinando el grado de instrucción en la experiencia del burnout y/o engagement.

En cuanto a las implicancias prácticas, en el estudio se apreció que la eficacia profesional presentó fuertes asociaciones con las dimensiones del engagement, por tanto, considerando que la eficacia profesional es una variable personal en la explicación del burnout (Salanova et al., 2000). La posibilidad de incentivar la eficacia profesional a través de intervenciones en la muestra de estudio, podría incrementar los niveles del engagement.

Asimismo, el trabajar en las creencias de eficacia es la confianza en los propios niveles de competencia actual referente a un dominio específico, estas certezas determinan el esfuerzo y persistencia empleada por las personas para superar los obstáculos y experiencias complicadas (Raigosa & Marín, 2010).

En el presente estudio, se evidenció la indiferencia como dimensión del burnout con correlaciones inversas más elevadas frente a las 3 dimensiones del burnout. Salanova et al. (2000) también resalta en un estudio referente a los altos puntajes en la escala de indiferencia en un tipo de muestra. Se reporta que la indiferencia es una variable central del burnout y en algunos casos, aquella que es considerada como desencadenante (Marsollier, 2013). Considerando la muestra de estudio, presenciar niveles elevados de indiferencia podría ser relevante en el desarrollo del desgaste, de esta manera y por lo tanto será necesario tomar medidas pertinentes para su abordaje y reducción.

El engagement en el trabajo es importante pues sus efectos posibilitan mejorar el desempeño, la calidad, satisfacción y el compromiso laboral y además tiene un efecto positivo con aspectos globales de la vida. De esta manera, la experiencia del engagement generará un mejor compromiso y posibilitará una mejora en el bienestar de los trabajadores. En algunos casos, se ha descrito que esta variable puede generar mayor competitividad en las organizaciones, brindando un mejor servicio, la reducción de errores y accidentes (Salanova & Schaufeli, 2004; Tripiana & Llorens, 2015).

Entonces se invita a ir más allá de la prevención del Burnout, incentivando a un trabajo que involucre áreas vinculadas a los recursos humanos (e.g., gestión de personas, talento humano, gestión etc.) generando de esta manera organizaciones saludables. Las entidades públicas y privadas deben tratar de reducir u optimizar las demandas de trabajo evitando efectos indeseables en la salud de los empleados. Es importante promover el compromiso laboral y minimizar el riesgo de la presencia del agotamiento para que puedan obtener un rendimiento óptimo de sus empleados (Demerouti & Cropanzano, 2010).

Por lo tanto, considerando estos resultados en la muestra de estudio, la necesidad de controlar la exposición del agotamiento emocional y la indiferencia en los trabajadores de la empresa es pertinente, pues podría afectar la motivación en el trabajador, involucrando su dedicación y el vigor. La falta de prevención sobre este malestar psicosocial podría acarrear futuros perjuicios que impacten en la salud del trabajador y en el desarrollo de la organización. En ese sentido, se espera

que la empresa pueda monitorear de forma secuenciada los niveles de exposición del burnout para tomar medidas para su control.

En cuanto a las limitaciones del estudio, la poca cantidad muestral y la elección del muestreo posibilita la no generalización de resultados. Otra limitación de la investigación estuvo relacionada con el diseño dado que sólo buscó explorar la relación entre variables. Así también, no se incorporó otras mediciones que estuvieran orientadas a explicar las causas o consecuencias que derivan del burnout y el engagement.

CONCLUSIONES

1. Se corrobora la hipótesis general de investigación que asumen la relación significativa entre burnout y Engagement.
2. Dentro de las hipótesis específicas se demostró asociaciones inversas entre las dimensiones de agotamiento emocional e indiferencia del burnout con vigor y dedicación del Engagement.
3. La dimensión de absorción del engagement, presentó una relación nula con la dimensión de agotamiento emocional del burnout.
4. Se concluye que no existen diferencias significativas en las variables sociodemográficas y condiciones laborales relacionadas al sexo, estado civil, tiempo de servicio y área de trabajo, referente al burnout y el engagement.
5. En relación a la dimensión Eficacia Profesional del Burnout y la variable sociodemográfica grado de instrucción se presentaron diferencias significativas.

RECOMENDACIONES

1. Incrementar la muestra y elaborar otro tipo de muestreo, preferentemente probabilístico, para la selección de los participantes y de esta manera generalizar los resultados de la investigación. Además, será necesario contemplar otros grupos ocupacionales peruanos que den soporte a los resultados entre estas variables.
2. Examinar los desencadenantes organizacionales y personales del burnout y el engagement en el contexto peruano proponiendo diseños explicativos.
3. Elaborar estudios que permitan conocer los niveles del burnout y el engagement en escenarios ocupacionales para la toma de decisiones.
4. Proponer estudios que evalúen las consecuencias que derivan del burnout y el engagement en cuanto al bienestar del trabajador y la mejora en la organización laboral.
5. Es necesario continuar los estudios que comparen características sociodemográficas en relación al burnout y el engagement

REFERENCIAS

- Adali, E., Priami, M., Evagelou, H., Mougia, V., Ifanti, M., & Alevizopoulos, G. (2003). Síndrome del Quemado en el personal de enfermería psiquiátrica de hospitales griegos. *The European journal of psychiatry (edición en español)*, 17(3), 161-170.
Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/ejp/v17n3/original4.pdf>
- 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). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9992/Alb%C3%A1n%20Bartra%20Andrea%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the Job Demands- Resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 393-417. doi: 10.1080/13594320344000165
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands- resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. doi: 10.1108/02683940710733115
- Bakker, A.B., Hakanen, J.J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2) 274-284. doi: 10.1037/0022-0663.99.2.274

- Bakker, A.B., Van Veldhoven, M.J.P.M., & Xanthopoulou, D. (2010). Beyond the Demand-Control model: Thriving on high job demands and resources. *Journal of Personnel Psychology*, 9(1), 3-16. doi: 10.1027/1866-5888/a000006
- Bakker, A.B. (2011). An evidence-based modelo of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269. doi: 10.1177/0963721411414534
- Bakker, A.B., Rodríguez, A & Derks, D. (2012). La Emergencia de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva. *Psicothema*, 24(1), 66-72. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3980.pdf>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115. doi: 10.5093/tr2013a16
- Brill, P.L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health* 6, 12-24.
- Castellano, E., Cifre, E., Spontón, C., Medrano, L.A., & Maffei, L. (2013). Emociones positivas y negativas en la predicción del burnout y engagement en el trabajo. *Revista de Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(1), 75-88. Recuperado de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/83247/005%20emociones%20positivas%20RPPTS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cherniss, C. (1980a). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, CA: Sage publications.
- Cherniss, C. (1980b). *Professional burnout in human service organizations*. NY: Praeger.

- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates. Recuperado de <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Cruz, B., Austria, F., Herrera, L., Vásquez, J.C., Vega, C. Z., & Salas, J. (2010). Estrategias activas de afrontamiento: un factor protector ante el síndrome de burnout “o de desgaste profesional” en trabajadores de la salud. *Neumol Cir Torax*, 69(3), 137-142. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Fernando_Austria-Corrales/publication/287466514_Active_coping_strategies_A_protective_factor_against_burnout_syndrome_or_burnout_in_health_workers/links/583dc89208ae8e63e6150ab6/Active-coping-strategies-A-protective-factor-against-burnout-syndrome-or-burnout-in-health-workers.pdf
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001). The Job demands-resources modelo of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3) 499-512. doi: 10.1037//0021-9010.86.3.499
- Demerouti, E., & Cropanzano, R. (2010). From thought to action: employee work engagement and job performance. In Bakker, A. B., & Leiter, M. P (Eds.), *Work Engagement: A Handbook of Essencial Theory and Research* (pp. 147-163). Taylor & Francis: New York.
- Díaz, F., López, A. M., & Varela. M.T. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227. Doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy11-1.fasb>

- Durán, A., Extremera, N., & Rey, L. (2004). Engagement and burnout: analysing their association patterns. *Psychological Reports, 94*(3), 1048-1050. doi: 10.2466/pr0.94.3.1048-1050
- Dylağ, A., Jaworek, M., Karwowski, W., Kożusznik, M., & Marek, T. (2013). Discrepancy between individual and organizational values: Occupational burnout and work engagement among white-collar workers. *International Journal of Industrial Ergonomics, 43*(3), 225-231. doi: 10.1016/j.ergon.2013.01.002.
- Esteban, B. (2014). Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar, (3)*. Recuperado de <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198451/161721>
- Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2014). Predicción del Burnout en los docentes: papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 19*(2), 79-92. doi: <http://dx.doi.org/10.5944/rppc.vol.19.num.2.2014.13059>
- Fernández, M., Juárez, A., & Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit, 21*(1), 9-20. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n1/a02v21n1.pdf>
- Fernández, M., & Merino, C. (2016). El lado socialmente deseable de las respuestas a medidas de burnout y engagement: un estudio preliminar. *Revista Colombiana de Psicología, 25*(1), 83-94. doi: 10.15446/rcp.v25n1.47648

- 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*, 21(2), 195 – 206. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. doi: 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
- Fuentes, G. (2017). *Burnout y Engagement en profesionales de la salud que realizan juntas médicas en Córdoba Argentina comparado con un grupo control y sus estrategias de regulación emocional*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado). Recuperado de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/13836>
- Gil- Monte, P., & Peiró, J. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Gil- Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. España: Ediciones Pirámide.
- Gil – Monte, P.R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2012.v29n2/237-241/es>
- Gil- Monte, P.R. (2014). Psicología aplicada al estudio de los riesgos laborales: estrés y estrategias de afrontamiento. *Manual de Psicología aplicada al trabajo y a la prevención de riesgos laborales*. Madrid: Pirámide.

- Gil – Monte, P.R., López, J., Llorca, J.L., & Sánchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad Valenciana (España). *Liberabit*, 22(1), 7-19.
- 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.
- Hakanen, J., Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *The Journal of school Psychology*, 43, 495-513. doi: 10.1016/j.jsp.2005.11.001
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación: 6ª edición*. México: Mc Graw Hill.
- Hobfoll, S.E., Johnson, R.J., Ennis, N., & Jackson, A.P. (2003). Resources loss, resources gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84 (3), 632-643. doi: 10.1037//0022-3514.84.3.632
- Jaworek, M. (2017). The role of occupational and demographic factors in relation to Work Engagement in Polish sample of employees -initial study. *Journal of Positive Management*, 8(4), 44-57. doi: <http://dx.doi.org/10.12775/JPM.2017.130>
- Juárez, A., García, J., Camacho, A., Gómez, V., Vera, A., Fernández, M., & García, I. (2011). *Traducción y adaptación del MBI-GS en población Latina*. Documento no publicado.

- Judge, T.A., Bono, J.E., Erez, A. & Locke, E.A. (2005). Core self- evaluations and job and life satisfaction: The role of self-concordance and goal attainment. *Journal of Applied Psychology*, 90(2), 257-268. doi:10.1037/0021-9010.90.2.257
- Langelaan, S., Bakker, A. B., van Doornen, L. J. P., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement: do individual differences make a difference? *Personality and Individual Differences*, 40; 521-532. doi: 10.1016/j.paid.2005.07.009
- Lazarte, L.A. (2016). *El efecto del job crafting y el rol mediador del burnout y el engagement sobre la relación entre las características laborales y la intención de rotar* (Tesis para el grado de magister). Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1471/Luis_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of applied Psychology*, 81(2), 123 – 133. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Blake_Ashforth/publication/278884998_A_meta-analytic_examination_of_the_correlates_of_the_three_dimensions_of_job_burnout/links/5a1d87f4a6fdcc0af326e609/A-meta-analytic-examination-of-the-correlates-of-the-three-dimensions-of-job-burnout.pdf
- Leiter, M.P., & Maslach, C. (2004). *Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout*. In Perrewe PL, Ganster DC, eds. *Research in occupational stress and well – being*. Oxford: Elsevier, 3, 91-134. doi: 10.1016/S1479-3555(03)03003-8

- Llorent, V.J., & Ruiz, I. (2016). El Burnout y las variables sociodemográficas en los profesionales de la educación que trabajan con personas con discapacidad en Córdoba (España), *Ciência & Saúde Coletiva* 21(10), 3287-3295. doi: 10.1590/1413-812320152110.00732015
- López, M., García, S.A., & Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 164-169. doi: 10.4067/S0718-24492014000300007
- Marsollier, R. G. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Revista Psicología.com*. Recuperado de https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/7382/14__psicologiacom_2013_17_7_1_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marsollier, R. & Aparicio, M. (2013). Burnout y engagement: ¿Perspectivas complementarias o polos opuestos? Un análisis en trabajadores de la universidad. *Revista de Orientación Educativa*, 27(52), 63-74. Recuperado de <http://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/14951/32-103-1-PB.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Martinez, M. E. (2009). La Vinculación Psicológica en el Trabajo (Engagement), el Síndrome de Quemarse por el trabajo y el Clima Organizacional en un grupo de empleados en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28(1). 7-15. Recuperado de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/83/83>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2.^a ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (1997). *The Truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 32, 37-43. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/41126168_Comprendiendo_el_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000.pdf#page=21
- Meliá, J. L., Nogareda, C., Lahrea, M., Duro, A., Peiró, J. M., Salanova, M., & Gracia, D. (2006). *Principios comunes para la evaluación de los riesgos psicosociales en el Empresa*. Barcelona: Foment del Treball Nacional. Recuperado de <https://www.uv.es/~meliajl/Papers/2006FTNCap1.pdf>
- Mendoza, M.O. (2014). *Engagement y Burnout en docentes de instituciones educativas públicas de la ciudad de Chimbote* (Tesis para el grado de magister). Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Menezes, V., Fernández, B., Hernández, L., Ramos, F., & Contador, I. (2006). Resiliencia y el modelo Burnout – Engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18(4), 791-796. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72718417>

- Montalvo, Y.R. (2018). *Burnout y Engagement en docentes de instituciones educativas de Lima Norte* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado). Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/15303>
- Moreno, B., Corso, S., Sanz, A., Rodriguez, A., & Boada, M. (2010). El "Burnout" y el "Engagement" en profesores de Perú. Aplicación del modelo de demandas-recursos laborales. *Ansiedad y Estrés*, 16(2), 293-307. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Sandra_Corso_De_Zuniga/publication/287950079_Burnout_and_engagement_in_school_teachers_from_peru_An_application_of_the_job_demands-resources_model/links/59ff65c2aca272347a2a1fa1/Burnout-and-engagement-in-school-teachers-from-peru-An-application-of-the-job-demands-resources-model.pdf
- Moriana, J. A., & Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International journal of clinical and health psychology*, 4(3), 597-621. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Javier_Herruzo2/publication/26420282_Estres_y_burnout_en_profesores/links/02bfe5142cd7582913000000.pdf
- Narainsamy, K. & Van Der Westhuizen, S. (2013). Work related well-being: Burnout, work engagement, occupational stress and job satisfaction within a medical laboratory setting. *Journal of Psychology in Africa*, 23(3), 467-474. Recuperado de <http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/18429/Work-related%20well-being%20Burnout%20work%20engagement.pdf?sequence=3>

- Ocampo, R.M., Juárez, A., Arias, L.F., & Hindrichs, I. (2015). Factores psicosociales asociados a Engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. *Liberabit*, 21(2), 207-219.
- Oramas, A., Marrero, I., Cepero, E., Del Castillo, N.P., & Vergara, A. (2014). La Escala de 'Work Engagement' de Utrecht. Evaluación del 'Work Engagement' en trabajadores cubanos. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 15(2), 47-56. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2014/cst142h.pdf>
- 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
- Pines, A. & Aronson, E. (1988). *Carrer burnout: causes and cures*. New York:Free Press.
- Polo – Vargas, J.D., Palacio, J.E., De Castro, A.M., Mebarack, M.R., & Velilla, J.L. (2013). Riesgos Psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. *Revista Científica Salud Uninorte.*, 29 (3), 561- 575. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/5813/3566>
- Raigosa, D., & Marín, B. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. *International Journal of Psychological Research*, 3(2), 86-92. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5134711>

- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619. <https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. & Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al engagement”: ¿una nueva perspectiva?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Marisa_Salanova/publication/285664898_Desde_el_burnout_al_engagement_una_nueva_perspectiva/links/09e41508ff53f6027f000000.pdf
- Salanova, M., & Schaufeli, E.B. (2004). Engagment de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros. Revista de trabajo y seguridad social: Comentarios, casos prácticos: recursos humanos*, (261), 109-138. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf
- Salanova, M., Bresó, E., Schaufeli, W. B. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del Burnout y del Engagement. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 215-231. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/243.pdf>
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Salanova, M., Martínez, I.M., & Llorens, S. (2014). Una Mirada más “Positiva” a la Salud Ocupacional desde la Psicología Organizacional Positiva en tiempo de crisis: Aportaciones desde el Equipo de Investigación de WoNT. *Papeles del*

- Psicólogo*.35 (1), 22-30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/778/77830184004.pdf>
- Salanova, M., & Soler, C. (2015). Hacia una prevención positiva de los riesgos psicosociales. *Revista monográfica de prevención de riesgos laborales*, 24-30. Recuperado de <http://www.want.uji.es/download/hacia-una-prevencion-positiva-de-los-riesgos-psicosociales/>
- Salanova, M., & Llorens, S. (2016). Hacia una Psicología Positiva Aplicada. *Papeles del Psicólogo*, 37(3), 161-164. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/778/77847916001.pdf>
- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I.M. (2016). Aportaciones desde la Psicología Organizacional Positiva para Desarrollar Organizaciones Saludables y Resilientes. *Papeles del Psicólogo*, 37(3),177-184. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/778/77847916004.pdf>
- Salazar, A.L. (2018). Desgaste profesional, engagement y motivaciones para la investigación en docentes de una universidad privada de Chiclayo. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5003/Salazar%20Farro%2c%20Aurora%20Loidyth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, J.M. (2012). Frecuencia del Burnout en policías de la ciudad de México. *Liberabit*, 18(1), 69-74. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v18n1/a09v18n1.pdf>
- Sánchez, S., Gordillo, M., Gómez, M., Ruiz, M. I., Bermejo, M.L., & Rabazo, M. J. (2016). El síndrome del burnout y el engagement en una muestra de dependientes de la población de Badajoz. *International Journal of*

Developmental and Educational Psychology. INFAD Revista de Psicología, 2(1), 261-270. doi: <http://dx.doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.299>

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 título profesional de Licenciado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28708>

Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Taylor & Francis: London.

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(1), 71-92. Recuperado de <http://www.jwalkonline.org/docs/Grad%20Classes/Fall%2007/Org%20Develop/presentation/ARTICLES/measure%20engage%20and%20burnout.pdf>

Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. doi: 10.1002/job.248

Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, stress, and coping*, 20(2), 177-196. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2007_Schaufeli-Salanova.pdf

Schaufeli, W.B. (2013). What is engagement? In Truss, C., Alfes, K., Delbridge, R., Shantz, A., & Soane, E. (Eds.), *Employee Engagement in Theory and Practice* (pp.29-49). Routledge: London.

- Schaufeli, W. B & Salanova, M. (2014). Burnout, Boredom and Engagement in the Workplace. *An Introduction to Contemporary Work Psychology, First Edition*. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2014_Schaufeli-Salanova.pdf
- Solis, Z., Zamudio, L., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (2016). Relación entre Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III- 2. Lima, Perú 2015. *Horizonte Médico. USMP. Facultad de Medicina*, 16(4), 32-38.
- Spontón, C., Castellano, E., Salanova, M., Llorens, S., Maffei, L., & Medrano, L.A. (2018). Evaluación de un modelo sociocognitivo de autoeficacia, burnout y engagement en el trabajo: análisis de invarianza entre Argentina y España. *Psychologia*, 12(1), 89-101. doi: 10.21500/19002386.3226
- Tims, M., Bakker, A.B., & Derks, D. (2012). Development and validation of the job crafting scale. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 173-186. doi: 10.1016/j.jvb.2011.05.009
- Tripiana, J., & Llorens, S. (2015). Fomentando empleados engaged: el rol del líder y de la autoeficacia. *Anales de Psicología*, 31(2), 636-644. doi: <https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.179561>
- 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. (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

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

Wrzesniewski, A., & Dutton, J.E. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review*, 26(2), 179-201. Recuperado de http://positiveorgs.bus.umich.edu/wp-content/uploads/Crafting-a-Job_Revisioning-Employees.pdf

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behaviour*, 74, 235-244. doi: 10.1016/j.jvb.2008.11.003

ANEXOS

ANEXO A

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Definición	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Engagement	Vigor	Energía de acción	01-05 ítems	UWES
	Dedicación	Constancia en cumplimiento de tareas	06-10 ítems	
	Absorción	Tiempo y dedicación laboral	11-15 ítems	
Burnout	Agotamiento Emocional	Reducción de recursos emocionales	01-04,6 ítems	MBI - GS
	Indiferencia	Indiferencia por el trabajo	08,09,14, 15 ítems	
	Eficacia Profesional	Incompetencia relacionada al desempeño	05,07,10,11, 12 y 16 ítems	

ANEXO B

Análisis de componentes principales de Burnout

	Componente		
	1 (EP)	2 (AE)	3 (IN)
b10	,831		
b5	,765		
b11	,730		
b7	,719		
b12	,679		
b16	,630		
b2		,838	
b1		,833	
b3		,810	
b4		,760	
b6		,589	
b9			,859
b8			,828
b15			,803
b14			,643

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

ANEXO C

Análisis de los componentes principales del Engagement

	1 (DE)	Componente 2 (VI)	3 (AB)
e8	,882		
e7	,807		
e10	,691		
e9	,559		
e6	,547		
e4		,869	
e5		,821	
e2		,636	
e1		,612	
e3		,580	
e13			,819
e11			,806
e12			,653
e15			,606
e14			,551

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

ANEXO D

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- 1) Fecha: _____
- 2) Lugar: _____
- 3) Investigadora Responsable: Irene Piiraja Geldres
- 4) Objetivo General:

Conocer la relación entre el Burnout y el Engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima.
--

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo (a) y a su vez informarle sobre los dos cuestionarios que usted gentilmente completará como participante para este estudio. Cabe precisar que la participación es voluntaria, la información que brinde será confidencial y no se usarán para ningún otro propósito adicional al de la investigación. Los cuestionarios serán anónimos. En cualquier momento usted podrá retirarse de la participación de la presente investigación. Finalmente, en caso de tener alguna duda o consulta sobre los cuestionarios podrá realizarlos a la investigadora responsable. Agradeciendo de antemano por su valiosa participación.

Firma

ANEXO E

FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Agradeceré pueda completar los espacios en blanco o marcando una (X) según corresponda:

- 1) **Edad:** _____ años
- 2) **Género:** Hombre
Mujer
- 3) **Estado Civil:** Soltero (a)
Casado (a)
Conviviente
Divorciado (a)
Viudo (a)
- 4) **Grado de Instrucción:** Secundaria Completa
Técnico Completo
Técnico Incompleto
Universitario Completo
Universitario Incompleto
- 5) **Condición Laboral:** Contratado (planilla)
Estable/Indeterminado
- 6) **Tiempo de Servicio:** _____ años y
meses
- 7) **Personal:** Gerencia: _____
Área: _____

ANEXO F

Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

CUESTIONARIO

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provoca 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 G

Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)

CUESTIONARIO

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