

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Psicología



Engagement y Síndrome de Burnout en trabajadores de Lima y Arequipa que pertenecen a una Cooperativa

Tesis presentada por la Bachiller:

López Chávez, Angely Milagros

ORCID: 0009-0005-6100-6996

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Asesor:

Dr. Guzmán Gamero, Rufino Raúl Lizardo

ORCID: 0000-0002-9921-2024

Arequipa – Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PSICOLOGIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 17 de Enero del 2024

Dictamen: 009780-C-EPSIC-2024

Visto el borrador del expediente 009780, presentado por:

2016601212 - LOPEZ CHAVEZ ANGELY MILAGROS

Titulado:

**ENGAGEMENT Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE LIMA Y AREQUIPA QUE
PERTENECEN A UNA COOPERATIVA.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Grado académico a optar:

LICENCIADO (A) EN PSICOLOGÍA

**29680041 - LARA QUILLA JAIME ERNESTO
DICTAMINADOR**



**29606304 - PUMA HUACAC ROGER FREDDY
DICTAMINADOR**



**29724747 - ALARCON FARFAN VERONICA ELIZABETH
DICTAMINADOR**



Engagement y Síndrome de Burnout en trabajadores de Lima y Arequipa que pertenecen a una Cooperativa

ORIGINALITY REPORT

11 %

SIMILARITY INDEX

13 %

INTERNET SOURCES

7 %

PUBLICATIONS

9 %

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

★ bibliotecaunapec.blob.core.windows.net

Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

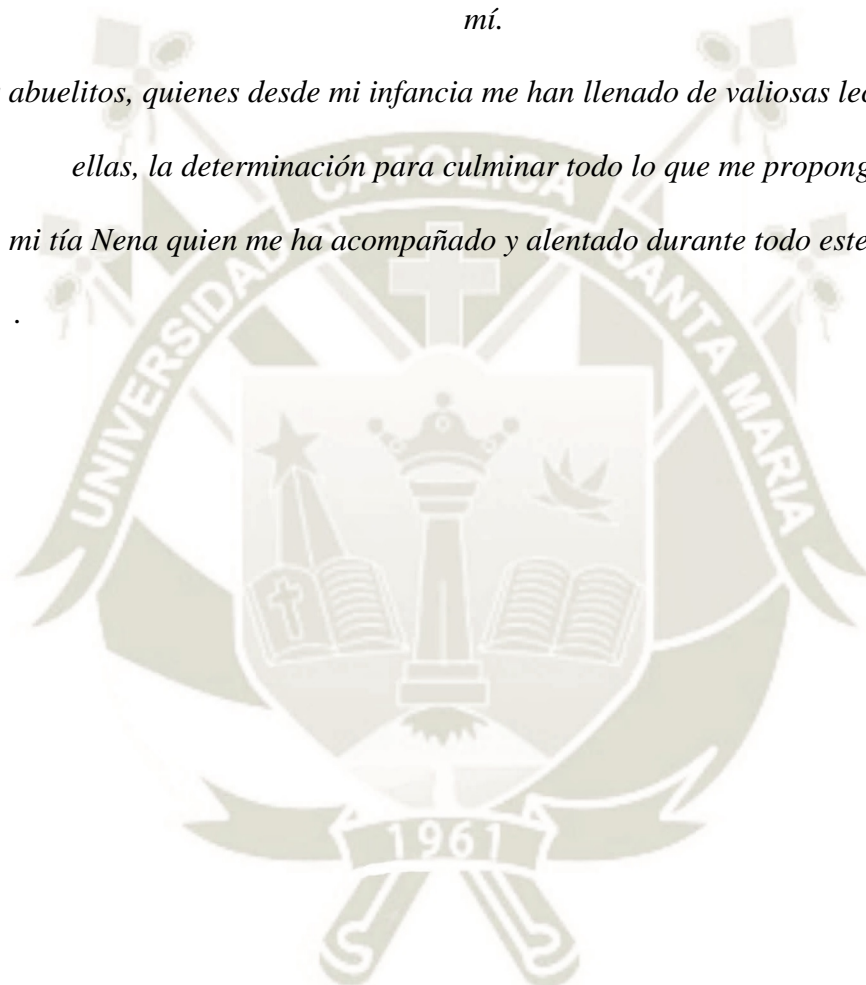
Dedicatoria

A Dios quien me acompaña siempre en cada paso que doy.

A mis padres, Frank e Irina, quienes cada día me impulsan a ser una mejor persona y profesional. A mi hermana Nágely (Dodó), quien me motiva siempre a dar lo mejor de mí.

A mis abuelitos, quienes desde mi infancia me han llenado de valiosas lecciones, entre ellas, la determinación para culminar todo lo que me proponga.

A mi tía Nena quien me ha acompañado y alentado durante todo este proceso.



Agradecimientos

Expreso mi profundo agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito por concederme la oportunidad de llevar a cabo esta investigación contando con su valioso capital humano. A todos los colaboradores quienes participaron de esta investigación y a mis dictaminadores por su constante apoyo y sus valiosos aportes durante este proceso.



Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el engagement y el síndrome de burnout en trabajadores de Lima y Arequipa que pertenecen a una cooperativa de ahorro y crédito. Se empleó un diseño no experimental de corte transeccional y un enfoque cuantitativo correlacional causal. La encuesta se aplicó a 141 participantes, conformados por 74 mujeres y 67 hombres, distribuidos en las sedes de Lima (45 trabajadores) y Arequipa (96 trabajadores). Se utilizaron el Inventario de Maslach (MBI) para Burnout y la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) como instrumentos. El muestreo fue probabilístico por conveniencia, buscando una evaluación representativa de los colaboradores. Los resultados revelaron que el 47.5% de los participantes presentó un nivel muy alto de Engagement, mientras que el 41.1% mostró un nivel bajo de síndrome de burnout. Se encontró una correlación significativa, negativa y moderada entre burnout y Engagement, indicando que a medida que el síndrome de burnout aumenta, el Engagement tiende a disminuir. En conclusión, la investigación muestra que existe una relación inversa significativa entre el engagement y el síndrome de burnout en los trabajadores de la cooperativa. Esto implica que un mayor nivel de engagement está asociado con un menor nivel de burnout, y viceversa. Estos hallazgos destacan la importancia de promover el compromiso laboral para reducir el burnout. Comprender estas dinámicas facilitará desarrollar medidas preventivas e intervenciones, creando un ambiente laboral más saludable.

Palabras clave: Engagement, Síndrome de burnout, Cooperativa, Trabajadores, Bienestar laboral.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between engagement and burnout syndrome among workers from Lima and Arequipa belonging to a credit union. A non-experimental cross-sectional design with a quantitative correlational causal approach was employed. The survey was administered to 141 participants, comprising 74 women and 67 men, distributed across Lima (45 workers) and Arequipa (96 workers). The Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) were used as instruments. Convenience probabilistic sampling was used to ensure a representative assessment of the employees. Results revealed that 47.5% of participants reported very high levels of engagement, while 41.1% exhibited low levels of burnout syndrome. A significant, negative, and moderate correlation was found between burnout and engagement, indicating that as burnout syndrome increases, engagement tends to decrease. In conclusion, the research demonstrates a significant inverse relationship between engagement and burnout syndrome among cooperative workers. This suggests that higher levels of engagement are associated with lower levels of burnout, and vice versa. These findings underscore the importance of promoting work engagement to reduce burnout. Understanding these dynamics will facilitate the development of preventive measures and interventions, thereby creating a healthier work environment.

Keywords: Engagement, Burnout Syndrome, Cooperative, Workers, Employee Well-being.

Índice

Dedicatoria.....	i
Agradecimientos.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
CAPITULO I. PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	1
Introducción.....	1
Pregunta de investigación.....	4
Variables.....	4
<i>Variable 1: Engagement</i>	4
<i>Variable 2: Síndrome de Burnout</i>	5
Objetivos.....	5
<i>Objetivo general</i>	5
<i>Objetivos específicos</i>	5
Antecedentes teórico-investigativos.....	6
<i>Engagement</i>	6
<i>Síndrome de Burnout</i>	18
<i>Relación entre Engagement y Síndrome de Burnout</i>	29
Hipótesis.....	32
CAPITULO II: MÉTODO.....	33
Método.....	33

Instrumentos.....	33
Participantes.....	34
<i>Población</i>	34
<i>Muestra</i>	35
Procedimientos.....	35
Consideraciones éticas.....	35
Análisis de datos.....	36
CAPITULO III: RESULTADOS.....	37
Discusión.....	50
Conclusiones.....	52
Sugerencias.....	54
Limitaciones.....	55
Referencias bibliográficos.....	56
Anexos.....	60

Índice de tablas

Tabla 1 Sexo de los trabajadores	37
Tabla 2 Sexo de los trabajadores	37
Tabla 3 Tiempo de servicio de los trabajadores	38
Tabla 4 Lugar de trabajo.....	38
Tabla 5 Equipo de trabajo.....	39
Tabla 6 Área de trabajo.....	39
Tabla 7 Niveles de cansancio emocional del Síndrome de Burnout	40
Tabla 8 Niveles de despersonalización del Síndrome de Burnout	41
Tabla 9 Niveles de realización personal del Síndrome de Burnout.....	41
Tabla 10 Niveles de Síndrome de Burnout.....	42
Tabla 11 Nivel de vigor del Engagement	43
Tabla 12 Nivel de dedicación del Engagement	43
Tabla 13 Nivel de absorción del Engagement	44
Tabla 14 Niveles del Engagement	45
Tabla 15 Prueba de normalidad del Síndrome de Burnout.....	45
Tabla 16 Prueba de homogeneidad de varianzas de Síndrome de Burnout.....	46
Tabla 17 Comparación del Síndrome de Burnout, según los grupos de Lima y Arequipa	46
Tabla 18 Prueba de normalidad del Engagement	46
Tabla 19 Prueba de homogeneidad de varianzas.....	47
Tabla 20 Comparación del Engagement, según los grupos de Lima y Arequipa.....	47
Tabla 21 Prueba de normalidad de la correlación	48
Tabla 22 Correlación entre Síndrome de Burnout y Engagement en trabajadores ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 23 Correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Engagement	48

Índice de Figuras

Figura 1 Características del engagement.....	8
Figura 2 Modelos Maslach y Leiter.....	20
Figura 3 Dimensiones del Síndrome de Burnout	21



CAPITULO I.

PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

Introducción

La búsqueda en el incremento del compromiso, productividad, satisfacción, realización personal, involucramiento y mejora del clima laboral es un objetivo que comparten la mayoría de las organizaciones, sin embargo, en la actualidad, el estrés laboral es uno de los principales problemas que atraviesan los trabajadores a lo largo de su trayectoria profesional (Dávila et al., 2022)

El estrés en el ámbito laboral desencadena diferentes consecuencias en los trabajadores, lo que afecta no sólo en su salud física, sino también en su salud emocional, desarrollando sintomatologías a nivel físico como dolores de cabeza, agotamiento, sobrecarga mental, mientras que a nivel trabajo se refleja en ineficiencia en el cumplimiento de funciones laborales, renuncias, mala percepción de clima laboral e incluso un deterioro en el compromiso laboral (García & Gil, 2016).

Salanova y Schaufeli (2010), mencionan que el engagement se define como el compromiso, conexión y enganche reflejado en el centro laboral como también en la tarea que se realiza, siendo una necesidad orientada a mejorar la calidad de vida de los trabajadores dentro de las organizaciones. Los autores también hablan de su importancia refiriendo al compromiso como la implicación y el entusiasmo por el trabajo, por tanto, el sentirse *engaged* en el trabajo cobra vital importancia ya que permite que los trabajadores se perciban como personas auto eficaces, poseen un mejor estado de salud, que significa que pueden enfocarse en sus tareas y dedicar así toda su energía al trabajo.

Freudenberger (1974) define el síndrome de burnout como una condición de agotamiento, cansancio o fracaso que se genera por el compromiso intencionado de tiempo, esfuerzo y voluntad durante el desarrollo o logro de un objetivo personal o de

otros, el síndrome de Burnout también denominado como “síndrome quemarse por el trabajo” que consiste en una respuesta prolongada de estrés en el organismo la cual se origina en el entorno de trabajo y no en el trabajador, es decir que el problema debe ser buscado en el entorno laboral y no en el individuo, es una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, en especial los clientes y hacia el propio rol profesional (Gil & Peiró, 1997).

Otras de las consecuencias que genera el estrés es el síndrome de burnout, conocido como el síndrome del trabajador quemado que según la investigación realizada por Maslach et. Al, (1976), el síndrome de burnout origina diferentes tipos de signos clínicos, entre ellos, el aumento de desgano laboral y la disminución de la moral del trabajador, asimismo también podría estar relacionados con alteraciones psicosociales, ya sea enfermedades mentales, suicidio, problemas familiares y alteraciones mentales.

Maslach (1976) define el síndrome de burnout como un proceso de pérdida de responsabilidad gradual y desinterés cínico entre compañeros de trabajo. Es la disminución progresiva de propósito y energía como respuesta del ambiente laboral en el cual se desempeñan los profesionales. Edelwich (1980) describe cuatro fases: entusiasmo; en la que los trabajadores no presentan muchas expectativas; estancamiento, donde el trabajador no se percibe valorado por tanto tiene una actitud pesimista, la tercera fase es la frustración, donde el trabajador se cuestiona sobre su desempeño haciendo evidente su disconformidad y como cuarta fase, apatía, que se caracteriza por indiferencia al desempeñar las actividades.

El engagement permite que el trabajador se sienta parte de la empresa y que su actitud en el trabajo se mantenga positiva, sintiéndose cómodo en las funciones que desempeñe e incrementando su productividad, sin embargo, el no percibir este *engaged*

o compromiso en el trabajo tiene una gran implicancia no solo en el desempeño, sino también en la percepción de autoeficacia, estrés y bienestar desencadenando en procrastinación (Ariely & Wertenbroch, 2002). Este indicador se define como el retraso de manera intencional, que ocasiona una disminución significativa en el bienestar, y un incremento en la percepción del malestar psicológico hasta el punto de la incomodidad subjetiva (Steel, 2007).

El trabajo en el sector financiero implica tener contacto directo con el cliente desde el inicio y a lo largo de todas las fases del proceso crediticio. Asimismo, implica una presión constante para alcanzar los objetivos de la empresa, lo que demanda a los colaboradores cumplir con metas, así como obtener reconocimientos dentro del ranking mensual.

Dentro de la cooperativa de ahorro y crédito se percibe el agotamiento dentro de los trabajadores, especialmente en aquellos que pertenecen al área de negocios debido a la constante presión para llegar al logro de sus metas, aumentar su nivel de crecimiento en cartera y no superar el porcentaje de mora permitido.

La presente investigación desde una perspectiva social promueve el cumplimiento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo en el principio IX "Principio de Protección " que exige que se aseguren condiciones de trabajo dignas que garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua, estas condiciones deben propender a que el trabajo se desarrolle en un ambiente seguro y saludable, como también que las condiciones de trabajo sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores, que ofrezcan posibilidades reales para el logro de los objetivos personales de los trabajadores.

Asimismo, la presente investigación podrá ser de utilidad para futuros estudios y servir como antecedente investigativo, ya que el acceso a estas entidades financieras en

su mayoría, presentan dificultades debido a la información sensible que maneja el sector, de la misma manera la investigación brindará la información de las variables estudiadas en la cooperativa, que podrán servir como referente hacia la Gerencia de Personas para elaborar futuras mejoras dentro del departamento de Recursos Humanos. Al tener evidencia con los resultados obtenidos de la presente investigación se buscará y sugerirá mejoras para incrementar el compromiso de los colaboradores, a fin de que se garantice su salud física y emocional, que mejore su productividad y percepción de la organización, en cuanto a los resultados que se obtendrán de la variable síndrome de burnout, se recomendará la elaboración de un plan de seguimiento por parte del equipo de reclutamiento y cultura, liderado por la Gerente de Personas.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la relación entre el engagement y el síndrome de burnout en trabajadores de Lima y Arequipa que pertenecen a una cooperativa?

Variables

Variable 1: Engagement

Schaufeli, Salanova, González y Bakker (2001) definieron el engagement como un estado mental positivo de realización que estuvo relacionado con el trabajo y se caracterizó por demostrar vigor, dedicación y absorción. La variable fue medida operacionalmente con la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES), en su versión corta que estuvo conformada por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

Se utilizó el instrumento en su versión corta compuesta por una escala de respuesta de 7 puntos para evaluar cada ítem individualmente. La escala iba desde 0 hasta 6, donde 0 representaba "nunca" y 6 representaba "siempre".

Variable 2: Síndrome de Burnout

Freudenberger (1974) definió burnout como la sensación de fracaso y existencia agotada o gastada que resultaba de la sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. La variable fue medida operacionalmente con el Inventario de Maslach Inventory creado por Maslach y Jackson y estuvo conformada por tres dimensiones: agotamiento emocional, cinismo o despersonalización, y realización personal.

Se sumaron los puntajes obtenidos en cada dimensión para obtener un puntaje total en agotamiento emocional, cinismo o despersonalización, y realización personal. Estos puntajes proporcionaron una medida cuantitativa del nivel de agotamiento laboral experimentado.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el engagement y el síndrome de burnout en trabajadores de Lima y Arequipa que pertenecen a una cooperativa.

Objetivos específicos

Describir las características sociodemográficas de los trabajadores de Lima y Arequipa que pertenecen a una cooperativa.

Identificar el engagement en trabajadores de Lima y Arequipa que pertenecen a una cooperativa.

Identificar las dimensiones de síndrome de burnout en trabajadores de Lima y Arequipa que pertenecen a una cooperativa.

Determinar la relación entre las dimensiones del engagement y las dimensiones del síndrome de burnout en trabajadores de Lima y Arequipa que pertenecen a una cooperativa.

Comparar el engagement y síndrome de burnout de trabajadores de Lima y Arequipa que pertenecen a una cooperativa.

Antecedentes teórico-investigativos

Engagement

Para Viveros y Fierro (2020) dicho término fue traducido al español como el noviazgo o compromiso, relacionado al compromiso organizacional o la adicción que un trabajador puede tener a su trabajo, es un término mental positivo, que se relaciona con el trabajo, caracterizada por la absorción, vigor y dedicación; también, esta relacionado al altruismo organizacional, a la conexión afectiva que se le puede tener al trabajo, el sentido de cooperación; a su vez, es una vinculación psicológica al trabajo con características positivas, dicha vinculación permite al trabajador obedecer la conjugación de los recursos tanto personales como laborales, la competencia que percibe para cumplir con el rol que se le asigna, la recuperación que se debe al esfuerzo, el contagio emocional fuera del trabajo y la autopercepción de eficacia profesional, en conjunto actúan como características del trabajo.

Según Hernández y Oramas (2016) conocido como el compromiso al trabajo o el work engagement explica la relación positiva que existe entre la organización y el trabajador, formando parte del factor protector del bienestar profesional de una persona que colabora con la calidad de vida laboral, dicho término fue acuñado por Kahn en el año 1990, siendo un estado psicológico cognitivo, positivo y afectivo que persiste en el tiempo, porque no solo se centra en la conducta o en un determinado objeto, este estado psicológico se caracteriza por el entusiasmo, pasión, esfuerzo y energía, lo que una empresa desea capturar, siendo un estado satisfactorio.

Es el constructo opuesto al burnout, es entendido como un extremo del mismo *continuum*, parte desde las experiencias negativas de desgaste hasya las óptimas

vivencias de engagement en el otro extremo (Maslach & Leiter, 2008).

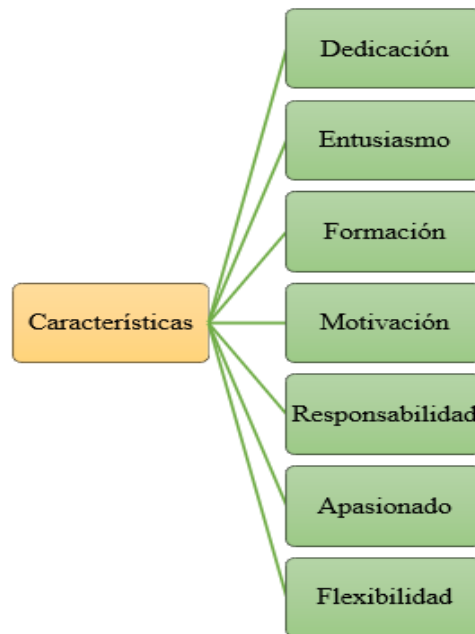
Dicho término inglés se traduce como la implicancia o el compromiso, el término se usa para expresar una obligación contraída o palabra dada como el acuerdo de un compromiso, es el estado mental positivo, de realización, que se relaciona con el trabajo que se caracteriza por la absorción, dedicación y vigor (López & Chiclana, 2017).

Es el constructo teóricamente opuesto al síndrome de burnout, que es estar quemado en el trabajo, ya que se refiere al agotamiento similar a una vela que se extingue (Salanova & Shaufeli, 2004).

Anaya (2021) observó y analizó la relación entre las Prácticas Ágiles, el Engagement laboral y el balance vida-trabajo tomando como instrumentos la escala de Engagement ISA y la escala NIMICA en colaboradores de una empresa del rubro Banca y Finanzas tomando como muestra 100 colaboradores pertenecientes a la sede de Lima. Los resultados mostraron baja correlación entre el uso del Lean Agile con el engagement laboral, así como con sus tres dimensiones. Por el contrario, se encontró una relación directa entre el compromiso afectivo y la importancia del Balance vida-trabajo.

Características. Indican Lupano y Waisman (2018) las siguientes características del engagement:

Figura 1 Características del engagement



Nota. Se observa las siguientes características del engagement. Adaptado de “Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral” por M. Lupano y S. Waisman, 2018.

Dimensiones. Para Coz y Matto (2021) refieren las siguientes dimensiones:

Vigor. Se refiere a la cantidad de energía que se invierte cuando se realizan las determinadas funciones del puesto, como el esfuerzo, la persistencia que se muestra para la consecución de los objetivos de la organización, se complementa con la buena actitud que tienen los colaboradores cuando solucionan problemas difíciles, dicha energía se caracteriza por un gran nivel de resistencia frente al agotamiento que causa los altos niveles de procesamiento cognitivo y las actividades laborales cuando se ejecuta las tareas diarias.

Dedicación. Es el grado de entusiasmo e implicancia que un trabajador dedica cuando realiza el trabajo, acompañada de sentimientos como el orgullo y la inspiración

hacia las actividades laborales, un trabajador con un gran nivel de dedicación atribuye significado a las funciones y se siente desafiado de manera constante a las funciones.

Absorción. Se refiere al estado de felicidad e inmersión cuando realiza las diversas funciones del puesto, implica la atención sostenida, las actividades de concentración y el disfrute de una tarea asignada; por ello, se espera que un trabajador con altos niveles de absorción tenga algunas dificultades para desprenderse del trabajo que realiza, porque el disfrute del proceso de ejecución es de 24 tareas, en cada una ellas siente que puede lograrlas y tiene la percepción de que el tiempo llegue a pasar muy rápido.

Modelos teóricos del engagement.

Teoría del rol. En 1990, William Kahn presentó su teoría del rol, en la cual plantea una conexión entre el empleado y las características de su labor, teniendo en consideración los entornos interpersonales, de grupo y organizacionales, esta teoría se centra en la relación entre los trabajadores y sus roles en el trabajo, analizando cómo los individuos se involucran emocional y cognitivamente en sus responsabilidades laborales. Esta teoría se compone de dos elementos clave (Espinosa, 2017).

Rol Prescrito. Este componente hace referencia a las responsabilidades y expectativas formales que una organización y la sociedad en general tienen para un trabajador en su posición laboral. Son las tareas y deberes específicos que se esperan que un individuo desempeñe de acuerdo con su posición y descripción de trabajo.

Rol Personal. En contraste, el rol personal se refiere a la percepción subjetiva y la interpretación del trabajador sobre su función laboral. Esto incluye la forma en que el empleado se identifica con su papel, sus valores personales, intereses y cómo se involucra emocional y cognitivamente en sus responsabilidades laborales.

La teoría de Kahn sostiene que la satisfacción y el compromiso de los trabajadores en el trabajo están estrechamente relacionados con la congruencia entre el rol prescrito y el rol personal. Cuando un empleado puede alinear sus valores personales y encontrar un propósito en su trabajo, es más probable que esté comprometido y satisfecho en su posición laboral.

Modelo estructural (Ajuste-Persona). Implica un enfoque que considera la interacción entre las cualidades individuales de una persona y las tareas laborales que desempeña. En este contexto, el engagement se presenta como una contraposición positiva al síndrome de burnout (Maslach y Leiter, 1997).

Teoría de Demandas y Recursos Laborales JD-R. El Modelo Job Demands-Resources (JD-R) proporciona una estructura integral para entender la relación entre las demandas y los recursos laborales en el contexto de la experiencia de los empleados. Este modelo plantea que se pueden identificar dos categorías de circunstancias laborales: las exigencias y los elementos que contribuyen positivamente. Estas demandas y recursos abarcan aspectos tanto físicos como psicológicos, relacionados con la organización y el contexto social del trabajo. Dichos aspectos pueden requerir o no un esfuerzo adicional por parte de los trabajadores, y se cree que pueden influir en la aparición del síndrome de burnout o, por otro lado, en el engagement (Bakker y Demerouti, 2007). Este modelo se divide en dos componentes:

Demandas Laborales. Se refieren a las exigencias y presiones que el trabajo ejerce sobre los empleados, abarcando desde la carga de trabajo y los plazos ajustados hasta las demandas emocionales y el conflicto de roles. Cuando estas demandas superan la capacidad del empleado para enfrentarlas, pueden dar lugar al agotamiento y al estrés ocupacional.

Recursos Laborales. Engloban los elementos del entorno laboral que respaldan y facilitan el desempeño de tareas y el bienestar del empleado. Estos recursos incluyen factores como el apoyo social en el trabajo, la claridad en los roles, las oportunidades de desarrollo, el control sobre las tareas y la retroalimentación positiva, entre otros elementos que fomentan la satisfacción y el rendimiento laboral.

El JD-R postula que la interacción entre las demandas laborales y los recursos laborales tiene un impacto directo en el bienestar y el engagement de los empleados: Cuando las demandas laborales son altas y los recursos laborales son escasos, es probable que los empleados experimenten agotamiento o burnout, acompañado de estrés y desgaste emocional.

Si las demandas laborales son elevadas pero los recursos laborales también son abundantes, los empleados pueden experimentar una forma de estrés atenuado, pero al mismo tiempo, es más probable que se sientan comprometidos y satisfechos con su trabajo debido al apoyo y los recursos disponibles.

Cuando las demandas laborales son bajas y los recursos laborales son altos, los empleados tienden a experimentar niveles elevados de engagement y bienestar en el trabajo. Si tanto las demandas como los recursos laborales son escasos, los empleados pueden sentirse desmotivados y experimentar bajos niveles de compromiso y bienestar en el trabajo.

Modelo de Flow. El modelo del flow o flujo de Csikszentmihalyi (1975) se centra en la experiencia óptima de involucramiento en una actividad. Según Mihaly Csikszentmihalyi, el estado de "flujo" es una condición en la que las personas experimentan una profunda inmersión y concentración en una tarea. Este estado se caracteriza por la pérdida de la noción del tiempo y un alto grado de satisfacción y disfrute.

El modelo del flujo se compone de varios componentes esenciales. En primer lugar, destaca la importancia del equilibrio entre las habilidades del individuo y los desafíos que enfrenta. Para alcanzar el estado de flujo, las habilidades deben estar en equilibrio con los desafíos. Las tareas demasiado fáciles pueden resultar en aburrimiento, mientras que las tareas demasiado difíciles pueden causar ansiedad. El flujo se logra cuando existe un equilibrio adecuado, lo que motiva a las personas a mejorar sus habilidades y abordar desafíos más grandes.

La concentración profunda es otro componente clave del estado de flujo. Las personas que experimentan el flujo se centran intensamente en la actividad, excluyendo distracciones y manteniendo una atención plena en la tarea en cuestión.

La pérdida de la noción del tiempo es una característica distintiva del flujo. Durante este estado, las personas pueden sentir que el tiempo pasa rápidamente, lo que refleja su completa absorción en la tarea.

El sentido de control es fundamental en el estado de flujo. Las personas en estado de flujo sienten que tienen un alto grado de control sobre la actividad. Se sienten competentes y capaces de manejar los desafíos que enfrentan. Finalmente, se asocia con una profunda satisfacción y disfrute. Las personas se sienten realizadas y motivadas por la actividad en sí, más allá de cualquier recompensa externa.

La Teoría de la Conservación de los Recursos – COR. Esta teoría desarrollada por Hobfoll, (1998; 2001) se centra en la idea fundamental de que las personas tienen una motivación intrínseca para adquirir y mantener recursos, y que la pérdida de recursos o la amenaza de pérdida puede tener un profundo impacto en su bienestar psicológico y emocional (Bustamante et al., 2019).

La teoría plantea que las personas tienen una motivación intrínseca para obtener y salvaguardar recursos, que pueden ser elementos, situaciones o atributos personales.

Estos recursos son adquiridos y adaptados con el propósito de crear nuevos recursos, lo que, a su vez, les capacita para alcanzar un estado de compromiso y participación óptimos en su entorno laboral.

La COR se basa en los siguientes principios clave (Salazar et al., 2014).

Recursos. En el contexto de la teoría, se hace referencia a los recursos como aquellos elementos que una persona valora y que son susceptibles de contribuir a la satisfacción de sus necesidades, tanto a nivel personal como laboral. Estos pueden abarcar elementos concretos como el capital financiero y el tiempo disponible, así como factores más abstractos como el respaldo social, la autovaloración y el bienestar mental.

Principio de Ganancia y Pérdida. Según la Teoría de la Conservación de los Recursos (COR), las personas experimentan una fuerte motivación para adquirir y conservar recursos, ya que la pérdida de estos puede tener efectos negativos para su bienestar emocional y psicológico. La amenaza de perder recursos puede dar lugar a sentimientos de estrés y ansiedad.

Capital de Recursos. A lo largo del tiempo, las personas acumulan un capital de recursos. Este capital de recursos sirve como un amortiguador contra el estrés y las presiones de la vida. Cuanto mayor sea el capital de recursos de una persona, más capacitada estará para afrontar situaciones difíciles y desafíos.

Principio de Pérdida Rápida y Ganancia Lenta. La teoría plantea que las pérdidas de recursos tienen un impacto más inmediato y fuerte en el bienestar en comparación con las ganancias de recursos. Este fenómeno se conoce como el principio de "pérdida rápida y ganancia lenta", indicando que las pérdidas son más impactantes y difíciles de recuperar.

Recursos Generadores de Recursos. La COR también reconoce que algunos recursos tienen la capacidad de generar otros recursos. Por ejemplo, el conocimiento y

las habilidades pueden abrir la puerta a oportunidades laborales, lo que a su vez puede generar ingresos adicionales.

Modelo del Intercambio Social. Se centra en las relaciones interpersonales y las interacciones sociales, desarrollada por el sociólogo Peter M. Blau en la década de 1960. Este modelo, a menudo asociado con la teoría del intercambio social, se basa en la idea de que las relaciones humanas se rigen por el principio de equilibrio en las recompensas y los costos percibidos en las interacciones. Este modelo plantea que, al proporcionar beneficios justos, como salarios competitivos, oportunidades de desarrollo y un entorno laboral favorable, las organizaciones pueden promover relaciones de intercambio positivas y, a su vez, mejorar el engagement y el rendimiento de los empleados. Además, resalta la importancia de la confianza y la reciprocidad en las relaciones laborales a largo plazo.

Relación de Intercambio: En el contexto laboral, se concibe que las relaciones entre empleados y empleadores se configuran como relaciones de intercambio. En otras palabras, tanto los empleados como los empleadores contribuyen con recursos y reciben beneficios a cambio (Bustamante et al., 2019).

Evaluación de Costos y Beneficios: Las personas efectúan una evaluación continua de los costos y beneficios asociados con su participación en la organización. Los costos pueden incluir el tiempo y esfuerzo dedicados, las demandas laborales, la posible aparición de conflictos o el estrés. Los beneficios pueden abarcar aspectos como los salarios, los beneficios laborales, el desarrollo profesional, la satisfacción en el trabajo y el reconocimiento.

Norma de la Reciprocidad: En el contexto del Modelo del Intercambio Social, se asume que las personas siguen una norma de reciprocidad. Esto implica que cuando un individuo recibe beneficios de la organización, siente la responsabilidad de responder de

manera positiva, ya sea a través de un mayor compromiso, lealtad o un desempeño laboral mejorado.

Calidad de la Relación: La calidad de la relación entre empleados y empleadores representa un componente fundamental en el modelo. Las relaciones de intercambio se fortalecen y perduran cuando ambas partes experimentan que reciben beneficios justos y se establece un alto nivel de confianza.

Evolución de la Relación: Las relaciones laborales tienden a desarrollarse con el tiempo. A medida que los empleados acumulan experiencias positivas o negativas en la organización, sus percepciones sobre los costos y beneficios pueden cambiar, lo cual influye en su grado de compromiso y la cantidad de esfuerzo que invierten en su trabajo.

Modelo Circumplejo de Emociones. Inicialmente propuesto por Russell (1980, 2005), el modelo fue posteriormente ajustado por Bakker y Oerlemans (2011). Estos últimos complementaron el modelo al introducir cuatro cuadrantes basados en dos dimensiones principales: nivel de activación y nivel de placer. El compromiso laboral se sitúa en el cuadrante de alto placer, relacionado con la dimensión de dedicación, y una elevada activación, que se relaciona con las dimensiones de vigor y absorción. De esta manera, las personas comprometidas son aquellas que experimentan emociones positivas y sienten una sólida conexión con su trabajo.

El modelo utiliza dos ejes clave para clasificar las emociones:

Valencia. Esta dimensión representa la cualidad positiva o negativa de una emoción. Las emociones en el lado positivo del continuo de valencia, como alegría, amor y satisfacción, se consideran emociones positivas. Por otro lado, las emociones en el lado negativo, como enojo, miedo y tristeza, se etiquetan como emociones negativas. La valencia refleja la "bondad" o "maldad" inherente de la emoción.

Activación. La dimensión de activación se refiere a la intensidad o nivel de activación de una emoción. Las emociones en el extremo de alta activación, como la emoción, la ira y la ansiedad, son intensas y estimulantes físicamente. Las emociones en el extremo de baja activación, como la serenidad, la calma y la satisfacción, son menos intensas y tienen un efecto calmante.

Estas dos dimensiones crean una estructura circular o circunpleja donde las diferentes emociones se ubican de acuerdo con su nivel de valencia y activación. Varias emociones pueden situarse en diferentes puntos de este circunplejo, lo que permite una comprensión más completa de las experiencias emocionales.

El Modelo del Impacto de los Recursos Personales en el Engagement. Indica una relación mutua entre emociones positivas, recursos personales y engagement. Aquellas personas que experimentan emociones positivas tienden a ser más propensas a sentir optimismo y autoeficacia, con el tiempo, los recursos personales tienen un impacto significativo en el compromiso (Ouweneel, Le Blanc y Schaufeli 2011, citados por Cordero y Matallana, 2014).

Factores influyentes del engagement.

Factores Individuales. Estos se refieren a las cualidades y características personales de los empleados, como sus habilidades, actitudes y competencias. Estos aspectos individuales tienen un impacto significativo en el nivel de compromiso y la capacidad de los empleados para cumplir con sus roles laborales de manera efectiva. Cuando un empleado posee las características necesarias, como la motivación, la resiliencia y la autorregulación, es más probable que experimente un alto compromiso en el trabajo. Estas cualidades actúan como una fuerza interna que les permite perseverar y realizar sus tareas incluso cuando se enfrentan a desafíos y dificultades.

Factores Organizacionales. Estos factores están relacionados con las herramientas y recursos proporcionados por la organización para facilitar el desempeño de los empleados. Incluyen el ambiente de trabajo, las políticas y normas de la empresa, así como la orientación y el apoyo brindados por la organización. Cuando una empresa proporciona a sus empleados un entorno laboral favorable, directrices claras y recursos necesarios para realizar sus tareas, esto puede tener un impacto positivo en su compromiso y desempeño laboral. Los factores organizacionales son esenciales para crear un contexto en el que los empleados puedan prosperar y cumplir sus responsabilidades de manera efectiva.

Factores Contextuales. Estos factores se refieren a la interacción entre los factores individuales y organizacionales. El compromiso y el desempeño en el entorno laboral son el resultado de cómo estos dos conjuntos de factores interactúan. Es decir, la combinación de las características y competencias individuales de un empleado con los recursos y el entorno proporcionados por la organización juega un papel fundamental en la determinación del compromiso y el rendimiento laboral. Cuando estos dos tipos de factores están en sintonía y se apoyan mutuamente, es más probable que los empleados se comprometan con su trabajo y logren un alto desempeño.

Estos tres tipos de factores están estrechamente interconectados y desempeñan un papel crucial en el éxito de los empleados en el entorno laboral. Al comprender y gestionar de manera efectiva estos factores, las organizaciones pueden mejorar el compromiso y el desempeño de sus empleados, lo que a su vez conduce a un ambiente laboral más productivo y satisfactorio (Bustamante et al., 2019).

Factores Individuales del engagement.

Edad. las personas de mayor edad tienden a experimentar un mayor nivel de compromiso laboral, ya que están más inmersas en sus responsabilidades laborales. Sin

embargo, es importante señalar que la relación entre la edad y el compromiso es relativamente débil (Schaufeli et al., 2003; Viera et al., 2014).

Género. Los estudios han revelado que, en general, los hombres obtienen puntajes más altos en las dimensiones de dedicación y absorción en comparación con las mujeres (Schaufeli y Bakker, 2003). No obstante, en contraposición, un estudio realizado con docentes ha encontrado que las mujeres muestran un mayor nivel de vigor y absorción. (Schaufeli y Bakker, 2003, citados por Bustamante et al. (2019).

Nivel educativo. La relación entre el nivel educativo y el engagement no ofrece resultados concluyentes en algunos estudios. No obstante, es fundamental analizar esta variable en conjunto con el sector ocupacional y la naturaleza de la tarea, ya que estos aspectos están relacionados con el engagement (Viera et al., 2014).

Tipo de ocupación. las discrepancias en los niveles de engagement entre diferentes grupos ocupacionales pueden deberse a la capacidad de poner en práctica la iniciativa y la creatividad, que son rasgos más comunes en puestos de dirección y en roles que implican autonomía y control sobre las actividades. Esto difiere de trabajos que implican una menor independencia o están relacionados con la atención a los demás, donde se podría esperar un nivel de engagement más bajo en comparación con los primeros (Viera et al., 2014).

Síndrome de Burnout

Es un síndrome complejo que se compone tres dimensiones básicas: agotamiento emocional, despersonalización (cinismo) y realización personal que se percibe (Salanova & Schaufeli, 2004).

Para Peña y Valerio (2007) es un síndrome porque hay una serie de conductas, siendo comunes a los que lo padecen, en el español, dicho síndrome es traducido como síndrome de quemarse por el trabajo; también fue introducido por primera vez por

Freudenberger en el año 1974, se refiere a los asistentes voluntarios que después de uno o tres años sufrían una pérdida de energía.

Indican Viveros y Fierro (2020) que es un fenómeno organizacional, la despersonalización, un agotamiento emocional y la baja realización personal que sucede de manera frecuente entre las personas, que implica la ayuda o atención a personas.

Es el síndrome que agrupa un gran número de síntomas físicos y psicológicos, que evolucionan con el tiempo en relación de los factores personales y organizacionales del trabajador, el factor clave en la etiología es el entorno laboral (Quiceno & Vinaccia, como se cita en Viveros & Fierro, 2020).

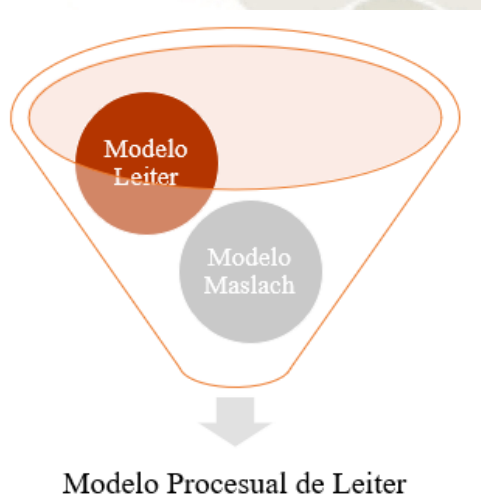
Es el estado mental y físico, es un proceso de respuesta a la experiencia cotidiana de determinados acontecimientos, se desarrolla de manera secuencial en cuanto a la aparición de síntomas globales y rasgos; también, es un proceso de adaptación psicológica entre un trabajador estresante y el sujeto estresado, el principal precursor es la pérdida de compromiso, es una respuesta al estrés crónico en el trabajo, que se da a largo plazo o acumulativo, por consecuencias negativas a nivel organizacional o individual, presenta peculiaridades específicas en el área profesional, de trabajo, doméstico o voluntario, cuando de manera directa se realiza colectivos de usuarios, son casos reiterados (Martínez, 2010).

Características. Dicho síndrome se caracteriza por que surgen sentimientos negativos hacia las personas con las labores, es una situación que se conoce la despersonalización, en la que surgen sentimientos negativos hacia la propia persona, es conocida dicha situación como la sensación de no disponer de recursos emocionales, la deficiencia en la realización personal, recursos suficientes para afrontar las cargas de presión que le puedan rodear, es un aspecto que se le conoce como el agotamiento emocional (Viveros & Fierro, 2020).

Teorías.

Modelo estructural Maslach y Leiter (1997). Indica Martínez (2010) que el Modelo Procesual de Leiter surge a partir de los siguientes modelos: Maslach y Leiter, se plantea que la aparición de Burnout se da mediante un proceso que se origina por el desequilibrio entre los recursos personales y las demandas organizacionales, ocasionando en el trabajador el cansancio emocional, luego experimenta la despersonalización como la estrategia de afrontamiento, el proceso finaliza con la baja realización personal como resultado de la ineficacia cuando afronta diversos estresores laborales, no son afines las estrategias de afrontamiento con el compromiso que se exige en el trabajo asistencial, atribuyen Maslach y Leiter al Burnout, el cinismo, tiene relación con lo cognitivo, que se manifiesta por la desvalorización personal que le conduce al autosabotaje, la autocrítica radical, la desconsideración hacia el trabajo y la desconfianza.

Figura 2 Modelos Maslach y Leiter



Nota. Se observa en la figura que el Modelo Procesual de Leiter surge a partir de los Modelos Leiter y Maslach. Adaptado de “El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión” por A.

Martínez, 2010.

Dimensiones. Refieren Vásquez et al. (2014) las siguientes dimensiones del Síndrome de Burnout:

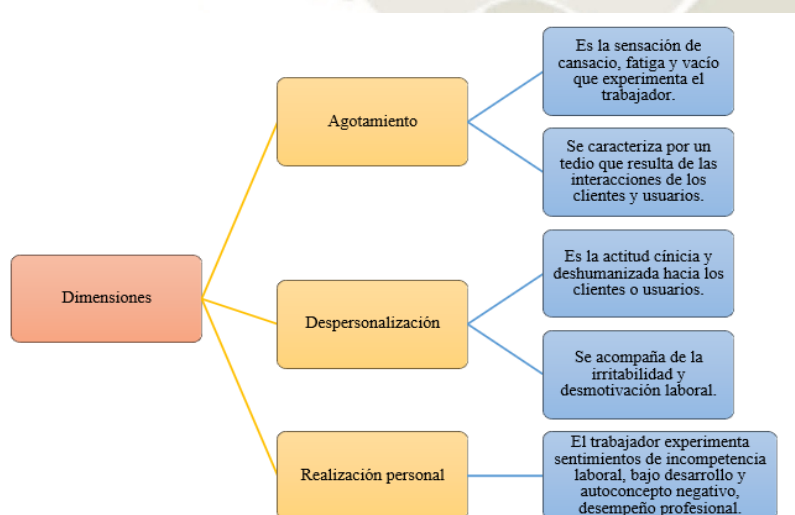
Agotamiento. Es la variable ordinal, que se determina por la suma de la puntuación que se obtiene de los ítems, dicha puntuación es proporcional de manera directa al Síndrome de Burnout.

Despersonalización. Es la variable ordinal que se determina por la suma de la puntuación que se obtenga de los ítems, la puntuación es proporcional de manera directa al síndrome de burnout.

Realización personal. Dicha variable se determina mediante la suma que se obtenga de la puntuación de los diferentes ítems, la puntuación es inversa de manera proporcional al Síndrome de Burnout.

Para Cruz y Puentes (2017) indican las siguientes dimensiones del Síndrome de Burnout:

Figura 3 Dimensiones del Síndrome de Burnout



Nota. Se observa las dimensiones del síndrome de Burnout. Adaptado de “Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de

afrontamiento empleadas por los guardias de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja” por D. Cristo, A. Puentes, 2017.

Indican Salanova y Shaufeli (2004) que el agotamiento es la experiencia en la que sienten los trabajadores que no pueden dar de ellos mismos, se debe a la sobrecarga del trabajo y demandas, la despersonalización es el desarrollo de sentimientos, actitudes y conductas cínicas y negativas hacia las personas destinatarias del trabajo y la falta de eficacia profesional es la tendencia de los trabajadores a evaluarse de manera negativa.

Modelos teóricos del síndrome de burnout. Se han desarrollado diversos modelos etiológicos que se agrupan en cuatro categorías distintas, según las teorías subyacentes. Estas categorías son: teorías socio-cognitivas del Yo, teorías del intercambio social, teorías del campo organizacional y un modelo estructural que integra elementos de las tres categorías anteriores (Ojeda, 2016; Martínez, 2010).

Modelos etiológicos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo.

En estos modelos se destacan dos causas fundamentales. Primero, se subraya que las cogniciones desempeñan un rol esencial en la percepción de la realidad, pero al mismo tiempo, estas cogniciones son susceptibles de modificación a raíz de sus efectos y consecuencias observadas. Segundo, se plantea que el esfuerzo por alcanzar objetivos y las emociones resultantes de las acciones están intrínsecamente vinculados a la autoconfianza del individuo.

Estos modelos etiológicos brindan gran relevancia a las variables del self, como la autoconfianza, autoeficacia, autoconcepto, entre otras. Entre los modelos que se adhieren a esta perspectiva se incluyen el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

Modelo de Competencia Social de Harrison. Enfatiza la competencia percibida como una función del bienestar subjetivo. El autor argumenta que muchos profesionales que comienzan a trabajar en servicios de asistencia poseen una alta motivación y altruismo para ayudar a los demás, pero su eficacia en el lugar de trabajo dependerá de factores que pueden actuar como facilitadores u obstáculos. Cuando se presentan factores facilitadores junto con una motivación elevada, los resultados suelen ser positivos, ya que aumenta la percepción de eficacia y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, en presencia de factores obstaculizadores que dificultan el logro de metas laborales, la autoeficacia disminuye. Si estas condiciones persisten en el tiempo, es posible que se desarrolle el síndrome de burnout. Los factores facilitadores u obstaculizadores pueden incluir objetivos laborales realistas, la congruencia entre los valores del individuo y la organización, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad en el rol, la disponibilidad de recursos, la retroalimentación recibida, la sobrecarga de trabajo, la escasez de recursos, conflictos interpersonales y disfunciones en el rol, entre otros (Harrison, 1983).

Modelo de Pines. Pines, sugiere que el síndrome de Burnout ocurre cuando un individuo coloca el sentido existencial en el trabajo y no satisface sus expectativas laborales. Este modelo se centra en la motivación y argumenta que solo aquellos con alta motivación y altas expectativas son propensos al síndrome de Burnout. Por otro lado, un trabajador con baja motivación no desarrollará el síndrome de Burnout, aunque pueda experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga. El síndrome de Burnout se concibe como un agotamiento físico, emocional y mental resultado de un proceso de desilusión, que reduce severamente la capacidad de adaptación del individuo (Pines, 1993).

Modelo de autoeficacia de Cherniss. Cherniss, sostiene que la consecución independiente y exitosa de metas aumenta la autoeficacia del individuo, mientras que el fracaso lleva al deterioro psicológico y, finalmente, al desarrollo del síndrome de Burnout. Los individuos con una fuerte autoeficacia tienen menos probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout, ya que experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras al creer que pueden afrontarlas con éxito (Cherniss, 1993).

Modelo de Thompson, Page y Cooper. Este modelo identifica cuatro factores clave relacionados con el síndrome de Burnout y enfatiza la importancia de la autoconfianza en este proceso. Estos factores incluyen discrepancias entre demandas laborales y recursos, nivel de autoconciencia, expectativas de éxito personal y sentimientos de autoconfianza. Argumentan que tras reiterados fracasos en la consecución de metas laborales y altos niveles de autoconciencia y percepción de discrepancias, el individuo tiende a utilizar la estrategia de retirada mental o conductual de situaciones amenazadoras. Un ejemplo de esta retirada es la despersonalización, que tiene como objetivo reducir las discrepancias percibidas en el logro de objetivos laborales (Thompson et al., 1993).

Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social. Estos modelos plantean que, cuando un individuo establece conexiones interpersonales, se activa un proceso de comparación social, a través de esta comparación, pueden surgir percepciones de desequilibrio o pérdida, lo que incrementa el riesgo de sufrir el síndrome de Burnout. Los modelos que siguen esta perspectiva son el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli. Este modelo fue diseñado con el propósito de explicar la aparición del síndrome de Burnout entre

enfermeras. En este contexto, se identifican dos tipos de causas del Burnout. Uno de ellos se relaciona con los procesos de intercambio social con los pacientes y se enfoca en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los colegas de trabajo.

Según Buunk y Schaufeli (1993), tres fuentes de estrés están conectadas a los procesos de intercambio social. En primer lugar, está la incertidumbre, que se caracteriza por la falta de claridad o la ausencia de certeza en relación con los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo actuar. En segundo lugar, la percepción de equidad se refiere al equilibrio percibido entre lo que se da y lo que se recibe en el transcurso de las relaciones. Finalmente, la falta de control se explica como la posibilidad o capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales. En lo que respecta a los mecanismos y procesos de afiliación social y comparación con los colegas de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería tienden a evitar buscar apoyo social de sus colegas ante situaciones estresantes debido al temor a ser percibidos como incompetentes (Buunk y Schaufeli, 1993).

Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy. La teoría de Conservación de Recursos (COR) se basa en la idea de que cuando se amenaza o niega la motivación básica de un trabajador, esto conduce al estrés, que a su vez puede dar lugar al síndrome de Burnout. Según esta teoría, para reducir los niveles de Burnout, es esencial aumentar los recursos de los empleados y, de este modo, eliminar la vulnerabilidad a perderlos. Además, se busca modificar de manera positiva las cogniciones y percepciones con el fin de reducir los niveles de estrés percibido y, por consiguiente, el Burnout. Las estrategias de afrontamiento recomendadas por estos autores para prevenir el desarrollo del Burnout son de tipo activo.

La idea fundamental del Modelo de Conservación de Recursos es que los

trabajadores se esfuerzan por aumentar y mantener los recursos que valoran. El Burnout puede surgir cuando esos recursos están amenazados, perdidos o cuando el individuo invierte en sus recursos sin obtener lo que espera. Según la teoría del COR, la exposición prolongada a situaciones de demanda profesional lleva al trabajador a experimentar agotamiento emocional y físico, lo que constituye el componente central del síndrome de burnout, esta teoría define cuatro categorías básicas de recursos: propósitos, condiciones, características personales y capacidad física (Hatinen, y Cols, 2004).

Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter. Propone una conceptualización del síndrome de burnout basada en el Inventario de Burnout de Maslach. Según estos autores, la despersonalización es la dimensión que mejor describe y predice la aparición del síndrome, seguida de la falta de realización personal y, finalmente, el agotamiento emocional. Argumentan que para comprender el síndrome de burnout es esencial considerar las cogniciones de los trabajadores frente a eventos estresantes. Este modelo plantea que el síndrome de burnout es un proceso en el que, como respuesta al estrés laboral y la tensión, los profesionales pierden su compromiso inicial con el trabajo. El estrés laboral, que surge principalmente de la sobrecarga de trabajo y la falta de claridad en los roles, lleva a una disminución en la autoimagen, irritabilidad y fatiga. Las estrategias de afrontamiento incluyen un distanciamiento de la situación laboral estresante, que puede ser constructivo o negativo, dando lugar a la despersonalización en el último caso.

Modelo de Cox, Kuk y Leiter. Este modelo aborda el síndrome de burnout desde la perspectiva del estrés laboral en profesionales de servicios humanos. Este modelo destaca la importancia de la salud organizacional, que se refiere al ajuste entre los sistemas psicosociales de la organización. Argumenta que la realización personal en el

trabajo modera los efectos del agotamiento emocional en las actitudes de despersonalización. El síndrome de burnout se ve como una respuesta al estrés laboral cuando las estrategias de afrontamiento no son efectivas.

Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional. Estos enfoques destacan su fundamento en los estresores del entorno laboral y las estrategias que los trabajadores emplean para enfrentar el síndrome de Burnout. Según estos modelos, elementos como las funciones de los roles, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura de la organización, junto con la manera en que las personas afrontan situaciones estresantes, juegan un papel fundamental en la génesis de este síndrome. De esta forma, las causas del Burnout varían según el tipo de estructura organizacional y la presencia de apoyo social institucionalizado. Por ejemplo, el agotamiento emocional puede originarse en organizaciones con una estructura burocrática rígida y comunicación vertical, mientras que, en entornos con burocracias más profesionalizadas, como hospitales, el Burnout puede estar relacionado con disfunciones en los roles y conflictos interpersonales (Martínez, 2010).

Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter. Este modelo propone una progresión secuencial en el tiempo, donde un componente desencadena el desarrollo de otro. Según esta secuencia, la despersonalización es la primera fase del Burnout, seguida de una disminución en la realización personal y, finalmente, un aumento en el agotamiento emocional. Golembiewski (1986), uno de los principales exponentes de este modelo, destaca la importancia de las disfunciones del rol, como la pobreza, el conflicto y la ambigüedad del rol, en un proceso en el que los trabajadores reducen su nivel de responsabilidad laboral frente al estrés laboral. En la primera fase, el estrés se desencadena debido a la sobrecarga laboral y a la carencia de claridad en los roles, lo que provoca sentimientos de pérdida de autonomía y control. Esto, a su vez,

genera irritabilidad, fatiga y una disminución de la autoimagen positiva. En la segunda fase, los individuos desarrollan estrategias de distanciamiento para enfrentar la situación estresante en el entorno laboral. Estas estrategias pueden ser constructivas o no, dependiendo de su naturaleza (con empatía o con cinismo). Si se desarrollan actitudes de despersonalización (cinismo), se manifiesta el Burnout. Las fases posteriores se caracterizan por una baja realización personal que culmina en el agotamiento emocional (Ojeda, 2016; Martínez, 2010).

Modelos de Cox, Kuk y Leiter. Este modelo sugiere, desde una perspectiva transaccional del estrés laboral, que el Burnout es un fenómeno que se presenta con mayor frecuencia en profesiones humanitarias, y que el agotamiento emocional es la dimensión central de este síndrome. La despersonalización se considera una estrategia de afrontamiento frente al agotamiento, y la baja realización personal resulta de la evaluación cognitiva del estrés que enfrenta el trabajador. En este punto también influyen las diversas interpretaciones que el individuo otorga a su trabajo o las expectativas frustradas en el ámbito laboral. Otro factor relacionado con el Burnout es lo que Cox y Col (1993) llaman salud de la organización, que se refiere al grado de coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización, como su estructura, políticas, procedimientos y cultura (Ojeda, 2016; Martínez, 2010).

Modelo de Winnubst. Martínez (2010) cita a Pines y Aronson (1988) quien sostiene que este modelo adopta la definición de Burnout propuesta por y plantea que surge de las interacciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la estructura y la cultura de la organización. Por tanto, la etiología del Burnout se ve influenciada por los problemas relacionados con la estructura, el clima y la cultura organizacional. Para Winnubst (1993), la cultura de la organización está determinada por su estructura y, en consecuencia, los factores que contribuyen al Burnout varían

según el tipo de cultura organizacional y el grado de apoyo social institucionalizado. Además, al estar estrechamente vinculado el apoyo social con la estructura organizacional, se convierte en un factor esencial que influye en la percepción del individuo respecto a la estructura organizacional y, en consecuencia, es una variable fundamental para intervenir y prevenir o reducir los niveles de Burnout (Ojeda, 2016; Martínez, 2010).

Modelo de Gil-Monte y Peiró. Martínez (2010) cita a Gil-Monte y Peiró en 1997 quien explica el Burnout considerando variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento. Argumenta que el síndrome es una respuesta al estrés laboral percibido, especialmente relacionado con el conflicto y la ambigüedad en los roles laborales. El Burnout resulta de un proceso de reevaluación cuando las estrategias de afrontamiento empleadas ante situaciones amenazantes son inapropiadas. Este proceso de reevaluación actúa como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, como la disminución de la salud, la insatisfacción laboral, la pasividad y la evitación, entre otros efectos.

Relación entre Engagement y Síndrome de Burnout

Según la revisión teórica realizada por Sahi, et al. (2022), se destaca en su investigación que aborda el fomento del engagement entre los empleados de primera línea con síndrome de burnout en el sector financiero. Los resultados de este estudio revelan que el síndrome de burnout tiene un fuerte impacto en el engagement de los empleados, el cual se ve significativamente influenciado por el grado de empoderamiento psicológico experimentado por estos individuos. Asimismo, se encontró que el liderazgo transformacional juega un papel crucial al moderar los efectos negativos del agotamiento emocional en el empoderamiento psicológico de los empleados. Por otro lado, el clima ético en el lugar de trabajo debilita el impacto

negativo del agotamiento emocional en el compromiso de los empleados.

Por otro lado, Clavijo (2018) en su investigación Síndrome de Burnout y Engagement en trabajadores del sector financiero en Lima, analizó la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en trabajadores del sector financiero en Lima, aplicaron la Escala de Burnout de Maslach y la Escala de Engagement de Schaufeli y Bakker a una muestra de 174 trabajadores. Los resultados indicaron una correlación significativa negativa entre el síndrome de burnout y el engagement, lo que sugiere que el aumento del engagement puede reducir el síndrome de burnout en el sector financiero.

Viveros y Fierro (2020) estudiaron el engagement y el burnout en una empresa de telecomunicaciones colombiana, buscando hallar la relación entre las variables de estudio. Para ello utilizaron la escala del Maslach Burnout Inventory, y la escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) seleccionando una muestra de 42 trabajadores. Se encontró que engagement y sus componentes teóricos (Vigor, Absorción y Dedicación) se presentan en la población, como una estrategia de afrontamiento de las variables organizacionales que auspician el surgimiento del síndrome de burnout y sus factores. Y que resulta comprensible que una persona pueda presentar moderados niveles de engagement que se evidencian en moderadas calificaciones de la escala de Absorción y Dedicación, y padecer al mismo tiempo de síntomas asociados al síndrome de burnout.

Rollins (2021) en su estudio cualitativo sobre las condiciones organizacionales que influyen en el engagement y síndrome de burnout de trabajadores de salud mental identificó tres áreas principales en las que las empresas pueden abordar el agotamiento y aumentar el compromiso de sus empleados. En primer lugar, una cultura laboral que ponga énfasis en el bienestar y cuidado individual en lugar de enfocarse únicamente en

la productividad y otras métricas. En segundo lugar, la implementación de sólidas habilidades y prácticas de gestión para superar la burocracia y los obstáculos organizacionales. Por último, brindar oportunidades para el desarrollo profesional y el autocuidado de los empleados.

Santhanam, & Srinivas, (2020) estudiaron el impacto del engagement y la felicidad de empleados con síndrome de burnout y la intención de rotación entre los trabajadores en una empresa manufacturera, encontrando que un empleado sin engagement tiene un mayor riesgo de síndrome de burnout y es probable que abandone la organización en un futuro próximo. Además, el síndrome de burnout de los empleados se asoció positivamente con las intenciones de rotación. La felicidad se estableció como un factor moderador significativo en la relación entre el engagement de los empleados, el agotamiento y la intención de rotación. Además, la prevalencia de felicidad e intención de rotación fue mayor en los hombres.

Anaya (2021) Prácticas ágiles, balance vida–trabajo y engagement en colaboradores de una financiera. Pontificia universidad católica del Perú. Este estudio observó y analizó la relación entre las Prácticas Ágiles, el engagement laboral y el balance vida-trabajo tomando como instrumentos la escala de engagement ISA y la escala NIMICA en colaboradores de una empresa del rubro Banca y Finanzas tomando como muestra 100 colaboradores pertenecientes a la sede de Lima, llegando a la conclusión que Los resultados mostraron baja correlación entre el uso del Lean Agile con el engagement laboral, así como con sus tres dimensiones. Por el contrario, se encontró una relación directa entre el compromiso afectivo y la importancia del Balance vida-trabajo.

Hipótesis

Existe una relación significativa e inversa entre el engagement y síndrome de burnout en trabajadores que pertenece a una cooperativa.



CAPITULO II.

MÉTODO

Método

El diseño de investigación fue no experimental porque no se buscó manipular ninguna variable en este estudio. El estudio tuvo un diseño transeccional, ya que recopiló datos en un momento específico, es decir, en un único punto temporal. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, dado que se centró en analizar y estudiar los datos a través de diferentes métodos de medición. Fue un modelo correlacional, cuyo propósito principal fue definir la relación entre las variables y la influencia que una tiene sobre la otra (Hernández et al., 2014).

Instrumentos

La técnica que se utilizó fue la encuesta mediante cuestionarios para ambas variables, incluyendo el Inventario de Maslach (MBI) de Burnout y la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES).

Ficha Sociodemográfica. A través de esta ficha se recolectaron los datos de control, como sexo, edad, área de trabajo, años o tiempo de servicio y lugar donde trabajaba.

Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES). Para la medición de la variable Engagement, se empleó la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) desarrollada por Schaufeli y Bakker (2001). Esta escala tenía como objetivo identificar el nivel de compromiso en los trabajadores, así como el nivel de sus dimensiones. El instrumento constaba de 17 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que iban de "Nunca" (0) a "Siempre" (6), distribuidos en 3 dimensiones: Vigor (6 ítems), Dedicación (5 ítems) y Absorción (6 ítems). Los indicadores eran: siempre, muy a menudo, a menudo, a veces, rara vez, casi nunca y

nunca. El cuestionario fue validado por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2001), adaptándose al contexto y siendo validado mediante el Alpha de Cronbach (α), que arrojó un índice de consistencia interna de 0.968, indicando una excelente confiabilidad del instrumento. La Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) fue validada en Perú por el psicólogo peruano César Merino-Soto en 2015, demostrando una buena consistencia interna y validez factorial en la población peruana, con valores de alfa de Cronbach entre 0.85 y 0.96, indicando alta consistencia interna y confiabilidad en diferentes contextos y poblaciones.

Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). Para medir la variable Síndrome de Burnout, se utilizó el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) creado por Maslach y Jackson (1981), que consta de 22 ítems divididos en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización (cinismo) y realización personal. Utiliza una escala de medición tipo Likert de siete puntos que va desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días). Las autoras encontraron una consistencia interna global de 0.80, con un alfa de Cronbach entre 0.71 y 0.90 para las diversas áreas. El Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) fue validado en Perú por el psicólogo peruano Carlos Eduardo Arce Landa en 2005, quien realizó un estudio de validación en una muestra de 1,008 trabajadores peruanos de diferentes sectores laborales. Demostró un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.914, evidenciando una buena consistencia interna y validez factorial en la población peruana.

Participantes

Población

Se contó con la participación de 141 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito, especializada en ofrecer servicios financieros específicamente a socios de la micro y pequeña empresa. Se tuvo en cuenta a los trabajadores de las agencias de

Arequipa (69 trabajadores) y Lima (72 trabajadores).

Muestra

El muestreo fue probabilístico por conveniencia y se evaluaron a los diferentes colaboradores.

Criterios de inclusión.

Colaboradores cuyo rango oscilaba entre los 18 y 35 años.

Colaboradores del equipo de negocios

Colaboradores que hubieran superado su periodo de prueba de 3 meses.

Criterios de exclusión.

Colaboradores que no llenaran la encuesta.

Procedimientos

Para la realización de esta investigación, se llevó a cabo el siguiente procedimiento: En primer lugar, se realizó la solicitud para utilizar la población de la cooperativa al Gerente Central de Administración. Como segundo paso, se realizaron las coordinaciones respectivas con el área de negocios para la aplicación de los instrumentos psicológicos que requería el presente estudio. En un tercer momento, se aplicaron los instrumentos psicológicos a la muestra de manera virtual; se envió el formulario que inicialmente presentaba el consentimiento informado; una vez aceptado el consentimiento, se les presentaron los instrumentos. Para ello, se coordinó con los líderes de los diferentes equipos de las agencias de Arequipa y Lima, y se realizó el seguimiento semanalmente. Finalmente, se entregaron los resultados a la cooperativa para, posteriormente, presentar las mejoras a los departamentos correspondientes.

Consideraciones éticas

Esta investigación siguió los criterios de rigurosidad científica durante todo el proceso investigativo. Se inició con la solicitud de la firma del consentimiento

informado y la manifestación voluntaria de participar en el estudio. Asimismo, se les indicó a los participantes que la información obtenida sería mantenida en estricta reserva para dar cumplimiento al principio de confidencialidad.

Se respetaron los procesos éticos durante el desarrollo del proceso de investigación, como el respeto, la justicia, la responsabilidad, la honestidad y la libertad de cada participante. De la misma manera, la investigadora responsable se desempeñó de forma honesta y veraz, actuando con transparencia, responsabilidad y abordando de manera crítica.

Análisis de datos

El análisis de datos se llevó a cabo con el programa estadístico SPSS versión 26, donde se obtuvieron los resultados descriptivos e inferenciales. Posteriormente, se realizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov para determinar la normalidad de la muestra. En base a ello, se decidió utilizar estadísticos no paramétricos (Spearman).

Finalmente, para hallar la comparación entre sedes de trabajo, se empleó la prueba T de Student, porque los datos son paramétricos.

CAPITULO III.

RESULTADOS

Resultados

Datos sociodemográficos

Tabla 1

Sexo de los trabajadores

	f	%
Femenino	74	52.5
Masculino	67	47.5
Total	141	100.0

En la tabla 1, se observa que el 52.5% de los trabajadores son de sexo femenino y el 47.5% son de sexo masculino. Por lo tanto, la mayor parte de los encuestados son de sexo femenino.

Tabla 2

Edad de los trabajadores

	f	%
De 18 a 29 años	98	69.5
De 30 a 39 años	40	28.4
De 40 años a más	3	2.1
Total	141	100.0

En la tabla 2, se aprecia que el 69.5% de los trabajadores tienen edades entre 18 a 29 años, el 28.4% tienen edades entre 30 a 39 años y el 2.1% de 40 a más años. Esto quiere decir que la mayoría tiene edades de 18 a 29 años.

Tabla 3

Tiempo de servicio de los trabajadores

	f	%
De 1 a 3 años	59	41.8
De 4 a 11 meses	41	29.1
De 4 años a más	17	12.1
Menor a 3 meses	24	17.0
Total	141	100.0

En la tabla 3, se observa que el 41.8% de los encuestados tiene un tiempo de servicio de 1 a 3 años, seguido por el 29.1% que trabaja de 4 a 11 meses. Un 17.0% tiene menos de 3 meses de servicio, y el 12.1% tiene un tiempo de servicio de 4 años o más. Esto quiere decir que la mayoría de los encuestados actualmente tiene un tiempo de servicio entre 1 y 3 años.

Tabla 4

Lugar de trabajo

	f	%
Arequipa	69	48.9
Lima	72	51.1
Total	141	100.0

En la tabla 4, se muestra la distribución del lugar de trabajo de los encuestados. La mayoría, el 51.1%, trabaja en Lima, mientras que el 48.9% lo hace en Arequipa. Por lo tanto, hay una distribución casi equitativa entre los encuestados que trabajan en Arequipa y los que trabajan en Lima.

Tabla 5

Equipo de trabajo

	f	%
Equipo Gerencia Central de Negocios	97	68.8
Equipo Gerencia Central de Operaciones	26	18.4
Equipo Gerencia de Personas	18	12.8
Total	141	100.0

En la tabla 5, se observa que el 68.8% de los encuestados pertenece al Equipo de Gerencia Central de Negocios, seguido por el 18.4% que forma parte del Equipo de Gerencia Central de Operaciones y el 12.8% que pertenece al Equipo de Gerencia de Personas. Esto indica que la mayoría de los encuestados se encuentra en el Equipo de Gerencia Central de Negocios

Tabla 6

Área de trabajo

	f	%
Administrativos	42	29.8
ASRA - Crédito Grupal	3	2.1
Negocios - Crédito Grupal	91	64.5
Operaciones - Agencia	5	3.5
Total	141	100.0

En la tabla 6, se evidencia la distribución de los encuestados según el área de

trabajo. El 64.5% pertenece al área de Negocios - Crédito Grupal, seguido por el 29.8% que se encuentra en el área de Administrativos. Las otras áreas, Operaciones - Agencia y ASRA - Crédito Grupal, representan el 3.5%, y el 2.1% respectivamente. Esto indica claramente que la mayoría de los encuestados desempeña funciones en el área de Negocios - Crédito Grupal.

Tabla 7

Niveles de agotamiento emocional del Síndrome de Burnout

	f	%
Bajo	60	42.6
Medio	31	22.0
Alto	50	35.5
Total	141	100.0

Se observa en la tabla 7, que el 42.6% de los participantes en cuanto al cansancio emocional muestran un nivel bajo, el 35.5% un nivel alto y el 22% un nivel medio. Lo cual quiere decir que cerca de la mitad de los trabajadores no está emocionalmente agotado, mientras que un porcentaje significativo, el 35.5%, informa un nivel alto de cansancio emocional. Esta situación puede indicar la necesidad de implementar estrategias para abordar y reducir el cansancio emocional en el entorno laboral.

Tabla 8

Niveles de despersonalización (cinismo) del Síndrome de Burnout

	f	%
Bajo	44	31.2
Medio	28	19.9
Alto	69	48.9
Total	141	100.0

En la tabla 8, se evidencia que el 48.9% de los participantes experimentan un nivel alto de despersonalización, seguido por el 31.2% que muestra un nivel bajo y el 19.9% un nivel medio. Esto indica que una proporción significativa de los trabajadores reporta una conexión limitada o falta de empatía en sus interacciones laborales, lo cual puede impactar negativamente en la calidad de las relaciones laborales y la percepción del entorno de trabajo. Por lo tanto, es importante abordar este alto porcentaje de despersonalización para mejorar el bienestar de los empleados y promover un ambiente laboral más saludable.

Tabla 9

Niveles de realización personal del Síndrome de Burnout

	f	%
Bajo	121	85.8
Medio	10	7.1
Alto	10	7.1
Total	141	100.0

En la tabla 9, se destaca que el 85.8% de los participantes experimenta un nivel bajo de realización personal, mientras que un 7.1% muestra un nivel medio y otro 7.1% un nivel alto. Estos datos sugieren que la gran mayoría de los trabajadores presenta un nivel insatisfactorio de realización personal en su entorno laboral. Esta situación puede ser indicativa de desafíos significativos en la satisfacción y el bienestar laboral, lo cual requiere una atención cuidadosa y estrategias para mejorar las condiciones de trabajo y fomentar el desarrollo personal de los empleados.

Tabla 10

Niveles de Síndrome de Burnout

	f	%
Bajo	58	41.1
Medio	65	46.1
Alto	18	12.8
Total	141	100.0

En la tabla 10, se observa que el 46.1% de los participantes experimenta un nivel medio de síndrome de burnout, seguido por el 41.1% que muestra un nivel bajo y el 12.8% que presenta un nivel alto. Esto indica que una proporción considerable de los trabajadores se encuentra en un estado intermedio en términos de agotamiento laboral y fatiga emocional. Sin embargo, el 12.8% que presenta un nivel alto sugiere la necesidad de implementar estrategias de intervención y apoyo para mitigar el riesgo de agotamiento y mejorar el bienestar emocional de los empleados.

Tabla 11

Nivel de vigor del Engagement

	f	%
Muy Bajo	2	1.4
Bajo	6	4.3
Promedio	20	14.2
Alto	40	28.4
Muy alto	73	51.8
Total	141	100.0

En la tabla 11, se destaca que el 51.8% de los participantes experimenta un nivel muy alto de vigor, seguido por el 28.4% con un nivel alto. Además, el 14.2% muestra un nivel promedio de vigor, mientras que los niveles bajo y muy bajo representan el 4.3% y el 1.4%, respectivamente. Estos resultados indican un entorno laboral donde la mayoría de los empleados muestra un nivel significativo de vitalidad y energía, reflejando un alto grado de implicación y entusiasmo en sus tareas laborales.

Tabla 12

Nivel de dedicación del Engagement

	f	%
Muy Bajo	2	1.4
Bajo	6	4.3
Promedio	19	13.5
Alto	41	29.1
Muy alto	73	51.8
Total	141	100.0

En la tabla 12, se destaca que el 51.8% de los participantes muestra un nivel muy alto de dedicación en su trabajo, seguido por el 29.1% con un nivel alto. Además,

el 13.5% presenta un nivel promedio de dedicación, mientras que los niveles bajo y muy bajo representan el 4.3% y el 1.4%, respectivamente. Estos resultados sugieren un entorno laboral donde la mayoría de los empleados muestra un alto grado de compromiso y entrega en sus tareas laborales, reflejando una dedicación significativa a sus responsabilidades.

Tabla 13

Nivel de absorción del Engagement

	f	%
Muy Bajo	2	1.4
Bajo	10	7.1
Promedio	28	19.9
Alto	43	30.5
Muy alto	58	41.1
Total	141	100.0

En la tabla 13, se destaca que el 41.1% de los participantes muestra un nivel muy alto de absorción en su trabajo, seguido por el 30.5% con un nivel alto. Además, el 19.9% presenta un nivel promedio de absorción, mientras que los niveles bajo y muy bajo representan el 7.1% y el 1.4%, respectivamente. Estos resultados sugieren un entorno laboral donde una proporción significativa de los empleados se encuentran inmersos y comprometidos en sus tareas laborales, con una destacada capacidad de concentración y dedicación.

Tabla 14

Niveles del Engagement

	f	%
Muy Bajo	2	1.4
Bajo	6	4.3
Promedio	17	12.1
Alto	49	34.8
Muy alto	67	47.5
Total	141	100.0

En la tabla 14, se resalta que el 47.5% de los participantes experimenta un nivel muy alto de compromiso laboral, seguido por el 34.8% con un nivel alto. Además, el 12.1% muestra un nivel promedio de compromiso, mientras que los niveles bajo y muy bajo representan el 4.3% y el 1.4%, respectivamente. Estos resultados indican un entorno laboral donde la mayoría de los empleados se sienten fuertemente comprometidos y conectados con su trabajo, reflejando un alto grado de implicación y entusiasmo en sus tareas laborales.

Comparación de grupos

Tabla 15

Prueba de normalidad del Síndrome de Burnout

Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a	
	Estadístico	p
Síndrome de Burnout	0.105	0.088

En la Tabla 15 se muestra que la prueba de normalidad (p) tiene un resultado mayor a 0.05, lo cual nos indicaría que debemos utilizar pruebas estadísticas paramétricas, esto debido a que el resultado es normal.

Tabla 16

Prueba de homogeneidad de varianzas de Síndrome de Burnout

Prueba de homogeneidad de varianzas			
Síndrome		F	p
Burnout	Levene	2.69	0.103

En la Tabla 16 se muestra que la prueba de homogeneidad de varianzas (prueba de Levene) en el valor p tiene un resultado mayor a 0.05, lo cual nos indicaría que debemos utilizar pruebas estadísticas no paramétricas, esto debido a que hay homogeneidad.

Tabla 17

Comparación del Síndrome de Burnout, según los grupos de Lima y Arequipa

Mediciones	Lima		Arequipa		T	p
	M	DE	M	DE		
	Síndrome Burnout	51.9	30.4	59.7		

En la Tabla 17 se muestra el resultado del estadístico t de student, siendo el valor p mayor a 0.05 lo cual se interpretaría como un resultado estadísticamente no significativo. Lo cual nos permitiría rechazar la hipótesis que indica que no hay diferencias entre las sedes de Lima y Arequipa.

Tabla 18

Prueba de normalidad del Engagement

Pruebas de normalidad		
Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	p
Engagement	0.111	0.062

En la Tabla 18 se muestra que la prueba de normalidad (p) tiene un resultado mayor a 0.05, lo cual nos indicaría que debemos utilizar pruebas estadísticas paramétricas, esto debido a que el resultado es normal.

Tabla 19

Prueba de homogeneidad de varianzas

Prueba de homogeneidad de varianzas			
		f	p
Engagement	Levene	1.37	0.244

En la Tabla 19 se muestra que la prueba de homogeneidad de varianzas (prueba de Levene) tiene un valor de p de 0.244, el cual es mayor a 0.05. Esto indica que no hay diferencias significativas en las varianzas entre los grupos, es decir, se cumple el supuesto de homogeneidad de varianzas. Por lo tanto, se pueden utilizar pruebas estadísticas paramétricas, ya que las varianzas entre los grupos son homogéneas.

Tabla 20

Comparación del Engagement, según los grupos de Lima y Arequipa

Mediciones	Lima		Arequipa		t	p
	M	DE	M	DE		
	Engagement	80.6	19.8	72		

En la Tabla 20 se muestra el resultado del estadístico t de Student, siendo el valor p menor a 0.05, lo cual se interpreta como un resultado estadísticamente significativo. Esto indica que hay una diferencia significativa en el nivel de Engagement entre las sedes de Lima y Arequipa. En Lima, la media del Engagement es superior ($M = 80.6$) en comparación con la sede de Arequipa ($M = 72$). Esto significa que en la sede de Lima existe mayor engagement que en la sede de Arequipa.

Tabla 21

Prueba de normalidad de la correlación

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	0.117	141	0.000
Síndrome de Burnout	0.094	141	0.004

Se emplea la prueba de Kolmogorov para el análisis de normalidad, puesto que la muestra tiene más de 50 datos, en tal sentido, se analiza los grados de significancia, en ambas variables, este no excede el 0.05 del valor esperado, por lo que se aprueba la hipótesis: "La muestra tiene una distribución no normal", por ello se procede al análisis inferencial con estadísticos no paramétricos, empleando la correlación de Spearman.

Tabla 22

Correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Engagement

Dimensiones		Vigor	Dedicación	Absorción
Cansancio emocional	Rho de Spearman	-0.435	-0.438	-0.209
	valor p	< .001	< .001	0.013
Despersonalización (cinismo)	Rho de Spearman	-0.407	-0.447	-0.209
	valor p	< .001	< .001	0.013
Realización personal	Rho de Spearman	-0.122	-0.114	-0.008
	valor p	0.148	0.179	0.923

Se observa que existe una correlación significativa, negativa y moderada entre la dimensión cansancio emocional y vigor ($\rho = -0.435$, $p < .001$); es decir que a mayores niveles de cansancio emocional menor será el vigor, o viceversa.

Asimismo, se aprecia que existe una correlación significativa, negativa y moderada entre la dimensión de Cansancio Emocional y Dedicación ($\rho = -0.438$, $p <$

.001). Esto indica que a medida que los niveles de Cansancio Emocional aumentan, la Dedicación tiende a disminuir, y viceversa.

Además, se evidencia que existe una correlación significativa, negativa y débil entre la dimensión de Cansancio Emocional y Absorción ($\rho = -0.209$, $p = 0.013$). Esto indica que, a mayores niveles de Cansancio Emocional, hay una tendencia a que la Absorción en el trabajo disminuya, y viceversa.

Igualmente, se demostró que existe una correlación significativa, negativa y moderada entre la dimensión de Despersonalización y Vigor ($\rho = -0.407$, $p < .001$). Esto indica que a medida que los niveles de Despersonalización aumentan, hay una tendencia a que el Vigor disminuya, y viceversa.

De la misma forma, se observa que existe una correlación significativa, negativa y moderada entre la dimensión de Despersonalización y Dedicación ($\rho = -0.447$, $p < .001$). Esto indica que a medida que los niveles de Despersonalización aumentan, hay una tendencia a que la Dedicación disminuya, y viceversa.

Y, se evidencia que existe una correlación significativa, negativa y débil entre la dimensión de Despersonalización y Absorción ($\rho = -0.209$, $p = 0.013$). Esto indica que, a mayores niveles de Despersonalización, hay una tendencia a que la Absorción en el trabajo disminuya, y viceversa.

Mientras tanto, también se aprecia que la dimensión realización personal no tiene relación significativa entre las dimensiones vigor, dedicación y absorción.

Discusión

La presente investigación buscó determinar la relación entre el engagement y el síndrome de burnout en trabajadores de Lima y Arequipa que pertenecen a una cooperativa. Los resultados del análisis de datos revelaron una relación significativa e inversa entre el engagement y el síndrome de burnout, confirmando así la hipótesis de investigación. Estos hallazgos son coherentes con estudios previos, como los de Salanova y Shaufeli (2004), que también encontraron una conexión entre estas variables. Esta constatación respalda la noción de que el engagement y el síndrome de burnout están intrínsecamente vinculados, y su comprensión conjunta es esencial para abordar eficazmente el bienestar laboral.

En relación al engagement en los trabajadores de ambas sedes, se observaron patrones específicos de absorción, dedicación y vigor. Estos resultados están alineados con la investigación de Viveros y Fierro (2020), quienes destacaron la importancia de estas dimensiones en la conexión psicológica al trabajo. Sin embargo, se identificaron variaciones en los patrones de absorción, lo cual puede atribuirse a las características únicas de cada agencia y al contexto laboral específico.

En relación a los niveles de síndrome de burnout en trabajadores de Lima y Arequipa, los resultados revelaron niveles considerables de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Estos hallazgos son consistentes con la investigación de Martínez (2010), quien define el síndrome de burnout como una respuesta al estrés crónico en el trabajo. Sin embargo, las diferencias en la magnitud de estos niveles entre las sedes indican posibles variaciones en los factores estresantes o en la percepción de los mismos.

Con respecto a la relación entre las dimensiones del engagement y las dimensiones del síndrome de burnout, se encontraron correlaciones significativas entre

distintas dimensiones. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Coz y Matto (2021), quienes identificaron vínculos entre el vigor, la dedicación y la absorción con las dimensiones del síndrome de burnout. Esto indica que la relación entre el engagement y el síndrome de burnout es más compleja de lo que se podría pensar inicialmente, y va más allá de una conexión sencilla en una sola dirección.

En base a los hallazgos obtenidos, se destaca la importancia de investigar el síndrome de burnout y el engagement en el contexto laboral. La identificación de niveles significativos de síndrome de burnout y las relaciones complejas entre el engagement y este síndrome resaltan la necesidad de implementar estrategias de intervención específicas. Además, se sugiere que el fomento del engagement puede ser una herramienta clave para mitigar el impacto del síndrome de burnout, contribuyendo así al bienestar de los trabajadores y al ambiente laboral saludable.

Conclusiones

Primera: Respecto al objetivo general de determinar la relación entre el engagement y el síndrome de burnout en trabajadores de Lima y Arequipa que pertenecen a una cooperativa, se concluye que existe una relación significativa, negativa y moderada entre ambos. Este hallazgo sugiere que el nivel de engagement laboral está inversamente relacionado con la presencia del síndrome de burnout.

Segunda: En relación a los datos sociodemográficos, se concluye que la muestra se caracteriza mayormente por mujeres, con edades entre 18 y 29 años, y con un tiempo de servicio predominantemente entre 1 y 3 años.

Tercera: Al identificar el engagement en los trabajadores, se observa que la mayoría presenta niveles muy altos de vigor, dedicación y absorción en el trabajo. Este resultado destaca la existencia de un entorno laboral donde los empleados muestran un alto grado de compromiso y entusiasmo en sus tareas laborales.

Cuarta: En relación con los niveles de síndrome de burnout, se ha encontrado que una proporción significativa de trabajadores experimenta niveles medios y altos en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Esto significa que muchos empleados enfrentan una carga emocional considerable, se sienten desconectados de su trabajo y experimentan una disminución en su satisfacción personal y profesional. Este fenómeno puede atribuirse a diversos factores, como la carga laboral elevada, la falta de apoyo emocional y la escasez de recursos para manejar el estrés. Por lo tanto, es crucial implementar medidas efectivas para mitigar el síndrome de burnout, promoviendo un entorno laboral saludable y sostenible que favorezca el bienestar integral de los colaboradores.

Quinto: Al determinar la relación entre las dimensiones del engagement y las dimensiones del síndrome de burnout, se confirma la existencia de correlaciones significativas y consistentes. Las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización muestran correlaciones negativas con vigor, dedicación y absorción, evidenciando la complejidad de la interacción entre estos fenómenos. Sin embargo, no se halló correlaciones entre realización personal y las dimensiones del síndrome de burnout, indicando que la sensación de realización personal no se correlaciona significativamente con el vigor, la dedicación ni la absorción en el trabajo. Este resultado podría sugerir que, la realización personal podría ser una dimensión independiente y menos influenciada por las experiencias de burnout.

Sexta: En la comparación entre el engagement y el síndrome de burnout, se concluye que hay diferencias significativas en los niveles de engagement, siendo más alto en Lima que en Arequipa. Estas variaciones pueden atribuirse a factores específicos del entorno laboral y las prácticas organizacionales en cada agencia. Es posible que el liderazgo, el apoyo de la gestión y las oportunidades de desarrollo profesional percibidas sean más prominentes en Lima, lo que contribuye a niveles más altos de engagement. Por otro lado, en Arequipa, pueden existir desafíos particulares como líderes a cargo o diferencias en la gestión que influyen negativamente en el engagement de los colaboradores.

Sugerencias

Primera. Se recomienda continuar y ampliar la investigación. Incluir una muestra más diversa de trabajadores de cooperativas en distintas áreas y regiones geográficas podría proporcionar una perspectiva más completa. Además, mejorar la precisión de los criterios de selección, como la carga laboral específica y el apoyo social, contribuiría a resultados más precisos.

Segunda. Para aquellos colaboradores con niveles bajos de engagement, se sugiere a la empresa implementar acciones como incluir talleres, programas de bienestar, mejoras en los incentivos y en el clima laboral. También se recomienda investigar y comprender qué factores específicos contribuyen al alto engagement en algunos empleados. Esto podría lograrse a través de capacitaciones adicionales, beneficios específicos o cualquier otro elemento identificado como impulsor del engagement.

Tercera. Dado que se observan niveles bajos y moderados de burnout, se sugiere enfocarse en la prevención y gestión para evitar que los empleados alcancen niveles altos. Para aquellos con niveles altos, se recomienda implementar actividades recreativas y estrategias de manejo del estrés. Promover un equilibrio entre el trabajo y la vida personal también podría ser beneficioso.

Cuarto. Para la agencia de Arequipa, se sugiere revisar las condiciones que podrían estar contribuyendo a diferencias en los niveles de engagement y burnout en comparación con Lima. Esto podría implicar evaluar el entorno laboral, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y garantizar que los programas de bienestar sean adaptados a las necesidades específicas de los colaboradores en Arequipa.

Limitaciones

Primera. La primera limitación se relaciona con el hecho de que, debido a las actividades propias de las funciones de los colaboradores, el proceso de aplicación de las encuestas requirió más tiempo del inicialmente planificado. Esta prolongación del tiempo podría haber afectado la programación del plan original, ya que se extendió el proceso de recopilación de datos. Además, esta extensión temporal podría haber introducido cierta variabilidad adicional en los resultados, dado que las circunstancias experimentaron cambios durante este período más extenso.

Segunda. Una limitación adicional se relaciona con la imposibilidad de estar presente en la ciudad de Lima durante la aplicación de las encuestas. Esta circunstancia también amplió el tiempo necesario para llevar a cabo el proceso de recopilación de datos. La falta de presencia física podría haber ocasionado variabilidad en la aplicación del instrumento entre diferentes locaciones, lo que podría haber afectado la calidad y consistencia de los datos recabados. La ausencia de supervisión directa en todas las etapas del proceso de recolección puede haber introducido posibles sesgos o diferencias en la interpretación de las preguntas, comprometiendo la uniformidad en la recopilación de información.

Referencias bibliográficos

- Álvarez, E. y Zaldívar, D. (2022). La teoría de la conservación de los recursos y su relación con el síndrome de desgaste profesional. *Revista Cubana De Psicología*, 3(4), 86-102. <https://revistas.uh.cu/psicocuba/article/view/250/229>
- Anaya, Y. (2021). *Prácticas ágiles, balance vida-trabajo y engagement en colaboradores de una financiera*. [Tesis de pregrado, Pontificia universidad católica del Perú]. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20908>
- Baker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 29(3), 107-115. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/tr2013a16>.
- Bustamante, P., Kato, C., Marroquín, P. y Yánac, S. (2019). *Las emociones como predictoras del engagement laboral en docentes de una institución educativa privada del Perú*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional de la Universidad del Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2581/Patricia_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Buunk, B. y Schaufeli, W. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. *APA PsycNet*. 53 – 69. <https://psycnet.apa.org/record/1993-97794-004>
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of Burnout.
- Cordero, M. y Matallana H. (2014). *La relación entre felicidad y engagement*
- Csikszentmihalyi, M., Abuhamdeh, S., y Nakamura, J. (2014). Flow. *Flow and the foundations of positive psychology: The collected works of Mihaly Csikszentmihalyi*, 227-238.

- En Schaufeli, Marek, Maslach (Eds). *Professional Burnout: recent developments*
- Espinosa, J. (2017). [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
Repositorio Institucional de la Universidad del Pacífico.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinosa_qj.pdf?sequence=5
- Gil Monte, P., y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15 (2), 261-268. https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Harrison, W. (1983). A social competence model of burnout. *New York: Pergamon Press*. 29-39.
- Hätinen, M., Kinnunen, U., Pekkonen, M. y Aro, A. (2004). Burnout patterns in rehabilitation: short-term changes in job conditions, personal resources, and health. *journal of occupational health psychology*, 9(3), 220-237.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15279517/>
- Hernández, L. y Oramas, A. (2016). Autoeficacia y work engagement en trabajadores de diferentes ocupaciones asistenciales. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 17(4), 32-41. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst164d.pdf>
- Hernández, L. y Oramas, A. (2016). Autoeficacia y work engagement en trabajadores de diferentes ocupaciones asistenciales. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 17(4), 32-41. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst164d.pdf>
- Hobfoll, S. y Freedy, J. (1993). Conservation of re-sources: A general stress theory applied to burnout. En Schaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T (Eds.) *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 115-

- 129). London: Taylor & Francis. *In the theory and research*, 135 – 149.
- López, F. y Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*. 14, 53-62.
<https://www.redalyc.org/pdf/1294/129453532003.pdf>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Vivat Academia*, 112, 42–80.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Ojeda, G. (2016). *Modelo causal social cognitivo de Burnout en profesionales de la salud de Lima Metropolitana*. [Tesis doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. CYBERTESIS, Repositorio de Tesis Digitales.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4930>
- Peña, L. y Valerio, R. (2007). Prevalencia del síndrome de "quemarse por el trabajo" burnout. *Revista Ciencia y Salud*. 32(4), 645-667.
<https://www.redalyc.org/pdf/870/87032406.pdf>
- Pines, A. (1993). Burnout: An existential perspective. Professional burnout: Research developments in theory and research. *Taylor & Francis*.
- Rivera, F. (2020). Engagement: una revisión teórica. [Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/6798>
- Salazar, P., Herrera, I., Rueda, S. y León, J. (2014). El efecto de la conservación de recursos sobre la intención emprendedora en el contexto de crisis económica: el rol moderador de la autoeficacia y la creatividad. *Anales de Psicología*, 30 (2), 549-559.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S021297282014000200018

Salazar, P., Herrera, I., Rueda, S. y León, J. (2014). El efecto de la conservación de recursos sobre la intención emprendedora en el contexto de crisis económica: el rol moderador de la autoeficacia y la creatividad. *Anales de Psicología*, 30 (2), 549-559.

<https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.30.2.159281/161281>

Bakker, A., y Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.

<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. Harper & Row.

Viera, A., González, I., Reynosa, E., Del Castillo Martín, N. y Barrenechea, A. (2014).

La escala de Work Engagement' de Utrech. Evaluación del Work Engagement en trabajadores cubanos. *Revista cubana de Salud y Trabajo*, 15(2), 47-56.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2014/cst142h.pdf>

Viveros, O. y Fierro, C. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Espacios*, 41(31),

238-251. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>

Anexos

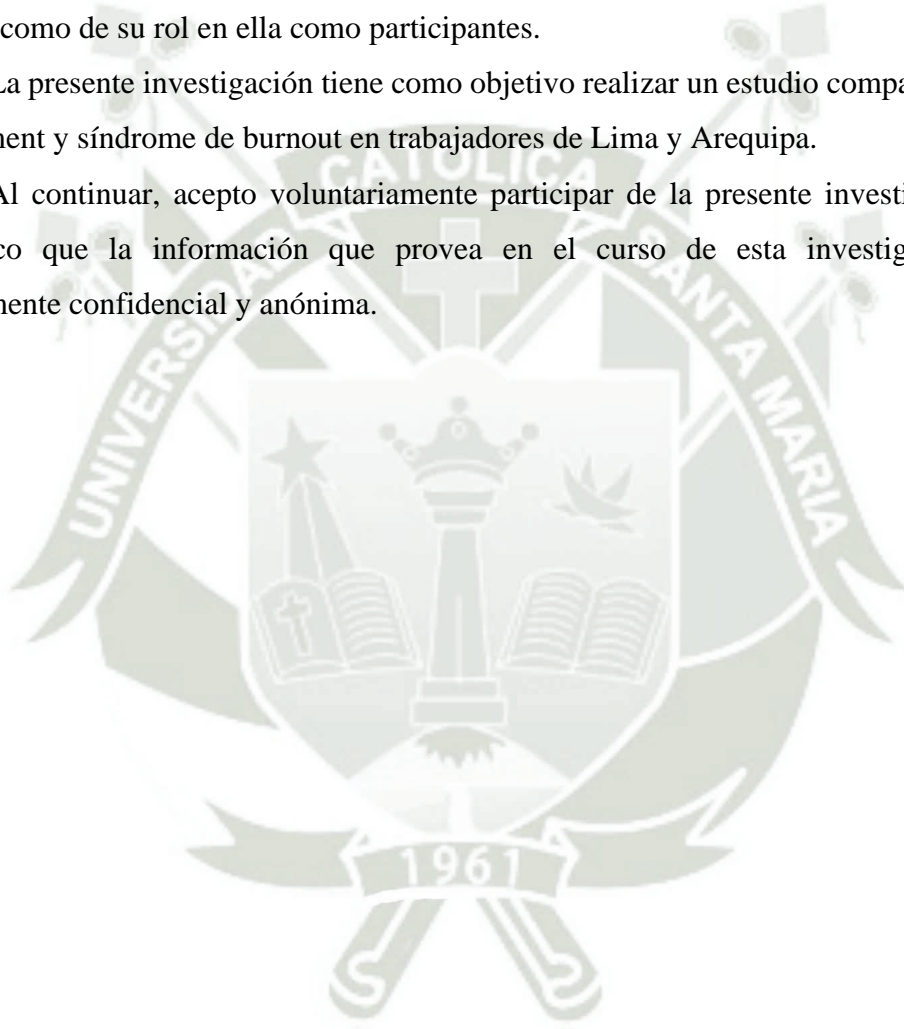
ANEXO 1:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de es brindar una clara explicación de la naturaleza de esta, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación tiene como objetivo realizar un estudio comparativo de engagement y síndrome de burnout en trabajadores de Lima y Arequipa.

Al continuar, acepto voluntariamente participar de la presente investigación y reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima.



ANEXO 2:

FICHA SOCIODEMOGRAFICA

Selecciona tu rango de edad

De 18 años a 29 años

De 30 años a 39 años

De 40 años a más

Selecciona tu género

Femenino

Masculino

Selecciona tu tiempo de permanencia en la empresa

Menor de 3 meses

De 4 a 11 meses

De 1 a 3 años

De 4 años a más

¿A qué territorio perteneces?

Arequipa

Lima

ANEXO 3:

CUESTIONARIO DE UWES ENGAGEMENT

Estimados colaborado, la presente investigación tiene como objetivo recabar información relevante con respecto a la variable de Engagement, es por ello que se pide total honestidad en el desarrollo de este cuestionario. Recuerda, no existen respuestas correctas ni incorrectas.

II. ENGAGEMENT

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

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

ANEXO 4:

SÍNDROME DE BURNOUT

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

0= Nunca.

1= Pocas veces al año o menos.

2= Una vez al mes o menos.

3= Unas pocas veces al mes.

4= Una vez a la semana.

5= Pocas veces a la semana.

1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

2 Al terminar mi jornada de trabajo me siento agotado

3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

4 Siento que puedo entender fácilmente los pedidos de mis clientes

5 Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos

6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

7 Siento que trato con mucha eficacia los pedidos de mis clientes

8 Siento que mi trabajo me está desgastando

9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

10 Siento que me he hecho más duro con la gente

11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

12 Me siento con mucha energía en mi trabajo

13 Me siento frustrado en mi trabajo

14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

15 Siento que realmente no me importan los pedidos de mis clientes a los que tengo que atender

16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

17 Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con mis clientes

18 Me siento satisfecho después de haber atendido a mis clientes

19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

22 Siento que los clientes me culpan de sus problemas

