

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios  
Internacionales

Tesis

**La relación entre el Engagement y el Burnout laboral  
en el Grupo Empresarial G&T en la ciudad de  
Arequipa 2023**

Katherine Alejandra Mendoza Arias

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Arequipa, 2025

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**A** : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa  
**DE** : Oscar Horacio Ramírez Lazo  
Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 7 de Diciembre de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

LA RELACIÓN ENTRE EL ENGAGEMENT Y EL BURNOUT LABORAL EN EL GRUPO EMPRESARIAL G&T EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2023

**Autor:**

Katherine Alejandra Mendoza Arias – Carrera profesional Administración y Negocios Internacionales

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 11 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores  
Nº de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 35 SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original  
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)**

## **Dedicatoria**

*A Dios, mi guía en cada paso. A Él le entrego este logro como muestra de mi fe y agradecimiento.*

*A mis padres, por acompañarme siempre con amor, darme su ejemplo de perseverancia y por estar siempre a mi lado. A mis hermanos y familiares cercanos, gracias por su cariño, por creer en mí y ser parte esencial de mi vida.*

*A mis maestros. Su orientación ha dejado una huella profunda en mi formación.*

*A esas personas especiales que me acompañaron en este proceso, gracias por su apoyo emocional, risas, conversaciones sinceras y por estar presentes en los momentos que más lo necesitaba. Cada uno ha sido una bendición en este camino.*

### **Agradecimiento**

*A Dios nuevamente, ÉL me ha dado la sabiduría, perseverancia y la calma necesaria, su presencia fue mi mayor fuente de serenidad en los momentos de incertidumbre.*

*A la Universidad Continental, y a todos sus docentes por ofrecerme un espacio de formación académica y personal que ha marcado mi desarrollo profesional.*

*Al grupo empresarial G&T, por permitirme llevar a cabo esta investigación en su organización, para enriquecer este estudio y convertirlo en una experiencia práctica y valiosa.*

*A mi asesor Oscar Ramírez Lazo, por su acompañamiento en este proyecto, sus observaciones precisas y su paciencia durante todo el proceso. Su orientación fue clave para dar forma y profundidad a esta investigación.*

## Índice General

Portada .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Figuras.....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
Introducción .....	xiii
Capítulo I: Planteamiento del Estudio .....	14
1.1. Delimitación de la investigación .....	14
1.1.1. Territorial.....	14
1.1.2. Temporal .....	14
1.1.3. Conceptual .....	14
1.2. Planteamiento del problema .....	14
1.3. Formulación del problema .....	17
1.3.1. Problema general.....	17
1.3.2. Problemas específicos .....	17
1.4. Objetivos de la investigación .....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos .....	18
1.5. Justificación de la investigación .....	18
1.5.1. Justificación teórica.....	18
1.5.2. Justificación práctica.....	19

Capítulo II: Marco teórico .....	20
2.1. Antecedentes de investigación .....	20
2.1.1. Artículos científicos .....	20
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.....	22
2.1.2.1. Antecedentes nacionales .....	22
2.1.2.2. Antecedentes internacionales .....	25
2.2. Bases teóricas.....	27
2.2.1. Engagement.....	27
2.2.1.1. Modelo teórico .....	27
2.2.1.2. Definiciones .....	28
2.2.1.3. Dimensiones .....	29
2.2.2. Síndrome de Burnout .....	29
2.2.2.1. Modelo teórico .....	29
2.2.2.2. Definiciones .....	30
2.2.2.3. Dimensiones .....	32
2.3. Definición de términos básicos.....	33
Capítulo III: Hipótesis y Variables.....	34
3.1. Hipótesis .....	34
3.1.1. Hipótesis general.....	34
3.1.2. Hipótesis específicas .....	34
3.2. Identificación de las variables .....	35
3.3. Operacionalización de las variables.....	36
Capítulo IV: Metodología .....	37
4.1. Enfoque de la investigación .....	37
4.2. Tipo de investigación .....	37

4.3. Nivel de investigación .....	37
4.4. Métodos de investigación .....	37
4.5. Diseño de Investigación.....	37
4.6. Población y muestra.....	38
4.6.1. Población.....	38
4.6.2. Muestra.....	38
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
4.7.1. Técnica .....	38
4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos .....	43
Capítulo V: Resultados .....	44
5.1. Descripción del trabajo de campo .....	44
5.2. Presentación de resultados .....	44
5.2.2. Prueba de normalidad.....	48
5.3. Discusión de resultados .....	60
Conclusiones .....	64
Recomendaciones .....	66
Referencias .....	68
Apéndices .....	73

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de Variables</i> .....	36
<b>Tabla 2</b> <i>Técnicas e instrumentos aplicados a los colaboradores Grupo Empresarial G&amp;T</i> .	38
<b>Tabla 3</b> <i>Ficha técnica del instrumento 1</i> .....	40
<b>Tabla 4</b> <i>Ficha técnica del instrumento 2</i> .....	42
<b>Tabla 5</b> <i>Variable de control según género de los encuestados</i> .....	44
<b>Tabla 6</b> <i>Variable de control según la edad de los encuestados</i> .....	45
<b>Tabla 7</b> <i>Nivel de Engagement y Burnout</i> .....	46
<b>Tabla 8</b> <i>Resumen de procesamiento de datos</i> .....	48
<b>Tabla 9</b> <i>Estadísticos descriptivos de las variables</i> .....	49
<b>Tabla 10</b> <i>Estadísticos descriptivos de las dimensiones de Engagement</i> .....	50
<b>Tabla 11</b> <i>Estadísticos descriptivos de las dimensiones del Burnout</i> .....	51
<b>Tabla 12</b> <i>Prueba de normalidad de las variables</i> .....	52
<b>Tabla 13</b> <i>Correlación entre Vigor y Burnout</i> .....	53
<b>Tabla 14</b> <i>Correlación entre Dedicación y Burnout</i> .....	54
<b>Tabla 15</b> <i>Correlación entre Absorción y Burnout</i> .....	55
<b>Tabla 16</b> <i>Correlación entre Agotamiento Emocional y Engagement</i> .....	56
<b>Tabla 17</b> <i>Correlación entre Cinismo y Engagement</i> .....	57
<b>Tabla 18</b> <i>Correlación entre Eficacia Profesional y Engagement</i> .....	58
<b>Tabla 19</b> <i>Correlación entre Engagement y Burnout</i> .....	59

**Índice de Figuras**

<b>Figura 1</b> <i>Variable de control según género de los encuestados</i> .....	45
<b>Figura 2</b> <i>Variable de control según edad de los encuestados</i> .....	46
<b>Figura 3</b> <i>Nivel de Engagement y Síndrome de Burnout</i> .....	47

## Resumen

En el contexto empresarial actual, el alza de signos de desgaste emocional y descontento laboral en sectores técnicos revela una problemática latente. Habiendo una brecha de conocimiento sobre cómo el Engagement actúa frente al Burnout, afectando directamente la motivación, estabilidad y desempeño en entornos de alta exigencia. El objetivo principal de este estudio fue determinar la influencia del Engagement en la manifestación del Síndrome de Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, identificando cómo sus dimensiones afectan el estado emocional y el rendimiento laboral dentro de un entorno organizacional altamente demandante. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo compuesta por 198 trabajadores, de los cuales se encuestó a una muestra de 130. Se utilizaron los cuestionarios UWES-17 y MBI-GS, validados internacionalmente. Los datos fueron procesados en SPSS v27, y se aplicó la prueba de correlación de Pearson. Los resultados del análisis estadístico evidenciaron una correlación negativa significativa entre el Engagement y el Síndrome de Burnout ( $r = -0.979$ ;  $p < .001$ ), lo cual confirma que, a mayor compromiso laboral, menor es el nivel de agotamiento emocional y cinismo. Entre las dimensiones evaluadas, el Vigor presentó la mayor influencia protectora ( $r = -0.979$ ;  $p < .001$ ), seguido por la Dedicación y la Absorción. Estas asociaciones validan el rol del Engagement como un factor determinante en la reducción del desgaste laboral en entornos operativos exigentes. Se concluye que, fortalecer el Engagement puede reducir significativamente el impacto del Burnout, mejorando el clima laboral y la sostenibilidad organizacional. Este estudio aporta evidencia local relevante para el desarrollo de estrategias de gestión del talento humano centradas en el bienestar emocional y el rendimiento operativo.

Palabras clave: Engagement; síndrome de Burnout; bienestar laboral; motivación; desempeño organizacional.

## Abstract

In the current business context, the rise of signs of emotional exhaustion and job dissatisfaction in technical sectors reveals a latent problem. There is a knowledge gap on how Engagement acts against Burnout, directly affecting motivation, stability and performance in highly demanding environments. The main objective of this study was to determine the influence of Engagement in the manifestation of Burnout Syndrome in the employees of Grupo Empresarial G&T, identifying how its dimensions affect the emotional state and work performance within a highly demanding organizational environment. The methodology applied was quantitative, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The population consisted of 198 workers, of which a sample of 130 was surveyed. The internationally validated UWES-17 and MBI-GS questionnaires were used. The data were processed in SPSS v27, and Pearson's correlation test was applied. The results of the statistical analysis evidenced a significant negative correlation between Engagement and Burnout Syndrome ( $r = -0.979$ ;  $p < .001$ ), which confirms that the higher the work Engagement, the lower the level of emotional exhaustion and cynicism. Among the dimensions evaluated, Vigor presented the greatest protective influence ( $r = -0.979$ ;  $p < .001$ ), followed by Dedication and Absorption. These associations validate the role of Engagement as a determining factor in reducing job burnout in demanding operating environments. It is concluded that strengthening Engagement can significantly reduce the impact of Burnout, improving work climate and organizational sustainability. This study provides relevant local evidence for the development of human talent management strategies focused on emotional well-being and operational performance.

Keywords: Engagement; Burnout syndrome; work wellbeing; motivation; organizational performance.

## Introducción

El entorno laboral contemporáneo enfrenta crecientes desafíos relacionados con la salud mental y emocional de los trabajadores. Uno de los síndromes más relevantes en este ámbito es el Burnout, caracterizado por el agotamiento emocional, el cinismo y la baja eficacia profesional. Frente a ello, el Engagement se presenta como un estado positivo vinculado al compromiso, entusiasmo y energía del colaborador, que puede actuar como un factor protector. Sin embargo, en el contexto peruano, persiste una limitada evidencia sobre la interacción entre ambos constructos, especialmente en sectores operativos con alta carga laboral.

El Grupo Empresarial G&T, ubicado en Arequipa, representa un caso significativo por sus niveles de exigencia técnica en actividades como el alquiler de grúas y transporte especializado de manera nacional e internacional. Aunque cuenta con personal calificado, se han reportado signos de descontento laboral, lo que justifica la necesidad de comprender el vínculo entre el compromiso y el desgaste emocional.

Esta tesis se estructura en cinco capítulos. En el primer capítulo se presentan el problema, los objetivos y la justificación del estudio. El segundo capítulo expone el desarrollo del marco teórico, incorporando estudios y modelos relevantes de Maslach, Schaufeli y otros autores, además de antecedentes nacionales e internacionales. El tercer capítulo expone las hipótesis e identifica las variables y sus dimensiones. El cuarto, describe la metodología, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlacional, aplicada a una muestra de 130 colaboradores mediante los instrumentos UWES y MBI-GS. Finalmente, el quinto capítulo presenta los resultados, discute los hallazgos y formula conclusiones y recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión del talento humano y mejorar el bienestar organizacional.

## Capítulo I: Planteamiento del Estudio

### 1.1. Delimitación de la investigación

#### 1.1.1. Territorial

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el Grupo Empresarial G&T ubicado en El Cural, Variante de Uchumayo Km 5.5, Cerro Colorado 04000, en la ciudad de Arequipa.

#### 1.1.2. Temporal

El estudio se realizó desde el mes de abril hasta diciembre del año 2023.

#### 1.1.3. Conceptual

La presente investigación se conceptualiza de la siguiente manera:

**Campo:** Ciencias Económicas Empresariales

**Área:** Administración

**Línea:** Recursos Humanos

### 1.2. Planteamiento del problema

El estudio del Burnout ha ido incrementando fuertemente las últimas décadas debido a que está considerado como un riesgo psicosocial en el mundo laboral. Traducido al castellano como Síndrome de quemarse por el trabajo (Carrasco et al., 2018).

El síndrome de Burnout se expresa en tres dimensiones principales: agotamiento extremo, cinismo o distanciamiento frente al trabajo, y una percepción de ineficacia personal (Maslach, 1993). Aunque muchas organizaciones minimizan su importancia, asociándolo a problemas personales o días difíciles (Maslach, 2009), este síndrome tiene un impacto directo en el rendimiento laboral y genera costos, tanto para la empresa como para el colaborador. Quienes lo padecen son más propensos a cometer errores y mostrar menor creatividad. Por ejemplo, un estudio evidenció que enfermeras con altos niveles de Burnout ofrecían una atención de menor calidad según la percepción de los pacientes (Leiter et al., 1998). Además,

el Burnout puede influir negativamente en el ambiente laboral, generando ausentismo, abandono del trabajo y afectando a otros compañeros. En contraste, el Engagement, su opuesto, se asocia con energía, dedicación y concentración. Como señala Maslach (2009), la energía puede degradarse en agotamiento, el compromiso transformarse en actitudes cínicas y la percepción de eficacia disminuir hasta generar sentimientos de ineffectividad.

El estudio del síndrome de Burnout surge en países desarrollados e industrializados, donde los cambios laborales comenzaron a afectar no solo el aspecto físico, sino también el mental. En Alemania, por ejemplo, en dos décadas los casos se duplicaron, con un aumento del 20% al 25%, según un estudio en 700 empresas por el experto en salud laboral, Trautl (Illner, 2011).

En Latinoamérica, se ha ido indagando cada vez más el Síndrome del Burnout en el último siglo debido a su incremento en el contexto laboral. Antes de la pandemia, la prevalencia de este síndrome en estudiantes de medicina variaba entre el 4.3 % y el 43.9 %, aumentando en los años avanzados de estudio. Esta tendencia plantea la necesidad de intervenciones que aborden problemas asociados al Burnout (Trends in Psychiatry and Psychotherapy, 2024).

En el Perú, una encuesta realizada por Bumeran en el año 2022, lanzó resultados preocupantes, ya que 72% de los trabajadores encuestados experimenta este síndrome, esto se dividió de la siguiente manera:

- 24% por sobrecarga laboral
- 17% por tareas inconcretas
- 14% por exceso de presión
- 14% por malos tratos por parte de sus superiores
- 12% no tenía tiempo para actividades personales
- 11% se sentía incapaz de cumplir con las metas
- 8% no se identificaba con la empresa

G&T SAC es una empresa fundada en Arequipa hace 20 años, dedicada al alquiler de grúas, transporte especializado y obras civiles electromecánicas, brindando servicios a nivel

nacional e internacional en los sectores minero, industrial y de construcción. La empresa cuenta con personal calificado y equipos modernos, lo que le ha permitido posicionarse como una organización confiable. En el ámbito internacional, ha desarrollado experiencia en proyectos de transporte en países como Bolivia y Guyana, además de mantener relaciones de colaboración con empresas de prestigio como Aenza, Fluor, Bechtel y Acciona. De esta manera, G&T consolida su presencia en el mercado, respaldada por la confianza de compañías internacionales. No obstante, en los últimos años se han evidenciado ciertos casos de descontento laboral y abandono de puestos, pese a que la rotación de personal no es alta. Entre los posibles factores están la falta de una remuneración competitiva frente al mercado, una cultura organizacional poco sólida y deficiencias en la comunicación interna, que han generado rumores y tensiones entre los colaboradores. Aunque G&T promueve una comunicación horizontal, estas problemáticas persisten.

Por esta razón, se plantea investigar la relación entre el Engagement y el Síndrome de Burnout en sus trabajadores, con el fin de conocer el nivel de compromiso del personal y su estado emocional dentro de la organización. Una empresa con servicios altamente especializados requiere colaboradores motivados y alineados con sus objetivos, lo que hace fundamental analizar su comportamiento y desempeño en función de su bienestar laboral.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es el tipo relación que existe entre el grado de Engagement y Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el grado de Vigor y el Síndrome de Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el grado de Dedicación y el Síndrome de Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el grado de Absorción y el Síndrome de Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el grado de Agotamiento Emocional y el Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el grado de Cinismo y el Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el grado de Eficacia Profesional y el Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023?

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el tipo de relación entre el Engagement y Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación que existe entre el grado de Vigor y Síndrome del Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.
- Evaluar la relación que existe entre el grado de Dedicación y Síndrome del Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.
- Conocer la relación que existe entre el grado de Absorción y Síndrome del Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.
- Precisar la relación que existe entre el grado de Agotamiento y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.
- Medir la relación que existe entre el grado de Eficacia Profesional y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.
- Identificar la relación que existe entre el grado de Cinismo y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

Las variables del Engagement y el Burnout actualmente son de gran relevancia en la Gestión de Recursos Humanos y la Psicología Organizacional. Con el paso de los años, las investigaciones sobre este tema han incrementado, y el estudio mostró que el Engagement y el Burnout están bastante vinculados a una amplia gama de resultados organizacionales, como es la satisfacción laboral, el ausentismo, la rotación de trabajadores y el rendimiento laboral.

Como se mencionó anteriormente, el problema radica principalmente en la relación que el colaborador mantiene con su trabajo. En el caso de G&T, el rubro en el que opera (alquiler de grúas, transporte especializado y obras civiles electromecánicas) exige un alto nivel de compromiso, tanto del personal administrativo como del operativo, ya que el buen desempeño depende directamente de su dedicación. Sin embargo, esta entrega solo es sostenible si existe

una conexión positiva entre el colaborador y la organización, es decir, un nivel adecuado de Engagement. Por ello, resulta fundamental identificar si dicha conexión está presente o, por el contrario, si predomina el desgaste laboral asociado al síndrome de Burnout.

En este contexto, el presente estudio busca aportar información valiosa para la dirección del talento humano en el Grupo Empresarial G&T. Al conocer el nivel de Engagement o Burnout en sus colaboradores, se podrá tener un diagnóstico más claro del clima laboral y del estado emocional del equipo, lo que permitirá tomar decisiones más acertadas en favor del bienestar organizacional y del rendimiento colectivo.

### **1.5.2. Justificación práctica**

El Engagement y el Síndrome de Burnout son factores determinantes que influyen directamente en el rendimiento y los resultados de una empresa. Los colaboradores con altos niveles de Engagement tienden a permanecer más tiempo en la organización, mostrar mayor compromiso con sus tareas y alcanzar un mejor desempeño, lo que se traduce en un aumento de la productividad y la rentabilidad. En contraste, el Síndrome de Burnout puede provocar una disminución del rendimiento, mayor rotación y ausentismo, así como una baja en la calidad del trabajo realizado.

Por ello, esta investigación busca proporcionar información útil para la toma de decisiones clave orientadas a fortalecer el bienestar de los colaboradores. Mejorar el estado emocional y motivacional del personal no solo impacta positivamente en su salud, sino que también contribuye a optimizar la eficiencia y el desempeño general de la empresa.

## Capítulo II: Marco teórico

### 2.1. Antecedentes de investigación

#### 2.1.1. Artículos científicos

Marsollier (2019) desarrolló un artículo científico titulado Análisis del modelo burnout - Engagement en empleados públicos. La metodología usada en esta investigación es una metodología mixta, ya que permite una exploración más a fondo de una pregunta de investigación, usando una combinación de datos cualitativos y cuantitativos. Se seleccionó una muestra por criterio compuesta por 147 empleados que desempeñan funciones administrativas en una institución pública ubicada en Mendoza, Argentina. Los resultados muestran los indicadores de los dos instrumentos analizados como son por un lado sentirse emocionalmente abrumado por el propio trabajo, desapego o indiferencia hacia los demás en el trabajo y tendencia a evaluar los propios esfuerzos y logros de forma negativa y por otro lado un apego emocional positivo al trabajo, altos niveles de fortaleza mental, energía, entusiasmo por el trabajo, mantener la concentración total y estar profundamente absorbido en el entorno laboral.

Bakker et al. (2014) desarrollaron un estudio llamado Burnout y Engagement: el enfoque JD-R. Revisión anual de psicología y comportamiento organizacionales. La metodología usada en este artículo es una metodología dialéctica, que de acuerdo con Wang (2023) es un enfoque metodológico orientado al desarrollo de sistemas que faciliten la toma de decisiones. El modelo JD-R ayuda a comprender, explicar y hacer predicciones sobre el Burnout de los empleados. Tras muchos estudios sobre los antecedentes del Engagement y Burnout, se han clasificado en dos categorías: factores situacionales y factores individuales. Los factores situacionales nos indican que las “demandas laborales”, dentro de las cuales las más importantes son la incertidumbre en el trabajo, conflicto y estrés de roles, sobrecarga, presión y estrés laboral. Estas además implican esfuerzo físico, emocional o cognitivo sostenido lo que nos indica que son mayores predictores de Burnout que la “falta de recursos

laborales”. La muestra, compuesta por 147 personas, incluyó un 48.3 % conformado por mujeres y un 51.7 % de hombres, con una edad promedio cercana a los 44 años en un estudio realizado por Marsollier (2019). Por el contrario, los recursos laborales moderan la relación entre las exigencias del trabajo y el síndrome de burnout según Bakker et al. (2005) lo que los convierte en los mayores predictores del Engagement. Estos ayudan a alcanzar metas laborales, reducir las demandas laborales y/o estimular el crecimiento personal. Los factores individuales se refieren a un rasgo del colaborador. Alarcón et al. (2009) señala que la personalidad influye mucho a la hora de desarrollar Burnout, ya que tiene mucho que ver en la manera de como uno percibe el entorno laboral. Las personas con ciertos rasgos de personalidad, como con una buena estabilidad emocional y extrovertidas pueden activar sus recursos relacionados con el trabajo mejor que las personas con otros rasgos como es baja estabilidad emocional o más introvertidas. En cuanto a resultados relacionados con la salud, el Burnout está ligado a una mayor tendencia de problemas psicológicos y físicos, como es la falta de sueño, ansiedad, depresión, tendencia de enfermedades cardiovasculares en hombres y musculoesqueléticos en mujeres. En un estudio de Ahola et al. (2010) relacionó un aumento del Burnout del 35% con riesgo de mortalidad. Laboralmente el Burnout se relaciona directamente con un bajo desempeño laboral. El Engagement, por el contrario, mejora la salud, ya que los colaboradores se inclinan a realizar actividades en sus tiempos libres como el ejercicio, actividades sociales o de relajación. Además, también se desenvuelven mejor laboralmente al experimentar emociones positivas que fomentan un mejor desempeño tanto a ellos mismos como a los compañeros con los que trabaja.

Por su parte, Cifre et al. (2017) en su estudio *Emociones positivas y negativas en la predicción del Burnout y Engagement en el trabajo*, utilizó la metodología de tipo ex post facto prospectivo, dado que las variables analizadas no fueron manipuladas. En el presente Artículo científico, Según Castellano (2013), el Burnout se entiende como una respuesta prolongada

ante demandas estresantes continuas, de carácter personal y relacional, en el ámbito de trabajo. El Burnout se define tradicionalmente según Maslach (1993) como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y poca realización personal que pueden ocurrir en personas comunes que laboran con otras personas de alguna manera. El agotamiento emocional hace referencia a la sensación de no ser capaz de brindar emociones positivas y tener menos recursos emocionales. La despersonalización se refiere a la respuesta de desapego negativo, emociones y comportamiento cínico hacia otros que suelen ser usuarios del servicio o atención. La baja realización personal se refiere a un bajo sentido de competencia y éxito laboral. Recientemente Bresó, Salanova y Schaufeli (2007) indican que este síndrome es definido a partir de cuatro dimensiones: agotamiento, despersonalización, cinismo e ineficacia profesional. De este modo, los colaboradores que experimentan Burnout evidencian una notable reducción de sus recursos emocionales (agotamiento), expresan sentirse distanciados de otras personas (despersonalización) y a sus labores (cinismo), además, se sienten bajos competitivamente para realizar adecuadamente las tareas laborales (ineficacia). Tomando en cuenta los instrumentos que son utilizados para medir las variables Burnout y Engagement Según Castellano, E. (2013), el cuestionario de Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) se utiliza para medir el Burnout, mientras que para evaluar el Engagement se utiliza Utrecht Work Engagement Scale (UWES; Salanova et al., 2000).

## **2.1.2. Tesis nacionales e internacionales**

### ***2.1.2.1. Antecedentes nacionales***

Cruzado et al. (2021), en su investigación titulada *Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de la empresa Ginsac, distrito de Chiclayo 2018*, cuyo objetivo fue analizar la presencia del síndrome de Burnout y el nivel de Engagement en dicha organización, con el propósito de entender de qué manera estas variables afectan el bienestar de los colaboradores como en la productividad empresarial. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo

y un diseño de tipo aplicado; se utilizó la técnica de encuesta, aplicada a una muestra de 179 colaboradores. Para la obtención de datos, se emplearon cuestionarios adaptados de Prieto (2016) y Gómez & Llontop (2015). Los resultados evidenciaron una relación relevante entre el Engagement y las tres dimensiones del Burnout, proporcionando así información relevante para la gestión del talento humano. Los autores destacan que, para que un colaborador se mantenga comprometido con sus funciones, es fundamental que esté motivado y cuente con niveles elevados de energía que le permitan alcanzar los objetivos laborales.

Porras (2020), en su investigación *titulada Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de empresas constructoras, distrito de Pueblo Libre, Lima 2020*, desarrollada en la Universidad César Vallejo, realizó un estudio cuantitativo de diseño no experimental con el fin de analizar la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en trabajadores del sector construcción. Utilizó la técnica de encuesta aplicada a una muestra de colaboradores. Según la autora, la globalización ha permitido a las empresas expandirse en el mercado, pero también ha generado riesgos significativos, como pérdidas económicas, que obligan a las organizaciones a mantenerse en constante innovación y competencia. En ese contexto, el compromiso de los colaboradores es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales. Además, enfatiza la importancia de promover la satisfacción laboral como estrategia para retener al talento humano y obtener una ventaja competitiva. Asimismo, Porras hace referencia a la Organización Mundial de la Salud (2019), la cual advierte que una gestión deficiente del talento humano puede impactar negativamente en la salud mental de los trabajadores, no solo debido a las condiciones laborales precarias, sino también por factores sociales y emocionales. Aunque el trabajo puede contribuir al bienestar, un ambiente laboral negativo puede asociarse con problemas físicos y psicológicos. En este sentido, las altas exigencias del entorno Un entorno competitivo puede generar efectos adversos tanto en la salud como en la situación económica de empleadores y trabajadores, derivando en manifestaciones asociadas al síndrome

de burnout, tales como estrés, ansiedad y depresión. Este síndrome, contrario al Engagement, representa un trastorno emocional vinculado al ámbito laboral y puede generar pérdidas económicas significativas a nivel global. Finalmente, el estudio concluyó que, se observa una relación directa y significativa entre el Engagement y la Satisfacción Laboral, por lo que se recomienda priorizar el bienestar del trabajador como una medida estratégica para la sostenibilidad de la empresa.

Baylon y Yerba (2021), en su estudio *Síndrome de Burnout y Engagement en trabajadores de la empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca*, desarrollado en la Universidad César Vallejo, tuvieron como propósito conocer la relación entre el síndrome de Burnout y el Engagement, ante la creciente preocupación por la salud ocupacional dentro de la organización. Los autores señalan que el Engagement es un aspecto clave en el entorno laboral, ya que contribuye al desarrollo personal y profesional de los trabajadores. Sin embargo, este suele estar estrechamente relacionado con el síndrome de Burnout, especialmente en contextos laborales exigentes. En el caso peruano, el estrés es un problema relevante: siete de cada diez peruanos manifiestan síntomas relacionados, como alteraciones del sueño, alimentación, cansancio o falta de energía, según Garay (2020). Estos síntomas están vinculados a factores como los problemas familiares, laborales y económicos, tal como advierte el Ministerio de Salud (2005). A partir de estos hallazgos, Baylon y Yerba (2021) concluyen que los empleados están expuestos a múltiples factores estresantes durante su jornada laboral, lo que no puede ser ignorado, especialmente en sectores con alta carga operativa y contacto directo con clientes. Esta situación termina afectando la salud emocional y física del personal.

Fernández et al. (2015), en su estudio titulado *Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos*, publicado en *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, analizaron la estructura del Inventario de Burnout de Maslach – General Survey (MBI-GS) y evaluaron su invarianza de medición en una muestra de colaboradores peruanos

de distintos sectores y niveles jerárquicos. La invarianza se refiere a la capacidad de una escala para ofrecer resultados consistentes y comparables entre diferentes grupos o contextos. El estudio tuvo un diseño transversal, ya que los datos fueron recolectados en un único momento. Se adaptó el MBI-GS al idioma local y se complementó con cuestionarios sobre variables laborales y de bienestar. Los resultados preliminares mostraron que el modelo de tres dimensiones del MBI-GS se ajustó adecuadamente a los datos, aunque se evidenciaron diferencias en las cargas factoriales entre subgrupos, lo que sugiere la presencia de una invarianza parcial. Los autores concluyeron que se requieren más investigaciones para profundizar en los factores que afectan la invarianza de esta escala en el contexto peruano. Asimismo, reconocieron que una limitación del estudio fue la generalización de los resultados, debido al tamaño y tipo de muestra empleada. No obstante, los hallazgos fueron relevantes y respaldan el uso del MBI-GS como herramienta diagnóstica útil para detectar problemas asociados al entorno laboral.

### ***2.1.2.2. Antecedentes internacionales***

Ordóñez et al. (2021) realizaron una investigación titulada Engagement y Burnout en docentes de la Universidad de Guayaquil, motivada por la creciente preocupación en torno al bienestar de los docentes universitarios y su impacto en la calidad educativa en el nivel superior. El propósito de la investigación fue analizar los niveles de engagement y burnout en los docentes de la universidad estudiada. El estudio se desarrolló bajo un enfoque exploratorio y descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal, aplicado a una muestra compuesta por 65 docentes. Para obtener la información, se empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el burnout y la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) para evaluar el engagement. Los hallazgos mostraron que, a pesar del desgaste físico y psicológico reportado, los docentes presentaban un nivel elevado de Engagement. No obstante, se hallaron diferencias significativas entre docentes nombrados y aquellos contratados por servicios

prestados en dos dimensiones del burnout: Cansancio emocional y Despersonalización, las cuales se relacionaron con la antigüedad laboral. En cambio, no se encontraron variaciones estadísticamente relevantes en función del género, la edad o el estado civil.

Treviño-Reyes et al. (2022), en su investigación titulada Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (Burnout) en docentes de México, abordaron la creciente preocupación por el bienestar del personal docente, tanto en México como a nivel global. Particularmente, se centraron en el síndrome de Burnout, entendido como un trastorno asociado al estrés laboral crónico, que ha adquirido relevancia en la última década debido a sus efectos negativos sobre la salud física y mental de los trabajadores. El objetivo central de la investigación fue examinar cómo el empoderamiento estructural y las remuneraciones se relacionan con tres variables fundamentales: la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral. El estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, de corte transversal y con un alcance correlacional como causal. Se aplicaron seis instrumentos previamente validados a una muestra de 167 docentes. Los resultados revelaron que, aquellos docentes que perciben mayor apoyo organizacional, acceso a información, recursos y oportunidades de desarrollo presentan niveles más elevados de satisfacción laboral y compromiso con la institución. Asimismo, los docentes con remuneraciones más elevadas tienden a demostrar mayor compromiso organizacional. En cambio, no se evidenció un impacto significativo del empoderamiento estructural o psicológico ni de las remuneraciones sobre el Burnout, ya que este no es considerado por los docentes como parte habitual de su experiencia laboral. Finalmente, los autores destacan la escasa investigación sobre estas variables en el contexto educativo mexicano y recomiendan profundizar en su estudio para contribuir al incremento de la productividad y competitividad organizacional.

Richardsen y Martinussen (2005) realizaron un estudio titulado Validez factorial y consistencia del MBI-GS entre grupos ocupacionales en Noruega, cuyo objetivo fue analizar la validez factorial y la consistencia interna del cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) en diferentes grupos ocupacionales. La muestra estuvo conformada por 694 participantes distribuidos en cuatro ocupaciones distintas. Los análisis factoriales confirmatorios revelaron que el modelo del MBI-GS presentó un buen ajuste a los datos, lo que respalda su validez estructural. Además, se encontraron niveles aceptables de consistencia interna en las subescalas del instrumento, lo que indica que su confiabilidad es relativamente estable. En conjunto, los resultados sugieren que el MBI-GS, en su versión de 16 ítems, puede ser aplicado de manera adecuada en distintos contextos ocupacionales dentro de Noruega.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Engagement**

#### ***2.2.1.1. Modelo teórico***

Uno de los primeros investigadores en conceptualizar el Engagement fue Kahn (1990), quien lo definió como una forma de energía concentrada orientada al logro de metas organizacionales. Según su enfoque, los trabajadores que presentan Engagement tienden a desempeñarse mejor porque se identifican profundamente con su labor.

En español, el término Engagement suele traducirse como “compromiso” o “implicación laboral”; sin embargo, estas traducciones no capturan con exactitud su significado. La expresión más cercana en nuestro idioma sería “vinculación con el trabajo”, aunque se recomienda mantener el término original debido a su mayor precisión conceptual.

El principal motivo que impulsó el estudio del Engagement fue la necesidad de comprender mejor el Burnout, considerado su opuesto teórico. Según Maslach y Leiter (1997), el Engagement se caracteriza por altos niveles de energía, participación y eficacia, lo cual contrasta directamente con las dimensiones del Burnout.

Otro destacado investigador en el campo del compromiso laboral es Wilmar B. Schaufeli, quien destaca que el Engagement es un elemento clave para el bienestar y el rendimiento en el entorno laboral. Schaufeli ha investigado ampliamente la relación entre Engagement y Burnout. En 2002, junto con Arnold B. Bakker y Marisa Salanova, desarrolló el cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Scale) en la Universidad de Utrecht, en los Países Bajos. Actualmente, esta herramienta se considera una de las más utilizadas para medir el Engagement, y ha sido validada en diversos idiomas y contextos ocupacionales.

### ***2.2.1.2. Definiciones***

Para Schaufeli et al. (2002), el Engagement representa un estado psicológico positivo asociado al trabajo, reflejado en altos niveles de **vigor, dedicación y absorción**. Esto implica que, a diferencia del vacío emocional y la sensación de agotamiento propias del Burnout, el Engagement se asocia con una experiencia laboral gratificante que aporta satisfacción y plenitud a quienes lo experimentan.

Maslach y Leiter (1997) plantean que el Engagement representa el polo positivo y opuesto al Burnout, al estar caracterizado por altos niveles de energía, implicación y eficacia, dimensiones contrarias a las que definen el Burnout. No obstante, Maslach et al. (2001) proponen una perspectiva alternativa, en la que el Engagement no es simplemente el reverso exacto del Burnout, sino un estado emocional positivo, duradero y autónomo, experimentado por los empleados. Este estado se define por la presencia de vigor, dedicación y absorción en las actividades laborales.

Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011) señalan que la jerarquía dentro de una organización, especialmente el rol de los directivos, es un factor clave que influye en el Engagement de los empleados. Los líderes son percibidos como figuras prominentes y respetadas, lo que los convierte en una fuente importante de motivación para que los

colaboradores desempeñen adecuadamente sus funciones, se destaquen en su trabajo y alcancen el éxito.

Según Pavithra y Barani (2012), el Engagement permite que los colaboradores y sus equipos trabajen de manera más efectiva dentro de las organizaciones. No solo se enfoca en mejorar el desempeño individual, sino que también considera las cualidades interpersonales y la productividad que definen el entorno laboral y la experiencia de quienes lo integran. Un ambiente de trabajo favorable promueve la adaptabilidad, la creatividad y la disposición voluntaria para cumplir con los objetivos organizacionales, lo cual se traduce en mayor satisfacción y mejor desempeño, tanto a nivel individual como organizacional.

### **2.2.1.3. Dimensiones**

El Engagement es un estado mental positivo que, según Schaufeli et al. (2002), se manifiesta a través de tres dimensiones: Vigor, Dedicación y Absorción.

**A. Vigor**, se refiere a un nivel elevado de energía y resiliencia, que impulsan la perseverancia y el esfuerzo sostenido en el trabajo.

**B. Dedicación** implica un fuerte involucramiento con el trabajo, acompañado de sentimientos de significado, entusiasmo y desafío, reflejando una actitud positiva hacia las labores realizadas.

**C. Absorción** describe un estado de concentración profunda, donde el tiempo parece pasar rápidamente y puede resultar difícil desconectarse del entorno laboral.

Estas dimensiones, especialmente el vigor y la dedicación, se consideran opuestas al agotamiento emocional y cinismo, que son los componentes centrales del síndrome de Burnout.

## **2.2.2. Síndrome de Burnout**

### **2.2.2.1. Modelo teórico**

Cuatro décadas después de la aparición del concepto de estrés, surgió otro término clave en la psicología organizacional: el *Síndrome de Burnout*. Este fue utilizado por primera vez por

el psiquiatra neoyorquino Herbert Freudenberger (1974) para describir la falta de motivación y el agotamiento emocional progresivo observado en voluntarios de organizaciones de ayuda. Estos iniciaban su labor con entusiasmo y compromiso, pero con el tiempo se volvían apáticos y desmotivados.

El término proviene del inglés Burn Out, que significa “estar quemado”. Desde este enfoque, se le conoce también como “síndrome del quemado” o “síndrome de quemarse por el trabajo” (SQT) (Gil-Monte, 2003).

A finales de la década de los 70, Christina Maslach expuso el término en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (A.P.A.). Junto con Susan E. Jackson, desarrolló el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), un instrumento para medir el agotamiento laboral, inicialmente en profesiones asistenciales. Con el tiempo, el MBI se adaptó a distintos contextos laborales. En la década de los 80, Maslach y su equipo profundizaron en el fenómeno entrevistando a trabajadores del sector servicios en California, con el fin de conocer cómo enfrentaban los factores estresantes relacionados con los clientes (Maslach y Jackson, 1981). Los resultados mostraron que los trabajadores experimentaban agotamiento, actitudes negativas hacia los usuarios y una sensación de baja competencia profesional.

Así, el burnout se conceptualizó como un proceso que, de forma gradual, agota las reservas físicas y emocionales del individuo. Inicialmente se pensó que solo afectaba a profesionales de ayuda o del ámbito humano, pero con el tiempo se evidenció que también se presenta en otros sectores ocupacionales e incluso en áreas como el deporte, los estudios y el entorno familiar.

#### **2.2.2.2. Definiciones**

En una publicación de Bakker, Demerouti y Sanz-Vergel (2014), se relata que Freudenberger (1974) conceptualiza el Burnout como un estado de agotamiento físico y mental originado por las demandas de la vida profesional. Asimismo, señala que implica una pérdida

de motivación o impulso, especialmente cuando la dedicación hacia una causa o relación no genera los resultados esperados” (p. 2). De este modo, cuando una persona sufre de “agotamiento”, también se agotan sus recursos de energía, lo que conlleva un bajo desempeño y una escasa dedicación al trabajo.

En el mismo artículo, se indica que Maslach y Jackson definieron el Burnout como un síndrome caracterizado por “**Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal**” (p. 2). El Agotamiento Emocional hace referencia al cansancio emocional provocado por la interacción constante con otras personas, siendo considerada la dimensión más relevante del Burnout. La Despersonalización involucra una actitud negativa o excesivamente distante hacia quienes reciben el servicio. Por último, la Baja Realización Personal se relaciona con una disminución en la apreciación de la propia competencia y rendimiento en el ámbito laboral.

Cherniss (1980) también propuso su propia definición del Burnout, describiéndolo como una serie de cambios personales negativos que ocurren progresivamente en personas sometidas a una carga laboral excesiva y a demandas frustrantes. Por su parte, Farber (1984) sostiene que el agotamiento es el síntoma central del proceso, aludiendo a las manifestaciones conductuales del cansancio físico y psicológico que resultan de situaciones estresantes no enfrentadas de manera efectiva.

En la tercera edición del *Maslach Burnout Inventory Manual* (1996), donde se reelabora teórica y operacionalmente el concepto de Burnout, se menciona que, este síndrome está más relacionado con la conexión que el profesional establece con su trabajo, y no se limita exclusivamente a quienes ejercen profesiones de servicio, como se había planteado inicialmente. Así, se describe el Burnout como una crisis que afecta principalmente la relación que la persona mantiene con su labor, sin que ello implique necesariamente un deterioro en los vínculos que sostiene con otras personas dentro del entorno de trabajo.

Todas las definiciones coinciden en que el Burnout es un estado de agotamiento general causado por condiciones laborales altamente demandantes y estresantes, que superan la capacidad del individuo para afrontarlas de manera efectiva, generando en él sentimientos de frustración.

### ***2.2.2.3. Dimensiones***

Las tres dimensiones esenciales del síndrome de Burnout, según Maslach y Jackson (1981), son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. No obstante, dado que la presente investigación se desarrolló en un contexto laboral distinto y no centrado exclusivamente en profesiones de atención al cliente, la aplicación de estas dimensiones originales podría resultar ambigua. Por ello, se optó por utilizar versiones ligeramente modificadas de dos dimensiones, propuestas posteriormente por la propia Maslach y sus colaboradores (Maslach et al., 2001), con el objetivo de hacerlas más generales y menos centradas en aspectos estrictamente emocionales. Estas adaptaciones no alteran el significado esencial del constructo, sino que lo ajustan a las características de la población objeto de estudio. En concreto, la dimensión de Despersonalización se reemplaza por Cinismo, y la de Baja Realización Personal se redefine como Eficacia Profesional.

- A. Agotamiento Emocional**, hace referencia al sentimiento de estar exhausto y vacío de recursos personales. La persona se siente sobrecargada y abrumada por las exigencias laborales. Es la dimensión más representativa y central del Síndrome de Burnout.
- B. Cinismo**, una subescala de la dimensión “Despersonalización”, conlleva una actitud de distanciamiento y desconfianza hacia el trabajo. Se manifiesta a través de la frustración, la indiferencia y la pérdida de sentido en las tareas laborales. Es el componente interpersonal del burnout y suele actuar como una defensa emocional ante la sobrecarga.

C. **Eficacia profesional**, esta es una subescala de la dimensión original “Baja Realización Personal” muy parecida por sentimientos de baja autoeficacia, escasa productividad y falta de competitividad. Refleja una limitada confianza en las propias habilidades y recursos para desempeñarse adecuadamente en el entorno laboral. Representa el componente de autoevaluación del Síndrome de Burnout.

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Burnout:** término que, aunque literalmente se traduce como "estar quemado", se utiliza para describir un estado de agotamiento emocional, desmotivación y disminución del rendimiento, generalmente causado por el estrés crónico en el entorno laboral (Evans, 2023).
- **Engagement:** su traducción al castellano es “compromiso”; no obstante, se reconoce como un elemento determinante, ya que contribuye favorablemente a distintas dimensiones del entorno laboral. (Vargas Mendoza & Estrada Mejía, 2020).
- **MBI:** corresponde a la abreviatura de Maslach Burnout Inventory, instrumento utilizado para evaluar el síndrome de Burnout. (Sproling, 2023).
- **Síndrome:** conjunto de síntomas que se presentan simultáneamente y que representan una enfermedad o cuadro patológico. (Hardy & Turkington, 2023).
- **UWES:** es la abreviatura de Utrecht Work Engagement Scale, nombre del cuestionario utilizado para determinar el nivel de Engagement. (Peeters et al., 2023)

## Capítulo III: Hipótesis y Variables

### 3.1. Hipótesis

#### 3.1.1. Hipótesis general

El Engagement se centra en las fortalezas y en el óptimo desempeño de los colaboradores dentro de una organización. Por esta razón, investigaciones recientes sobre el Burnout han comenzado a orientarse hacia el estudio del Engagement, al considerarse un estado motivacional positivo que genera beneficios tanto para el colaborador como para la empresa (Pulido y Martínez, 2004). En consecuencia, es probable que:

- Existe una relación negativa y significativa entre el Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.

#### 3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación negativa y significativa entre el Vigor y Síndrome del Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.
- Existe una relación negativa y significativa entre el Dedicación y Síndrome del Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.
- Existe una relación negativa y significativa entre el Absorción y Síndrome del Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.
- Existe una relación negativa y significativa entre el Agotamiento Emocional y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.
- Existe una relación negativa y significativa entre el Cinismo y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.
- Existe una relación negativa y significativa entre el Eficacia Profesional y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.

### 3.2. Identificación de las variables

#### Variable 1:

**Engagement:** estado psicológico positivo, persistente y satisfactorio, identificado por vigor, dedicación y absorción. Se diferencia de otros estados motivacionales por su naturaleza duradera y por implicar una conexión profunda con el trabajo (Bakker y Demerouti, 2008).

#### Variable 2:

**Síndrome del Burnout:** es un trastorno de naturaleza psicológica que aparece como consecuencia de una exposición sostenida a presiones y tensiones interpersonales persistentes dentro del ámbito laboral. Este síndrome no solo afecta el bienestar del trabajador, sino que también compromete el rendimiento organizacional y la calidad del clima laboral (Maslach et al., 2001).

### 3.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables*

Variables	Dimensiones	Instrumento	Indicadores	Ítem	Escala
ENGAGEMENT (Variable Independiente)	Vigor	UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES)	Altos niveles de energía y resiliencia	1,2	ORDINAL
			Voluntad de dedicar esfuerzos	3	
			No fatigarse con facilidad	4	
	Dedicación		Persistencia frente a las dificultades	5,6	
			Significado del trabajo	7	
			Sentirse entusiasmado	8	
			Orgulloso por su labor	9,11	
	Absorción		Sentirse inspirado y retado por el trabajo	10	
			Estar felizmente inmerso en su trabajo	12,13,14,15	
			Presentar dificultad para dejar el trabajo	16,17	
BURNOUT (Variable independiente)	Agotamiento Emocional	MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL (MBI-GS)	Sentimientos de estar abrumado, agotado y exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo.	1,2,3,4,6	
	Cinismo		Actitudes de frialdad, distanciamiento indiferencia hacia sujetos objetos de atención	8,9,13,14,15	
	Eficacia Profesional		Sentimientos de autoeficacia, satisfacción y éxito en el trabajo	5,7,10,11,12,16	

*Nota:* Instrumentos adaptados de Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. ; Schaufeli, W. B., Salanova, M., González Romá, V., & Bakker, A. B. (2002).

## **Capítulo IV: Metodología**

### **4.1. Enfoque de la investigación**

La presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo, debido a su capacidad para generalizar los hallazgos a una población amplia (Cambré et al., 2023). La metodología de investigación se entiende como el conjunto de pautas que orientan el diseño y la ejecución de un estudio (Mukesh, 2023). Para ello, se aplicaron dos instrumentos validados con el fin de medir el nivel de relación entre las variables Engagement y Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023.

### **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación utilizado fue la básica. Se distingue por surgir dentro de un marco teórico y mantenerse en este, a lo largo del proceso investigativo (Relat, 2010).

### **4.3. Nivel de investigación**

En la presente investigación el nivel de investigación utilizado fue el correlacional, ya que se analizó la relación entre dos variables “Engagement” y “Burnout”.

### **4.4. Métodos de investigación**

El método científico empleado en la presente investigación fue el inductivo, ya que se utilizaron premisas relacionadas con el Engagement y Síndrome del Burnout, estableciendo así, la relación entre el Engagement y Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T – 2023.

### **4.5. Diseño de Investigación**

No experimental, transversal ya que se realizó sin manipular las variables y las variables se analizaron en un determinado momento.

## 4.6. Población y muestra

### 4.6.1. Población

Para los fines de esta investigación, el universo estuvo conformado por los trabajadores de la empresa G & T S.A.C., cuyo número asciende a 198 colaboradores.

### 4.6.2. Muestra

#### A. Unidad de análisis

El Engagement y el Síndrome del Burnout de los colaboradores de G&T S.A.C.

#### B. Tamaño de la muestra

Considerando el tamaño de la población en la presente investigación, se aplicó un muestreo por conveniencia.

#### C. Selección de la muestra

Se contó con el aporte de 130 colaboradores de la empresa G&T S.A.C.

## 4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 4.7.1. Técnica

La técnica e instrumentos utilizados para la presente investigación son los siguientes:

**Tabla 2**

*Técnicas e instrumentos aplicados a los colaboradores del Grupo Empresarial G&T.*

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Engagement	Encuesta	Cuestionario UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES)
Síndrome de Burnout	Encuesta	Cuestionario MASLACH BURNOUT INVENTORY -GENERAL SURVEY (MBI – GS)

*Nota.* Elaboración propia

1. El *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) es el instrumento más utilizado en investigaciones para medir el Engagement laboral. Ha sido aplicado en más de trece países y validado por diversos expertos. Entre ellos se encuentran Wilmar B. Schaufeli, reconocido investigador en el campo de la psicología laboral y uno de los autores originales del instrumento, así como Arnold B. Bakker, también experto en esta área, quien participó junto a Schaufeli en la creación y validación del UWES. En cuanto a su estructura factorial, la versión de tres factores y 17 ítems es la que mejor se ajusta a los datos de la muestra que se utilizaron en la presente investigación, ya que permite analizar específicamente el Engagement en el ámbito laboral, y no como un concepto general. Respecto a su confiabilidad, el coeficiente alfa de Cronbach varía según el estudio y la muestra empleada; sin embargo, generalmente presenta un nivel adecuado de confiabilidad, con valores que oscilan entre 0.70 y 0.95.

**Tabla 3**  
*Ficha técnica del instrumento 1*

<b>Característica</b>	<b>Descripción</b>
Nombre del instrumento	Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)
Autores	Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker
Constructo que mide	Engagement en el ámbito laboral hace referencia a una condición mental favorable vinculada al trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción
Número de ítems	17 ítems
Dimensiones	Vigor (6 ítems) Dedicación (5 ítems) Absorción (6 ítems)
Tipo de respuesta	Escala Likert de 7 puntos (0 = Nunca, 6 = Siempre)
Población	Colaboradores de la empresa G & T S.A.C
Propiedades psicométricas	Consistencia interna (alfa de Cronbach) Vigor: 0.80 - 0.92 Dedicación: 0.85 - 0.95 Absorción: 0.70 - 0.88 Estructura factorial confirmada Validez de constructo demostrada Baremos y puntos de corte disponibles para diferentes países
Aplicación	Evaluación del nivel de Engagement de los trabajadores
Tiempo de aplicación	Aproximadamente 5-10 minutos
Versiones	Existen versiones en múltiples idiomas, incluyendo la versión en español

*Nota:* Instrumento que mide la variable Engagement

2. El *Maslach Burnout Inventory* (MBI) es un instrumento ampliamente validado por diversos expertos. Entre los autores que han participado en su validación, destacan Christina Maslach, reconocida psicóloga y autora principal del MBI; Susan E. Jackson, experta en comportamiento organizacional, quien colaboró con Maslach en su desarrollo y validación; y Michael P. Leiter, investigador que ha trabajado conjuntamente con Maslach en varios estudios, contribuyendo significativamente a la comprensión del síndrome de burnout y al fortalecimiento teórico del instrumento. En cuanto a su estructura factorial, para la presente investigación se empleó la versión MBI-GS (General Survey), ya que tiene un enfoque más amplio y no está limitada exclusivamente a profesionales asistenciales, lo cual enriquece su aplicabilidad teórica. Respecto a su confiabilidad, los coeficientes alfa de Cronbach reportados para las distintas versiones del MBI suelen oscilar entre 0.70 y 0.90, indicando niveles adecuados de consistencia interna.

**Tabla 4**  
*Ficha técnica del instrumento 2*

<b>Característica</b>	<b>Descripción</b>
Nombre del instrumento	Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)
Autores	Christina Maslach, Susan E. Jackson Y Michael P. Leiter.
Constructo que mide	El "burnout" o "síndrome de agotamiento profesional" en contextos laborales, analiza el agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional.
Número de ítems	16 ítems
Dimensiones	Agotamiento Emocional (5 ítems) Cinismo (85 ítems) Eficacia Profesional (6 ítems)
Tipo de respuesta	Escala Likert de 7 puntos (1 = Nada de acuerdo, 7 = Totalmente de acuerdo)
Población	Colaboradores de la Gerencia Regional de la Producción del Gobierno Regional de Arequipa.
Propiedades psicométricas	Consistencia interna (alfa de Cronbach) Agotamiento Emocional: 0.85 - 0.90 Cinismo: 0.80 - 0.87 Eficacia Profesional: 0.70 - 0.78 Estructura factorial confirmada Validez de constructo demostrada Baremos y puntos de corte disponibles para diferentes países"
Aplicación	Evaluación del nivel del síndrome del Burnout en los colaboradores.
Tiempo de aplicación	Aproximadamente 5-10 minutos
Versiones	Existen versiones en múltiples idiomas, incluyendo la versión en español

*Nota:* Instrumento que mide la variable Síndrome del Burnout.

#### **4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos**

Para el análisis de datos posterior a la realización de las encuestas a los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, con el propósito de encontrar la relación entre el Engagement y el Síndrome del Burnout.

Los resultados obtenidos, se tabularon en el programa SPSS STATISTICS, versión 27.

## Capítulo V: Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos del análisis de datos. Primero se exponen los datos de control, seguidos de los resultados descriptivos correspondientes a cada variable estudiada. Finalmente, se muestran los resultados del análisis correlacional, los cuales están directamente vinculados con los objetivos planteados en esta investigación.

### 5.1. Descripción del trabajo de campo

Esta investigación se llevó a cabo en el Grupo Empresarial G&T, ubicado en Arequipa, durante el periodo comprendido entre abril y diciembre de 2023. La muestra seleccionada para el estudio consistió en 130 colaboradores de la empresa, quienes participaron en la encuesta.

Se utilizó una metodología cuantitativa con un enfoque correlacional, aplicando dos instrumentos validados a nivel internacional: el Utrecht Work Engagement Scale (UWES) para determinar el Engagement y el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) para evaluar el Burnout

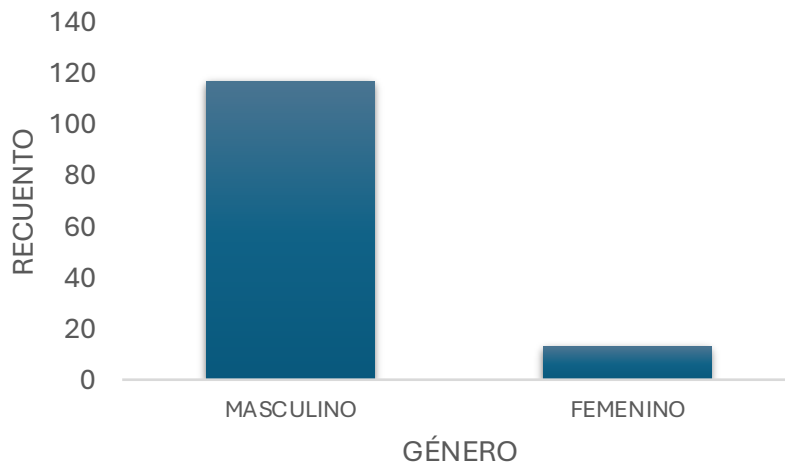
### 5.2. Presentación de resultados

**Tabla 5**

*Variable de control según género de los encuestados*

		GÉNERO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	117	89,3	90,0	90,0
	FEMENINO	13	9,9	10,0	100,0
Total		130	99,2	100,0	

*Nota.* Elaboración propia.

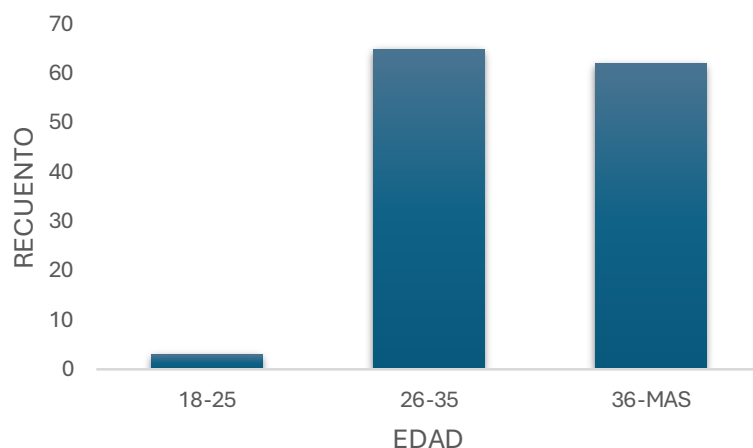
**Figura 1***Variable de control según género de los encuestados*

*Nota.* La figura representa la distribución por género en el Grupo Empresarial G&T en la ciudad de Arequipa durante el año 2023, muestra una clara predominancia de participantes masculinos, representando el 90% de los casos válidos, mientras que el 10% corresponde a participantes femeninas. Esta diferencia sugiere una posible sobrerrepresentación masculina en la estructura laboral del grupo empresarial, lo cual podría influir en la percepción y vivencia del Engagement y el Síndrome del Burnout,

**Tabla 6***Variable de control según la edad de los encuestados*

		EDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25	3	2,3	2,3	2,3
	26-35	65	49,6	50,0	52,3
	36-MAS	62	47,3	47,7	100
Total		130	99,2	100,0	

*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 2***Variable de control según edad de los encuestados*

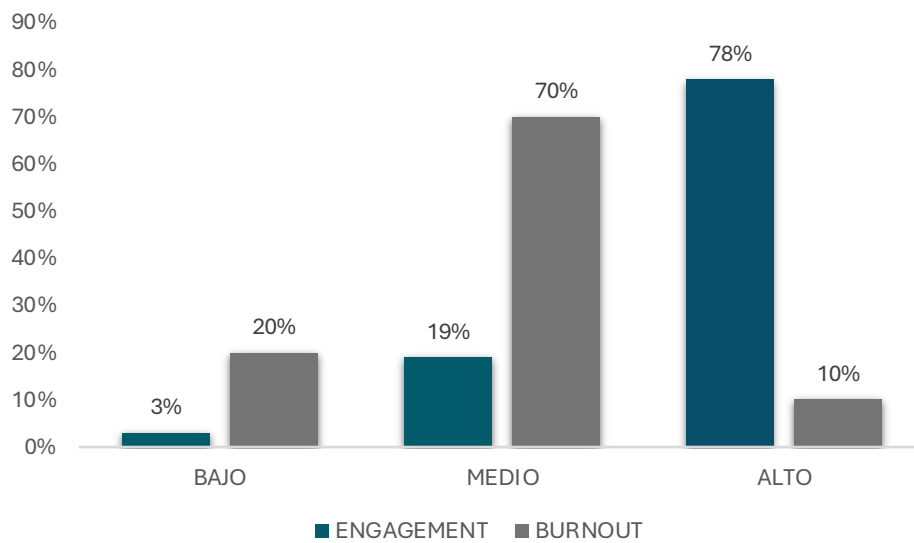
*Nota.* La figura muestra que el rango de edad de 26-35 años es el más numeroso en el Grupo Empresarial G&T, con aproximadamente 65 individuos, destacando la preferencia por profesionales jóvenes con experiencia. El rango de 36 años o más también es significativo, con alrededor de 60 individuos, reflejando la importancia de la experiencia laboral. En cambio, el rango de 18-25 años está subrepresentado, con solo 3 individuos, sugiriendo una menor atracción de jóvenes sin experiencia

**Tabla 7***Nivel de Engagement y Burnout*

NIVEL	COLABORADORES CON ENGAGEMENT	%	COLABORADORES CON SINDROME DE BURNOUT	%
BAJO	4	3%	26	20%
MEDIO	25	19%	91	70%
ALTO	101	78%	13	10%

*Nota.* Nivel de Engagement y Síndrome de Burnout

**Figura 3**  
*Nivel de Engagement y Burnout*



*Nota.* La mayoría de los colaboradores presentan un elevado nivel de Engagement (78%), mientras que solo un 3% se encuentra en el nivel bajo. En contraste, el 70% de los colaboradores con Síndrome de Burnout se ubican en el nivel medio, seguido por un 20% en el nivel bajo y solo un 10% en el nivel alto. Esto evidencia una tendencia inversa entre Engagement y burnout: a mayor Engagement, menor incidencia del síndrome.

### 5.2.2. Prueba de normalidad

Para 130 observaciones, se empleó la prueba de Kolgomorov Smirnov y Shapiro-Wilk que es generalmente preferible debido a su capacidad para detectar desviaciones de la normalidad incluso en muestras moderadas.

**Tabla 8**

*Resumen de procesamiento de datos*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
ENGAGEMENT	130	100,0%	0	0,0%	130	100,0%
BURNOUT	130	100,0%	0	0,0%	130	100,0%

*Nota.* Resumen de procesamiento de datos

**Tabla 9**  
*Estadísticos descriptivos de las variables*

		<b>Descriptivos</b>	
		Estadístico	Error estándar
ENGAGEMENT	Media	63,14	,496
	95% de intervalo de confianza para la media	62,15	
	Límite inferior		
	Límite superior	64,12	
	Media recortada al 5%	63,04	
	Mediana	64,00	
	Varianza	18,201	
	Desviación estándar	4,266	
	Mínimo	55	
	Máximo	73	
	Rango	18	
	Rango intercuartil	4	
	Asimetría	,987	,279
	Curtosis	,634	,552
BURNOUT	Media	62,95	,387
	95% de intervalo de confianza para la media	62,17	
	Límite inferior		
	Límite superior	63,72	
	Media recortada al 5%	63,13	
	Mediana	64,00	
	Varianza	11,093	
	Desviación estándar	3,331	
	Mínimo	54	
	Máximo	68	
	Rango	14	
	Rango intercuartil	5	
	Asimetría	,875	,279
	Curtosis	,477	,552

*Nota.* Estadísticos descriptivos de las variables

**Tabla 10**  
*Estadísticos descriptivos de las dimensiones de Engagement*

<b>Descriptivos</b>		Estadístico	Error estándar
VIGOR	Media	30,431	0,4475
	95% de intervalo de confianza para la media	29,545	
	Límite inferior	31,316	
	Límite superior		
	Media recortada al 5%	30,85	
	Mediana	31	
	Varianza	26,03	
	Desviación estándar	5,102	
	Mínimo	12	
	Máximo	36	
	Rango	24	
	Rango intercuartil	7	
	Asimetría	-1,005	0,212
Curtosis	0,919	0,422	
DEDICACIÓN	Media	26,731	0,3881
	95% de intervalo de confianza para la media	25,963	
	Límite inferior	27,499	
	Límite superior		
	Media recortada al 5%	27,235	
	Mediana	29	
	Varianza	19,578	
	Desviación estándar	4,4247	
	Mínimo	8	
	Máximo	30	
	Rango	22	
	Rango intercuartil	5	
	Asimetría	-1,686	0,212
Curtosis	2,885	0,422	
ABOSRCIÓN	Media	26,592	0,3881
	95% de intervalo de confianza para la media	25,676	
	Límite inferior	27,509	
	Límite superior		
	Media recortada al 5%	26,752	
	Mediana	27	
	Varianza	27,887	
	Desviación estándar	5,2808	
	Mínimo	7	
	Máximo	36	
	Rango	29	
	Rango intercuartil	8	
	Asimetría	-0,426	0,212
Curtosis	0,32	0,422	

**Tabla 11**  
*Estadísticos descriptivos de las dimensiones del Burnout*

		<b>Descriptivos</b>		
		Estadístico	Error estándar	
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Media	7,785	0,5754	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	6,646	
		Límite superior	8,923	
	Media recortada al 5%	7,415		
	Mediana	6		
	Varianza	43,039		
	Desviación estándar	6,5604		
	Mínimo	0		
	Máximo	26		
	Rango	26		
	Rango intercuartil	9		
	Asimetría	0,709	0,212	
	Curtosis	-0,459	0,422	
	CINISMO	Media	6,654	0,4974
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	5,670	
		Límite superior	7,638	
Media recortada al 5%		6,171		
Mediana		5		
Varianza		32,166		
Desviación estándar		5,6715		
Mínimo		0		
Máximo		24		
Rango		24		
Rango intercuartil		6,3		
Asimetría		1,21	0,212	
Curtosis		1,08	0,422	
EFICACIA PROFESIONAL		Media	30,985	0,3881
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	29,966	
		Límite superior	32,001	
	Media recortada al 5%	31,709		
	Mediana	33		
	Varianza	34,48		
	Desviación estándar	5,872		
	Mínimo	5		
	Máximo	36		
	Rango	31		
	Rango intercuartil	8		
	Asimetría	-1,875	0,212	
	Curtosis	4,417	0,422	

**Tabla 12**  
*Prueba de normalidad de las variables*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ENGAGEMENT	,196	130	,061	,908	130	,061
BURNOUT	,196	130	,062	,921	130	,062

*Nota:* Dado que los resultados de ambas pruebas indican que las variables ENGAGEMENT ( $p = 0.061$ ) y BURNOUT ( $p = 0.062$ ) siguen una distribución normal, no se descarta la hipótesis nula de normalidad. Por lo tanto, se considera que ambas variables cumplen con el supuesto de normalidad necesario para aplicar así pruebas paramétricas. En este sentido, se utilizó la correlación de Pearson para analizar la relación entre ambas variables, ya que es el método estadístico más adecuado cuando los datos son cuantitativos y presentan una distribución normal.

**Datos para Engagement:**

Estadístico = 0.196, gl = 130, Sig. = 0.061

Decisión:

Si el valor de significancia (Sig.) es mayor que el nivel de significancia  $\alpha$  (comúnmente 0.05), no se rechaza  $H_0$ .

En este caso, Sig. = 0.061 > 0.05 (No se rechaza  $H_0$ )

Conclusión: Los datos se consideran normales según Kolmogorov-Smirnov.

**Datos para Síndrome del Burnout:**

Estadístico = 0.196, gl = 130, Sig. = 0.062

Decisión:

Sig. = 0.062 > 0.05 (No se rechaza  $H_0$ )

Conclusión: Los datos se consideran normales según Kolmogorov-Smirnov.

**Tabla 13**  
*Correlación entre Vigor y Burnout*

<b>Correlaciones</b>			
		VIGOR	SÍNDROME DE BURNOUT
VIGOR	Correlación de Pearson	1	-,979*
	Sig. (bilateral)		,001
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	3357,877	-1166,692
	Covarianza	26,030	-9,044
	N	130	130
BURNOUT	Correlación de Pearson	-,979*	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-1166,692	12589,731
	Covarianza	-9,044	97,595
	N	130	130

*Nota.* El análisis de correlación de Pearson entre Vigor y Burnout mostró una correlación negativa muy fuerte de -0,979, con un valor de significancia  $p = 0,001$ , que es menor al nivel de significancia de 0,05. Esto evidencia una relación inversa y estadísticamente significativa entre las dos variables, motivo por el cual se descarta la hipótesis nula y se respalda la hipótesis alternativa. En otras palabras, a mayor nivel de Vigor en los colaboradores, menor es la presencia del síndrome de Burnout, lo que sugiere que el Vigor, como componente del Engagement, actúa como un factor protector frente al agotamiento y la fatiga laboral dentro del Grupo Empresarial G&T – 2023.

**Tabla 14**  
*Correlación entre Dedicación y Burnout*

		<b>Correlaciones</b>	
		DEDICACIÓN	SÍNDROME DE BURNOUT
DEDICACIÓN	Correlación de Pearson	1	-,911*
	Sig. (bilateral)		,002
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	2525,577	-1191,192
	Covarianza	19,578	-9,234
	N	130	130
BURNOUT	Correlación de Pearson	-,211*	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-1191,192	12589,731
	Covarianza	-9,234	97,595
	N	130	130

*Nota.* El análisis de correlación de Pearson entre Dedicación y Burnout evidenció una correlación negativa fuerte de -0,911, con un valor de significancia  $p = 0,002$ , inferior al nivel de significancia de 0,05. Esto evidencia una relación negativa y estadísticamente significativa entre las dos variables, motivo por el cual se descarta la hipótesis nula y se respalda la hipótesis alternativa. En consecuencia, se confirma que, a mayor nivel de Dedicación en los colaboradores, menor es la incidencia del síndrome de Burnout, lo que refleja que la Dedicación, como dimensión del Engagement, contribuye significativamente a reducir el desgaste laboral en el Grupo Empresarial G&T – 2023.

**Tabla 15**  
*Correlación entre Absorción y Burnout*

		<b>Correlaciones</b>	
		ABSORCIÓN	SÍNDROME DE BURNOUT
ABSORCIÓN	Correlación de Pearson	1	-,937
	Sig. (bilateral)		,004
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	3597,392	-250,577
	Covarianza	27,887	-1,942
	N	130	130
BURNOUT	Correlación de Pearson	-,937	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-250,577	12589,731
	Covarianza	-1,942	97,595
	N	130	130

*Nota.* La correlación de Pearson entre Absorción y Burnout mostró un coeficiente negativo fuerte de -0,937, con un valor p de 0,004, que es menor al nivel de significancia de 0,05. Esto evidencia una relación negativa y estadísticamente significativa entre las dos variables, motivo por el cual se descarta la hipótesis nula y se respalda la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se confirma que a mayor nivel de Absorción en los colaboradores, menor es la presencia del síndrome de Burnout, lo que evidencia que la Absorción, como componente del Engagement, tiene un efecto protector contra el agotamiento laboral en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T – 2023.

**Tabla 16**  
*Correlación entre Agotamiento Emocional y Engagement*

		<b>Correlaciones</b>	
		AGOTAMIENTO EMOCIONAL	ENGAGEMENT
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	-,942**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	5551,969	-4719,892
	Covarianza	43,039	-36,588
	N	130	130
ENGAGEMENT	Correlación de Pearson	-,942**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-4719,892	20566,123
	Covarianza	-36,588	159,427
	N	130	130

Nota. La correlación de Pearson entre Agotamiento Emocional y Engagement es negativa y muy fuerte, con un coeficiente de -0,942 y un valor  $p = 0,000$ , que es menor al nivel de significancia de 0,01, indicando una relación significativa. Esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que a mayor Agotamiento Emocional en los colaboradores, menor es su nivel de Engagement. En consecuencia, el Agotamiento Emocional afecta negativamente el compromiso laboral, evidenciando que esta dimensión del Burnout está estrechamente vinculada con una menor motivación y bienestar en el Grupo Empresarial G&T – 2023.

**Tabla 17**  
*Correlación entre Cinismo y Engagement*

		<b>Correlaciones</b>	
		CINISMO	ENGAGEMENT
CINISMO	Correlación de Pearson	1	-,948**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	4149,423	-4139,077
	Covarianza	32,166	-32,086
	N	130	130
ENGAGEMENT	Correlación de Pearson	-,948**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-4139,077	20566,123
	Covarianza	-32,086	159,427
	N	130	130

*Nota.* La correlación de Pearson entre Cinismo y Engagement es negativa y muy fuerte, con un coeficiente de -0,948 y un valor de significancia bilateral de 0,000, inferior al nivel crítico de 0,01. Esto indica que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). En consecuencia, se concluye que a mayor nivel de Cinismo menor es el grado de Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T. Esta relación negativa refuerza la idea de que el Cinismo impacta desfavorablemente en su entorno laboral.

**Tabla 18**  
*Correlación entre Eficacia Profesional y Engagement*

		<b>Correlaciones</b>	
		EFICACIA PROFESIONAL	ENGAGEMENT
EFICACIA PROFESIONAL	Correlación de Pearson	1	,854**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	4447,969	6250,508
	Covarianza	34,480	48,454
	N	130	130
ENGAGEMENT	Correlación de Pearson	,854**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	6250,508	20566,123
	Covarianza	48,454	159,427
	N	130	130

*Nota.* La correlación de Pearson entre Eficacia Profesional y Engagement es positiva y fuerte, con un coeficiente de 0,854 y un valor de significancia bilateral de 0,000, lo cual es menor al nivel crítico de 0,01. Esto señala que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. En este caso, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa, aunque esta debería corregirse para reflejar la dirección positiva de la relación. Por tanto, se concluye que a mayor percepción de eficacia profesional, mayor es el nivel de Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T. Esta fuerte relación sugiere que cuando los trabajadores se sienten competentes y eficaces en su desempeño laboral, también muestran un mayor compromiso, entusiasmo y absorción en sus tareas cotidianas.

**Tabla 19**  
*Correlación entre Engagement y Burnout*

		<b>Correlaciones</b>	
		ENGAGEMENT	SINDROME DEL BURNOUT
ENGAGEMENT	Correlación de Pearson	1	-,962
	Sig. (bilateral)		,001
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	20566,123	-2608,462
	Covarianza	159,427	-20,221
	N	130	130
BURNOUT	Correlación de Pearson	-,962	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-2608,462	12589,731
	Covarianza	-20,221	97,595
	N	130	130

*Nota.* Los resultados del análisis de correlación de Pearson revelan una relación negativa muy fuerte entre el Engagement y el síndrome de Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T – 2023, con un coeficiente de correlación de -0,962 y un valor p de 0,001. Este valor p, siendo menor al nivel de significancia establecido (0,05), indica que la relación observada es estadísticamente significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, se confirma que a mayor nivel de Engagement, menor es la presencia del Burnout, evidenciando una relación inversa significativa entre ambas variables. Este hallazgo respalda la teoría que sostiene que el compromiso y la motivación laboral actúan como factores protectores frente al desgaste emocional y la fatiga laboral en el ámbito organizacional.

### 5.3. Discusión de resultados

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de examinar la relación existente entre el Engagement y el Síndrome de Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T en la ciudad de Arequipa durante el año 2023. A través de este trabajo se buscó determinar cómo las dimensiones del compromiso laboral, representadas por el Vigor, la Dedicación y Absorción, se relacionan con las dimensiones del Burnout, como el Agotamiento Emocional, el Cinismo y la Eficacia Profesional.

Los hallazgos de esta investigación coinciden ampliamente con lo señalado por estudios teóricos de la psicología organizacional. La literatura consultada plantea que el Engagement, entendido como un estado mental positivo vinculado al trabajo, se opone teóricamente al Burnout, el cual refleja agotamiento, distanciamiento y baja percepción de logro. En esta línea, Schaufeli y Bakker (2004) destacan que un trabajador comprometido tiende a tener mayor energía, mejor salud mental y un desempeño más eficiente, aspectos que se confirmaron en la muestra analizada, esto coincide con investigaciones peruanas como las de Cruzado et al. (2021), quienes evidenciaron una relación negativa significativa entre ambas variables en Chiclayo, y con Baylón y Yerba (2021), quienes confirmaron dicha relación en trabajadores de Alicorp en Juliaca. Estos hallazgos permiten comprender de forma más integral los resultados obtenidos en el Grupo Empresarial G&T.

Los análisis estadísticos realizados revelaron una relación negativa y significativa entre el Engagement y el Burnout ( $r = -0.962$ ,  $p = 0.001$ ), a mayor compromiso laboral, menor son los síntomas de Agotamiento, Cinismo e Ineficacia. Este hallazgo confirma que el Engagement funciona como un elemento protector frente al estrés crónico en el entorno laboral.

El Vigor presentó una relación inversa muy fuerte con el Burnout ( $r = -0.979$ ,  $p = 0.001$ ), lo cual sugiere que los colaboradores vigorosos, es decir que muestran altos niveles de energía y resiliencia frente a las exigencias laborales y tienden a experimentar menor desgaste

emocional, se alinean con lo reportado por Marsollier (2019), quien encontró que los trabajadores con altos niveles de energía, entusiasmo y fortaleza mental tienden a involucrarse más en su labor y a experimentar menos síntomas de desgaste, lo cual refuerza el rol del vigor como un factor de protección frente al estrés crónico.

La Dedicación evidenció una correlación negativa significativa ( $r = -0.911$ ,  $p = 0.002$ ), esto refuerza la teoría de que la implicación emocional, el entusiasmo y el sentido de propósito son aspectos fundamentales del bienestar ocupacional. Los colaboradores que se sienten orgullosos de su trabajo tienden a ser más resistentes al desgaste psicológico, lo que ha sido respaldado por estudios como los de Bakker y Demerouti (2008) y coincide los hallazgos de Cruzado et al. (2021), que destacaron la importancia de la motivación para mantener bajo control el síndrome de Burnout.

En la dimensión de Absorción, también se encontró una relación negativa fuerte con el Burnout ( $r = -0.937$ ,  $p = 0.004$ ). Este hallazgo concuerda con la conceptualización propuesta por Schaufeli et al. (2002), quienes describen la Absorción como estar completamente concentrado y absorto en las tareas, protegiendo al individuo frente a factores estresores. Asimismo, coincide con Cifre et al. (2017), quienes destacan que tanto las emociones positivas como el Engagement en sus distintas dimensiones son predictores significativos de un menor nivel de Burnout, lo que demuestra que estar inmerso y concentrado en las tareas laborales, permite desconexión de estímulos externos estresantes.

Al analizar las dimensiones del Burnout, se observó que el Agotamiento Emocional se asoció negativamente con el Engagement ( $r = -0.942$ ,  $p = 0.000$ ), confirmando que el cansancio crónico afecta significativamente el Engagement. Este resultado coincide con Ordóñez et al. (2021), quienes hallaron que el desgaste emocional incide negativamente en el Engagement en docentes universitarios.

El resultado de Cinismo ( $r = -0.948$ ,  $p = 0.000$ ), indica que estos estados negativos afectan directamente el involucramiento del colaborador con su trabajo, donde hay entusiasmo y sentido de propósito (Engagement), no hay lugar para la indiferencia ni el desgaste emocional, desapego y desconfianza (Cinismo) De manera similar, Cifre et al. (2017) habían señalado que el cinismo se relaciona con bajos niveles de Engagement, lo cual se ratifica en este estudio.

La Eficacia Profesional mostró una relación positiva significativa con el Engagement ( $r = 0.854$ ,  $p = 0.000$ ), lo cual es coherente, ya que un entorno de trabajo positivo incrementa la motivación, entusiasmo y desempeño en el trabajo. Fernández et al. (2015) validaron la pertinencia de esta dimensión en trabajadores peruanos mediante el MBI-GS, lo que refuerza la relevancia de nuestros resultados en el contexto local. En conjunto, este hallazgo sugiere que cuando los colaboradores se perciben eficaces en su labor, no solo reducen el riesgo de Burnout, sino que también incrementan su nivel de compromiso y motivación en el trabajo.

Se validó la hipótesis general y cada una de las hipótesis específicas encontró respaldo, evidenciando que las distintas dimensiones del Engagement se asocian de forma inversa con los componentes del Síndrome de Burnout, con excepción de la Eficacia Profesional, que se relaciona positivamente con el Engagement. Estos resultados permiten afirmar que el objetivo general de la investigación se ha cumplido, así como los objetivos específicos orientados al análisis de las dimensiones involucradas, recalando que la Eficacia Profesional es la única dimensión que se relaciona de manera positiva con el Engagement, esto porque evalúa el grado en que una persona se siente competente y capaz en su trabajo, siendo posible tener fatiga o distancia emocional, y aun así sentirse eficaz en su labor.

Es importante reconocer algunas limitaciones del estudio. La muestra estuvo compuesta en su mayoría por colaboradores varones (90%) y personas entre 26 y 35 años (50%), lo cual puede restringir la representatividad de los resultados a otros grupos demográficos. Asimismo,

al tratarse de una investigación transversal, no se pueden establecer relaciones causales entre las variables, lo cual representa una limitación metodológica que futuras investigaciones podrían superar mediante diseños longitudinales.

Estos resultados adquieren especial relevancia si se consideran las características de la organización estudiada. G&T SAC, con más de veinte años de experiencia en el sector de manera nacional e internacional. Sin embargo, a pesar de su crecimiento y reconocimiento en el mercado, la empresa ha experimentado episodios de descontento laboral. Esto es muy importante en una organización que mantiene relaciones con empresas internacionales y que requiere altos estándares de confiabilidad en sus servicios. En este sentido, fortalecer el Engagement no solo impacta en el bienestar de los colaboradores, sino también en la sostenibilidad y competitividad de G&T en el ámbito global. La empresa podría diseñar políticas de recursos humanos que promuevan la motivación, la participación y el reconocimiento, así como también desarrollar programas de prevención del estrés y promoción de la salud ocupacional.

Para investigaciones posteriores, se sugiere ampliar el alcance del estudio a distintas industrias y regiones del país, utilizando muestras más diversas y metodologías longitudinales que permitan evaluar la evolución del Engagement y el Síndrome de Burnout a lo largo del tiempo.

## Conclusiones

1. Se determinó que existe una relación negativa y significativa entre el Engagement y el Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T, 2023. Este resultado confirma la hipótesis general y demuestra que el Engagement actúa como un factor protector frente al desgaste laboral. Con ello, se aporta evidencia científica relevante en el contexto organizacional de Arequipa, donde aún son escasos los estudios sobre estas variables, ampliando la comprensión teórica de este vínculo.
2. Respecto al Vigor, se comprobó que mantiene una relación negativa con el Burnout, lo que indica que los colaboradores con mayor energía y persistencia tienden a presentar menores niveles de Burnout. Este hallazgo evidencia que la disposición física y mental frente a las tareas no solo impacta en el desempeño, sino que también constituye un recurso preventivo frente al síndrome.
3. En cuanto a la Dedicación, se identificó igualmente una relación negativa con el Burnout, lo que significa que el compromiso emocional y la motivación hacia el trabajo reducen la presencia del desgaste laboral. De esta manera, la dedicación se configura como una dimensión clave para el fortalecimiento del sentido de pertenencia y la sostenibilidad en la vida laboral.
4. La Absorción mostró también una relación inversa con el Burnout, confirmando que la concentración y el disfrute de las tareas laborales protegen frente al estrés crónico. Este resultado refleja que el involucramiento profundo en las actividades no genera agotamiento, sino que contribuye al bienestar y a la experiencia positiva de trabajo.
5. Con relación a las dimensiones del Burnout, se determinó que el Agotamiento Emocional disminuye conforme aumenta el Engagement, reafirmando el papel de este último como mecanismo preventivo frente a la fatiga y el cansancio extremo. Este hallazgo resulta fundamental para la gestión de personas, pues orienta hacia la

implementación de estrategias organizacionales que promuevan climas laborales positivos y saludables.

6. La Eficacia Profesional presentó una relación positiva con el Engagement, lo cual plantea que esta dimensión no debe considerarse exclusivamente como un indicador negativo del síndrome, sino como un aspecto que refuerza la percepción de competencia personal y el bienestar en el trabajo. Con este resultado, la investigación contribuye al debate académico sobre la conceptualización de esta dimensión del Burnout, proponiendo una mirada más matizada de este componente.
7. Finalmente, el Cinismo evidenció una relación negativa con el Engagement, mostrando que el Engagement reduce la indiferencia y el distanciamiento de los colaboradores frente a sus funciones. Esta conclusión reafirma que promover el Engagement no solo eleva la motivación, sino que también disminuye actitudes de desapego, fortaleciendo la cultura organizacional.

En conjunto, los resultados no solo confirman las hipótesis planteadas, sino que también ofrecen aportes prácticos y teóricos. Desde la práctica, brindan insumos valiosos para la formulación de políticas orientadas a la gestión del talento humano enfocadas en fortalecer la motivación, la comunicación interna y el sentido de pertenencia, lo que se traduce en mayor bienestar y sostenibilidad laboral. Desde la teoría, enriquecen el debate sobre el Engagement y el Burnout al demostrar que no todas las dimensiones de este último deben interpretarse como exclusivamente negativas. No obstante, es importante reconocer que la muestra se conformó mayoritariamente por hombres jóvenes adultos, lo cual limita la generalización de los hallazgos; asimismo, el diseño transversal y el muestreo por conveniencia impiden establecer relaciones causales. Estas limitaciones abren oportunidades para futuras investigaciones en distintos sectores y con poblaciones más diversas.

### Recomendaciones

1. Dado que se confirmó una relación negativa y significativa entre Engagement y Burnout, se recomienda que el Grupo Empresarial G&T implemente políticas organizacionales orientadas a fortalecer el Engagement como estrategia preventiva del desgaste laboral. Esto puede lograrse mediante programas de reconocimiento, oportunidades de crecimiento profesional y espacios de participación en la toma de decisiones.
2. Considerando que el Vigor protege frente al Burnout, se sugiere fomentar hábitos saludables y actividades que fortalezcan la energía y persistencia de los colaboradores. G&T puede promover pausas activas, programas de bienestar físico y talleres de autocuidado que incrementen la vitalidad en el trabajo.
3. Dado que la Dedicación se relaciona negativamente con el síndrome, se recomienda implementar mecanismos que refuercen el compromiso emocional y la motivación hacia el trabajo. Entre ellos, fortalecer la comunicación interna, reconocer públicamente el esfuerzo de los equipos y alinear las tareas con los valores organizacionales.
4. Al comprobarse que la Absorción protege frente al Burnout, se sugiere diseñar estrategias que favorezcan la concentración y el disfrute de las actividades laborales. Se recomienda reducir interrupciones innecesarias, establecer objetivos claros y asignar tareas acordes con las competencias de cada colaborador.
5. En vista de que el Agotamiento Emocional disminuye al aumentar el Engagement, la empresa debería implementar mecanismos de detección temprana de estrés laboral, como evaluaciones periódicas de clima organizacional y cuestionarios validados. Asimismo, se invita a la empresa revisar y ajustar sus políticas de carga laboral y equilibrio vida-trabajo. Según el estudio, factores como la sobrecarga laboral y el poco tiempo para actividades personales son detonantes del Burnout. Por tanto, sería

beneficioso establecer límites claros en las jornadas laborales, implementar horarios flexibles cuando sea posible y promover el uso de descansos adecuados. Fomentar el autocuidado, el deporte y las actividades de recreación también puede fortalecer el bienestar psicológico y físico de los trabajadores.

6. Dado que la Eficacia Profesional mostró un efecto positivo en el Engagement, se recomienda fortalecer la percepción de competencia mediante propuestas de formación continua, entrenamiento en habilidades emergentes y programas para impulsar el desarrollo profesional. Estas acciones no solo potencian el rendimiento, sino que incrementan el sentido de logro en los trabajadores, favoreciendo su bienestar psicológico.
7. Considerando que el Cinismo disminuye al elevarse el Engagement, se sugiere trabajar en la construcción de una cultura organizacional basada en el respeto, la confianza y la colaboración. Para ello, resulta clave establecer canales formales de comunicación, reducir la circulación de rumores, fomentar espacios de retroalimentación efectiva y promover reuniones periódicas de equipo que fortalezcan la cohesión del grupo.

Este estudio ofrece evidencia sólida sobre la importancia de promover el Engagement en el Grupo Empresarial G&T como estrategia preventiva frente al Burnout en el entorno organizacional. El conocimiento generado aquí permite orientar decisiones prácticas para fortalecer el bienestar de los trabajadores y mejora la comprensión teórica sobre la interacción entre motivación positiva y desgaste laboral. A la vez, invita a seguir explorando este vínculo desde nuevas perspectivas y contextos, en busca de ambientes laborales más saludables, sostenibles y comprometidos.

## Referencias

- Agudelo Viana, L. G., & Aigner Aburto, J. M. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *Centro de Estudios de Opinión*  
<http://hdl.handle.net/10495/2622>
- Álvarez Gallego, E., & Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de " Burnout" o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.*, 11(39), 257-265.  
<https://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15232>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389-411. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Baylon, D. M., & Yerba, D. (2021). *Síndrome de burnout y Engagement en trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62092>
- Cambré, B., Elliott, K., & Fierens, J. (2023). *How to design and develop a business research project: Demystifying academic research for business professionals*. Edward Elgar Publishing.  
<https://www.e-elgar.com/shop/usd/how-to-design-and-develop-a-business-research-project-9781035307838.html>
- Cárdenas Aguilar, T. D. J., & Jaik Dipp, A. (2014). Inventario para la medición del Engagement (ilusión por el trabajo). Un estudio instrumental. *Psicogente*, 17(32), 294-306. <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497551995005.pdf>

- Castellano, E., Cifre, E., Spontón, C., & Medrano, L. (2013). Emociones positivas y negativas en la predicción del Burnout y Engagement en el trabajo. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(1), 75–88. [https://www.researchgate.net/publication/256497407\\_EMOCIONES\\_POSITIVAS\\_Y\\_NEGATIVAS\\_EN\\_LA\\_PREDICCION\\_DEL\\_BURNOUT\\_Y\\_ENGAGEMENT\\_EN\\_EL\\_TRABAJO\\_POSITIVE\\_AND\\_NEGATIVE\\_EMOTIONS\\_ON\\_ENGAGEMENT\\_AND\\_BURNOUT\\_PREDICTION](https://www.researchgate.net/publication/256497407_EMOCIONES_POSITIVAS_Y_NEGATIVAS_EN_LA_PREDICCION_DEL_BURNOUT_Y_ENGAGEMENT_EN_EL_TRABAJO_POSITIVE_AND_NEGATIVE_EMOTIONS_ON_ENGAGEMENT_AND_BURNOUT_PREDICTION)
- Cruzado Salazar, F. Y., & Sanchez Heredia, L. A. (2021). *Síndrome de burnout y Engagement en los colaboradores de la empresa Ginsac, distrito de Chiclayo 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1102720>
- Fernández-Arata, M., Juárez García, A., & Merino Soto, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Revista Liberabit* 21(1), 9–20. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n1/a02v21n1.pdf>
- Gómez Francia, M. A., & Ruiz Llontop, M. I. (2015). *Dimensiones del síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/331>
- Lozada, M. F. C., Rendón, J. C. M., Díaz, M. L. F., & Avendaño, M. A. (2018). Profesional Médico, Burnout y Engagement una breve mirada desde la subjetividad, teoría psicológica y problemáticas a abordar. *Working Papers ECACEN*, (1). <https://publicaciones.unad.edu.co/index.php/working/article/view/2585>
- Marsollier, R. G. (2019). Análisis del modelo burnout-Engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 22(41), 1-18. <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>

- Marsollier, R. G. (2021). Burnout y Engagement en el análisis organizacional: Contribuciones y desafíos. *Revista de Psicología UNEMI*, 5(8), 62-71. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/150585>
- Martínez, B. M. T., del Carmen Pérez-Fuentes, M., & Jurado, M. D. M. M. (2022). Investigación sobre el Compromiso o Engagement Académico de los Estudiantes: Una Revisión Sistemática sobre Factores Influyentes y Instrumentos de Evaluación. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 1(62), 101-111. <https://doi.org/10.21865/RIDEP62.1.08>
- Martín Garro. (2015). Reseña: Research Design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches (4a ed.), de J.W. Creswell. *Revista Peruana de Investigación Educativa*, 1(7), 185-189. <https://revistas.siep.org.pe/index.php/RPIE/article/view/55>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y trabajo*, 11(32), 37-43. [https://www.researchgate.net/publication/41126168\\_Comprendiendo\\_el\\_Burnout](https://www.researchgate.net/publication/41126168_Comprendiendo_el_Burnout)
- Ministerio de Salud. (2005). *Módulo de Atención Integral en Salud Mental dirigido a trabajadores de primer nivel de atención: Módulo 6. La depresión*. Ministerio de Salud del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322279-modulo-de-atencion-integral-en-salud-mental-dirigido-a-trabajadores-de-primer-nivel-de-atencion-modulo-6-la-depresion>
- Morris, M., Serrano, L. P., Patel, K., & Cervantes, J. (2024). I can't get no satisfaction: Burnout, stress, and depression in Latin medical students. *Trends in Psychiatry and Psychotherapy*. <https://doi.org/10.47626/2237-6089-2024-0818>
- Mukesh, K. S. (2023). *Research methodology and scientific approach* (1<sup>st</sup> ed.). AG Publishing House.

- Ordóñez-Balladares, A., Portalanza-Chavarría, A., & Orejuela-Soto, M. F. (2021). Engagement y Burnout en Docentes de la Universidad de Guayaquil. *Revista Venezolana De Gerencia: RVG*, 26(5), 51-64. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.4>
- Palacios Garay, J. P., Yangali Vicente, J. S., & Córdova García, U. (2020). Condiciones personales asociadas al estrés académico en estudiantes universitarios. *Revista Varela*, 20(57), 350–365. <https://revistavarela.uclv.edu.cu/index.php/rv/article/view/7>
- Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., & López Palomar, M. D. R. (2015). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en ocho países latinoamericanos. *Ciencia & Trabajo*, 17(52), 28-31. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100006>
- Peeters, M., Jonge, J. d., & Taris, T. (2014). *An introduction to contemporary work psychology* (1<sup>st</sup> ed.). Hoboken : Wiley <https://download.e-bookshelf.de/download/0004/0105/22/L-G-0004010522-0002549642.pdf>
- Porras, L.K. (2020). *Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de empresas constructoras, distrito de Pueblo Libre, Lima 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59133>
- Relat, J. M. (2010). *Introducción a la investigación básica*. Universidad de Panamá. <https://editorialdigital.up.ac.pa/index.php/edup/catalog/download/21/7/61?inline=1>
- Richardson, A. M., & Martinussen, M. (2005). Factorial validity and consistency of the MBI-GS across occupational groups in Norway. *International Journal of Stress Management*, 12(3), 289–297. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.12.3.289>
- Rivera de la Cruz, F. (2020). *Engagement: una revisión teórica*. [Tesis de bachillerato, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6798>

- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two-sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.  
<https://link.springer.com/article/10.1023/A:1015630930326>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*. Unidad de Psicología de la Salud Ocupacional, Universidad de Utrecht.  
[https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)
- Sproling, S. L. (2023). *Relationship Between Rehabilitation Counselors' Experiences, Burnout, and Professional Collaboration During the COVID-19 Pandemic* [Doctoral dissertation, Southern Illinois University Carbondale]. SIU OpenSIUC  
[https://opensiuc.lib.siu.edu/dissertations/2122?utm\\_source=opensiuc.lib.siu.edu%2Fdissertations%2F2122&utm\\_medium=PDF&utm\\_campaign=PDFCoverPages](https://opensiuc.lib.siu.edu/dissertations/2122?utm_source=opensiuc.lib.siu.edu%2Fdissertations%2F2122&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages)
- Treviño-Reyes, R., & López-Pérez, J. F. (2022). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México. *Información tecnológica*, 33(2), 259-268.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200259>
- Vargas Mendoza, L. M., & Estrada Mejía, W. C. (2020). El Engagement: teoría y nociones. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 3(1), 35-46.  
<https://doi.org/10.17162/riva.v3i1.1264>
- Wang, J. (2023). *Encyclopedia of Data Science and Machine Learning*. Engineering Science Reference. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-9220-5>

## Apéndices

### Apéndice 1: Cuestionario de Engagement y Síndrome de Burnout

#### SOBRE LA VARIABLE ENGAGEMENT (E)

##### DIMENSIÓN: VIGOR (V)

- |   |  |   |   |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | En mi trabajo me siento lleno de energía.                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | Soy muy persistente en mi trabajo.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 | Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

##### DIMENSIÓN: DEDICACIÓN (D)

- |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7  | Mi trabajo está lleno de significado y propósito. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8  | Estoy entusiasmado con mi trabajo.                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9  | Mi trabajo me inspira.                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | Estoy orgulloso del trabajo que hago.             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11 | Mi trabajo es retador.                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

##### DIMENSIÓN: ABSORCIÓN (A)

- |    |  |   |   |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | El tiempo vuela cuando estoy trabajando.                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14 | Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15 | Estoy inmerso en mi trabajo                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16 | Me “dejo llevar” por mi trabajo.                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17 | Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**SOBRE LA VARIABLE DEL SÍNDROME DE BURNOUT (B)****DIMENSIÓN: AGOTAMIENTO EMOCIONAL (AE)**

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo  | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 2 | Me siento cansado al final de la jornada.  | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 3 | Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 4 | Trabajar todo el día realmente es estresante para mí   | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 5 | Me siento quemado por mi trabajo   | 1 2 3 4 5 6 7 |

**DIMENSIÓN: CINISMO (C)**

- |    |   |               |
|----|---|---------------|
| 6  | Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7  | He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo                        | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8  | Solo quiero hacer mi trabajo y que no me moleste                    | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 9  | Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo      | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 10 | Dudo sobre el valor de mi trabajo                                   | 1 2 3 4 5 6 7 |

**DIMENSIÓN: EFICACIA PROFESIONAL (EP)**

- |    |   |               |
|----|---|---------------|
| 11 | Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo            | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 12 | Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 13 | En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo                                    | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 14 | Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo                          | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 15 | He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo                           | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 16 | En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas                     | 1 2 3 4 5 6 7 |

## Apéndice 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>		
¿Cuál es el tipo relación que existe entre el grado de Engagement y Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T - 2023?	Identificar el tipo de relación entre el Engagement y Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T – 2023.	Existe una relación negativa y significativa entre el síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&T – 2023.		<b>Tipo de Investigación:</b> Básica <b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional <b>Método de investigación:</b> Cuantitativo <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental, Transversal
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Especificas</b>	Variable 1 Engagement	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el grado de Vigor en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T - 2023?</li> <li>• ¿Cuál es el grado de Dedicación en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T - 2023?</li> <li>• ¿Cuál es el grado de Absorción en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T - 2023?</li> <li>• ¿Cuál es el grado de Agotamiento en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T - 2023?</li> <li>• ¿Cuál es el grado de Cinismo en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T - 2023?</li> <li>• ¿Cuál es el grado de Eficacia Profesional en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T - 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre el grado de Vigor y Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T – 2023.</li> <li>• Identificar la relación que existe entre el grado de Dedicación y Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T – 2023.</li> <li>• Conocer la relación que existe entre el grado de Absorción y Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T – 2023.</li> <li>• Precisar la relación que existe entre el grado de Agotamiento y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T – 2023.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el grado de Eficacia Profesional y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T – 2023.</li> <li>• Identificar la relación que existe entre el grado de Cinismo y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T – 2023.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación negativa y significativa entre el Vigor y Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T – 2023.</li> <li>• Existe una relación negativa y significativa entre el Dedicación y Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T – 2023.</li> <li>• Existe una relación negativa y significativa entre el Absorción y Burnout en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T – 2023.</li> <li>• Existe una relación negativa y significativa entre el Agotamiento Emocional y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T – 2023.</li> <li>• Existe una relación negativa y significativa entre el Cinismo y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T – 2023.</li> <li>• Existe una relación negativa y significativa entre el Eficacia Profesional y Engagement en los colaboradores del Grupo Empresarial G&amp;T – 2023.</li> </ul>	Dimensiones Vigor Dedicación Absorción  Variable 2 Síndrome de Burnout  Dimensiones Agotamiento Emocional Cinismo Eficacia Profesional	<b>Población:</b> 198 Trabajadores G&T S.A.C. <b>Muestra:</b> Se trabajará con una muestra de 130zz Trabajadores <b>Análisis estadístico:</b> Coeficiente de correlación de Pearson <b>Técnicas de procesamiento de datos:</b> Paquete estadístico SPSS27, Hojas de Cálculo Excel y Funciones Estadísticas

-Otros

Apéndice 3: Organigrama



**ORGANIGRAMA**

