



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

“SINDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA ENTIDAD EDUCATIVA PRIVADA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:

Br. Andrea Carolina Albán Bartra

Asesor:

Dr. Carlos Borrego Rosas

Trujillo – Perú
2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Andrea Carolina Albán Bartra**, denominada:

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE UNA ENTIDAD EDUCATIVA PRIVADA DE LA CIUDAD
DE TRUJILLO”**

Dr. Carlos Borrego Rosas
ASESOR

Ps. Gipsy Tacure Ortiz
JURADO
PRESIDENTE

Ps. Tania Valdivia Morales
JURADO

Ps. Karla Azabache Alvarado
JURADO

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios y a mis padres, quienes me han apoyado de manera constante para poder llegar a este momento de mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi hermano por su apoyo y a mis padres por su paciencia y comprensión.

Agradezco a mi asesor Carlos Borrego Rosas por guiarme y brindarme el conocimiento necesario para desarrollar esta investigación de la mejor manera posible.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	7
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	25
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	33
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	40
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Datos sociodemográficos del personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo</i>	27
Tabla 2: <i>Tabla de frecuencia de la dimensión Síndrome de burnout y sus factores, en el personal administrativo de una entidad educativa privada</i>	33
Tabla 3: <i>Tabla de frecuencia de la dimensión de Engagement y factores en el personal administrativo de una entidad educativa privada</i>	34
Tabla 4: <i>Tabla de Pruebas de Normalidad</i>	35
Tabla 5: <i>Índices de consistencia de la dimensión de Cinismo, Eficacia Profesional y Desgaste Emocional del Maslach Burnout Inventory – General Survey</i>	36
Tabla 6: <i>Índices de consistencia de la dimensión de Dedicación, Absorción y Vigor de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo</i>	37
Tabla 7: <i>Tabla de Asociación de chi cuadrado entre el Síndrome de Burnout y Engagement, en el personal administrativo de una entidad educativa privada</i>	38
Tabla 8: <i>Tabla de correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y Engagement, en el personal administrativo de una entidad educativa privada</i>	39

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de Trujillo. Por su alcance, la investigación fue de tipo correlacional, tuvo un muestreo aleatorio simple, en el cual participaron 182 trabajadores administrativos. Para la recolección de datos se utilizó el Maslach Burnout Inventory – General Survey y la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo para medir las variables respectivas. Los resultados psicométricos fueron satisfactorios tanto a nivel de confiabilidad (.833 y .922 respectivamente) como a nivel de análisis factorial. Se encontró una asociación altamente significativa e inversa entre el síndrome de burnout y el engagement ($\chi^2= 27.001$, $p= .000$). Se detectó que el 25% de la población presenta síndrome de burnout, mientras que el 52% manifiesta un nivel promedio de engagement. En lo que respecta a las dimensiones de cada variable, se concluyó que la correlación entre el vigor con el desgaste emocional y la dedicación con el cinismo es negativa y moderada; en cuanto a la absorción y eficacia profesional la correlación es negativa y muy débil. Al final de la investigación se discuten las implicancias teóricas y prácticas.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Engagement, Maslach Burnout Inventory – General Survey, Utrecht Work Engagement Scale.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between burnout and engagement in the administrative staff of an educative institution in the city of Trujillo. Its scope, the research was correlational, it had a simple random sampling in which participated 182 administrative workers. The tests used in data collection were The Maslach Burnout Inventory - General Survey and Utrecht Work Engagement Scale was used to measure the variables. Psychometric results were satisfactory at the level of confiability (.833 and .922, respectively) and in terms of factor analysis. A significant inverse relationship between burnout and engagement ($r = -0.27001$, $p = .000$) was found. It was found that 25% of the population suffers from burnout syndrome, while 52% have an average level of engagement. It was concluded that the correlation vigor - exhaustion and dedication - cynicism is negative and moderate; in terms of absorption and professional efficacy the correlation is negative and zero. At the end of the investigation the theoretical and practical implications are discussed.

Keywords: Burnout, Engagement, Maslach Burnout Inventory – General Survey, Utrecht Work Engagement Scale.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Pedro Gil-Monte, define al síndrome de burnout como *“una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”*. Además menciona que esta respuesta ocurre mayormente en profesiones de la salud y en profesionales que trabajan en contacto directo con los clientes. (Gil-Monte, 2001)

Las primeras investigaciones del síndrome de burnout fueron realizadas en profesiones asistenciales. En 1976, Maslach definió el burnout como *“un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo”*. En base a este enfoque, principalmente asistencial, se realizó la elaboración del Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson en 1981, en el cual propusieron tres factores: cansancio emocional, despersonalización y realización personal; posteriormente se realizaron estudios en poblaciones no asistenciales y los resultados eran confusos y ambiguos dado a que los problemas psicométricos del Maslach Burnout Inventory aparecían en otro número de factores. Por lo tanto era necesaria una reelaboración teórica del constructo y operacional del inventario. (Moreno, Rodríguez y Escobar, 2001)

Recién en la tercera edición del Maslach Burnout Inventory de Maslach, Maslach y Jackson, 1996, se aprecia de manera explícita la reelaboración teórica y operacional del burnout aplicado a profesiones no asistenciales. En el “Maslach Burnout Inventory- General Survey”, se redefine el síndrome de burnout como *“una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo”* y se mencionan las subescalas: desgaste emocional, cinismo y eficacia profesional. (Moreno, Rodríguez y Escobar, 2001)

La importancia del estudio del síndrome de burnout es debido a tres factores fundamentales: la influencia que los servicios humanos tienen como partícipes del bienestar individual y de la comunidad; la valoración de los usuarios hacia los servicios sociales, educativos o sanitarios; y los conocimientos por parte de los investigadores sobre los perjudiciales efectos del síndrome de burnout tanto en las personas como en los ambientes en los que se desenvuelve. (Perlman & Hartman, 1982)

En Latinoamérica se realizó un estudio el cual reveló que el 46% de los latinoamericanos habían sufrido estrés, 45% falta de energía/desgaste y 22% de sufrir depresión. (TNS - Wellbeing, 2007)

En México, el Instituto Mexicano del Seguro Social realizó un estudio en el que el estrés puede ser una de las principales causas de más de 75 mil infartos al año. Asimismo indica que el 75% de empleados de México parece de algún tipo de estrés, perjudicando su productividad y su vida personal, además el síndrome de burnout afecta al 18% de los que sufren estrés. (Gutiérrez, 2013)

En Colombia, un grupo de investigadoras de la Universidad del Cauca observaron los casos de 44 profesores de dos universidades ubicadas en Popayán, quienes tenían entre 20 y 40 años. La investigación demostró que los docentes desarrollaron actitudes negativas y de insensibilidad hacia sus alumnos debido al estrés generado por su trabajo. (Noticias Universia Colombia, 2014)

En el Perú las enfermeras presentan un 11% de índice de burnout y en el caso de las médicas/os es un 11%, siendo esta cifra la más baja en relación a Argentina, Brasil y Costa Rica. (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2012)

Una encuesta realizada por REGUS en el Perú, indica que en el año 2012, el 33% de los peruanos había sufrido un aumento en sus niveles de estrés en el último año. Los factores más influyentes fueron el trabajo (61%), clientes (51%) y finanzas personales (47%). Asimismo de una muestra de 4,000 trabajadores, el 78% dijo haber sufrido de estrés laboral en alguna ocasión, generado por exceso de trabajo, reuniones u obligaciones propias de su labor. (Sánchez, 2012)

Por otro lado, las empresas modernas están exigiendo a sus empleados proactividad, iniciativa personal, colaboración entre compañeros, asumir responsabilidades y estar comprometido con la tarea a realizar; las cuales son características propias del engagement. (Silva, Carena & Canuto, 2013)

Para la psicología positiva el constructo teóricamente opuesto al síndrome de burnout es el engagement. (Raigosa & Marin, 2010)

El engagement se define como un estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción del trabajador con respecto al trabajo que realiza. (Bakker, Demerouti, Xanthopoulou, 2011)

La fundación Científica y Tecnológica ha determinado que el engagement es “un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo, que puede considerarse como el conjunto de características intrínsecas de las personas que refuerzan la capacidad para enfrentar enérgicamente los estresores laborales”. (FCT, p.1)

Un estudio realizado por Aon Hewitt, *2016 Trends in Global Employee Engagement* concluye que los niveles de engagement se han aumentado de manera global. Según el informe de este estudio, el cual se publica anualmente, en el 2016 el nivel de engagement de los trabajadores es de un 68% teniendo 3 puntos porcentuales más que el 2015 ; en américa latina este porcentaje también es alto con un 73% pero la diferencia porcentual es sólo de 1 punto más que el año 2015, con 72%. (Aon Hewitt, 2016)

La consultora Gallup ha estado realizando estudios sobre los niveles de engagement de los empleados estadounidenses desde el año 2000. Según este informe, el 32% de empleados estadounidenses han estado *engaged* en sus puestos de trabajo estos últimos 15 años; de manera global, sólo el 13% de los trabajadores. (Mann y Harter, 2016)

En el informe de la universidad de Deloitte “Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo.”, el 87% de los líderes a nivel mundial de recursos humanos y de negocio considera que el engagement (falta de compromiso) de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías hoy en día. El 60% de ellos dijo no contar con un programa adecuado para la medición y perfeccionamiento del compromiso laboral. (Gestión, 2015)

Asimismo los empleados con un nivel alto de engagement tienen mayor compromiso laboral, mejor desempeño laboral y una óptima calidad de servicio, es por eso que les resultaría positivo a las empresas tener empleados con altos niveles de engagement. (Silva, Carena & Canuto, 2013)

Por otro lado, la mayoría de los estudios sobre el síndrome de burnout se han realizado en el ámbito de la salud pero pocos son en el área organizacional; respecto al engagement las investigaciones se han dado en poblaciones extranjeras.

En nuestra localidad no existe una investigación que incluya ambas variables por lo que no existe una noción cuantitativa sobre la realidad del estrés laboral y engagement del personal administrativo en las entidades educativas privadas.

Es por eso que cabe mencionar la importancia de un estudio sobre la relación del estrés laboral con el engagement que se encuentra en el personal administrativo de una entidad educativa privada, debido a que los trabajadores de dicha empresa tienen a su cargo la atención a estudiantes y realización de tareas, que influyen directamente en el servicio que se les brinda a ellos, enfrentándose así a diferentes situaciones de estrés.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo?

1.3. Justificación

La investigación se justifica en poder demostrar que las dimensiones del síndrome de burnout están relacionadas de manera negativa con el engagement, y así poder realizar, a partir de esta investigación, diversos programas para disminuir el síndrome de burnout y como consecuencia lograr un aumento en los niveles de engagement del trabajador.

En nuestro medio nacional y local no se han encontrado investigaciones que involucren a ambas variables, ni en la misma población por lo que esta nueva investigación brindaría a las entidades educativas privadas estadísticas reales de la situación de su capital humano.

Con esta investigación se contribuye a resolver las contradicciones teóricas existentes respecto a la correlación entre el síndrome de burnout y engagement.

1.4. Limitaciones

La limitación del estudio fue la población, ya que sólo se pudo utilizar información de referencia en el personal administrativo.

Se utilizó una adaptación española del Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) aplicada en una muestra multiocupacional de la ciudad de Madrid, esta adaptación fue realizada por Moreno, Rodríguez y Escobar en el 2001 en España.

Esta limitación se superó realizando una validación previa en la ciudad de Trujillo con un estudio piloto.

Existen pocas investigaciones relacionados con síndrome de burnout y engagement en entidades educativas privadas que antecedan a esta investigación, lo cual limitó la disponibilidad de referencias para el presente estudio.

Sin embargo se utilizaron referencias internacionales para sustentar el presente estudio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación del síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo.

1.5.2. Objetivos específicos

Obtener la confiabilidad del Maslach Burnout Inventory – General Survey en base a las características psicométricas del mismo.

Obtener la confiabilidad de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en base a las características psicométricas de la misma.

Identificar la presencia de síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo.

Determinar los niveles de engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo.

Establecer la relación de las categorías de vigor, dedicación y absorción (dimensiones de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo) con las categorías de desgaste emocional, cinismo y eficacia profesional (dimensiones del Maslach Burnout Inventory – General Survey) respectivamente.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

Internacionales

Contreras (2015), realizó la investigación *“Determinación del nivel de engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas Costa Afuera”* publicada en la revista Ciencia y Trabajo de México. El método utilizado fue observacional, transversal y descriptivo. Como resultado se obtuvo que el promedio general del nivel de engagement fue alto en el 50,8% de la población mientras que el 23% de trabajadores presentaron un nivel muy alto de engagement.

Millán y D’Aubeterre (2012), realizaron la investigación *“Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory - GS en una muestra multiocupacional venezolana”* publicada en la Universidad Metropolitana, en Venezuela. En la cual concluyó que fue necesario eliminar el ítem 1 para asegurar la validez de constructo del mismo y hacer que la prueba sea confiable; además se presentan indicadores que revelan la validez divergente del MBI-GS sobre el grado de Bienestar Psicológico de los participantes. La población fue de 233 participantes provenientes de Caracas, el 18.88% de ellos poseía un nivel socioeconómico Alto, el 44.64 % un nivel socioeconómico Medio y el 36.48% restante un nivel socioeconómico Medio – Bajo.

Nóbrega (2012), elaboró el estudio *“Satisfacción laboral y síndrome de burnout en operarias de caja registradora de supermercados en Valencia, 2012”* y fue publicada en la Universidad de Carabobo, en España. Donde concluyó que se evidencian valores medios de satisfacción laboral y los valores bajos de satisfacción fueron debido a factores intrínsecos. Además se detectó que un 12.5% presentaron el síndrome de burnout, en estos casos se evidenciaron niveles medios de satisfacción laboral. El objetivo fue determinar la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en operarias de caja registradora de supermercados y relacionarlas con variables epidemiológicas. Fueron encuestadas 24 mujeres a quienes se le aplicaron la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall y el cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS).

Spontón, Medrano, Maffei, Spontón y Castellano (2012), realizaron la “*Validación del cuestionario de Engagement , Escala Utrecht de engagement en el Trabajo (UWES), a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina*” y fue publicada en la Revista de Psicología de la Universidad de San Martín de Porres, en el Perú. Donde se obtuvo resultados psicométricos preliminares satisfactorios, se observaron valores óptimos y aceptables de consistencia interna (comprendidos entre .69 y .90) y los estudios de grupos contrastados resultaron coherentes con investigaciones anteriores. Tuvo como objetivo realizar una validación del cuestionario a la población de trabajadores de Córdoba (N=674).

Dávila (2009), realizó la tesis “*Clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura*” y fue publicada en el instituto politécnico nacional, en México. Se concluyó que a mayor nivel jerárquico en la estructura organizacional, menor el agotamiento emocional, menor cinismo y mayor eficacia profesional percibida. Su objetivo principal fue estudiar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout. Fue un estudio transversal, descriptivo, correlacional y no experimental. La muestra estuvo conformada por 108 participantes (23 hombres y 85 mujeres) a quienes se le aplicaron un cuestionario de clima laboral y el Maslach Burnout Inventory –General Survey (MBI-GS).

Moreno, Rodríguez y Escobar (2001), realizaron una investigación “*La evaluación del burnout profesional factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar*” y fue publicada en la Universidad Autónoma, en España. Donde concluyeron que el manual tuvo una consistencia interna entre 0.85 a 0.89 en las 3 dimensiones, además el análisis factorial indica que los datos encontrados corresponden con bastante exactitud al modelo teórico original de la prueba, la cual se realizó con una muestra de 114 trabajadores administrativos.

Nacionales

Caro (2015), realizó la tesis *“Síndrome de Burnout y Satisfacción de Necesidades Psicológicas Básicas en docentes”* y fue publicada en la Universidad Católica del Perú, en el Perú. Donde concluyó que el nivel de burnout era menor cuando el docente labora en un ambiente adecuado y sus necesidades psicológicas básicas están siendo satisfechas. Su principal objetivo fue analizar la relación entre los componentes del síndrome del burnout, la satisfacción y frustración de necesidades psicológicas básicas en docentes. La muestra final fue de 100 docentes (78 mujeres y 22 hombres), el 50% pertenecían a una institución privada y el otro 50% a una pública. Se les aplicó la adaptación peruana de Manuel Fernández del Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), un cuestionario de necesidades psicológicas básicas (NPB) y un Cuestionario de áreas de la vida laboral.

Bobadilla, Callata y Caro (2015), realizaron la tesis *“Engagement laboral y cultural organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global”* y fue publicada en la Universidad del Pacífico, en Perú. Se concluyó que los tipos de cultura organizacional misión e involucramiento predicen de manera positiva y significativa el engagement en los colaboradores; además los participantes de la investigación demostraron tener altos niveles de engagement. La muestra estuvo conformada por 219 trabajadores pertenecientes a 9 locales de la empresa, la cual opera a nivel global.

b) Bases teóricas

1. Síndrome de Burnout

- **Conceptualización de Síndrome de Burnout**

La palabra síndrome de burnout se utilizó en el ámbito laboral gracias al psiquiatra Herbert Freudenberger, quien denominó al síndrome de burnout o síndrome del quemado, como “un conjunto de síntomas médicos-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía.” (Freudenberger, 1974)

Seis años más tarde Cherniss lo definió como “Un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral”. (Rubio, 2003)

Al año siguiente, y de manera oficial, la psicóloga Christina Maslach, definió el burnout como un “síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”. (Maslach, 1982)

Se puede concluir que el síndrome de burnout es una respuesta del organismo ante el estrés crónico, que se da cuando fallan las estrategias de afrontamiento que habitualmente utiliza el individuo para manejar los estresores laborales. (Gil-Monte, 2003)

Schaufeli y Enzmann definen al síndrome de burnout como “un estado mental persistente negativo, relacionado con el trabajo en personas normales, que se caracteriza principalmente por agotamiento emocional, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación, y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo”. (Raigosa, Marín, 2010)

- **Diferencias entre el estrés y el síndrome de burnout**

Es importante poder diferenciar las características y los síntomas del estrés y del síndrome de burnout para poder identificarlos correctamente. El estrés tiene como síntoma primario el daño fisiológico, falta de energía física o agotamiento, la persona está emocionalmente hiperactiva y se involucra de manera externa en los problemas, además en caso de depresión puede interpretarse como una reacción a preservar las energías físicas. Por otro lado el estrés puede llegar a tener efectos positivos en exposiciones moderadas. (Fidalgo, 2013)

El síndrome de burnout tiene como síntoma primario el daño emocional, el agotamiento afecta la motivación y la energía física, además se da una ausencia de implicación en los problemas, y en el caso de alguna depresión, esta se manifiesta como una pérdida de ideales de referencias-tristeza. Y al contrario del estrés sólo tiene efectos negativos en la persona. (Fidalgo, 2013)

- **Características del síndrome de burnout**

Según la teoría de Maslach y Jackson el burnout está caracterizado por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y una reducida realización personal. El agotamiento emocional mide la sensación de estar sobreextendido y agotado por el trabajo. La despersonalización mide la respuesta impersonal e insensible que puede tener el trabajador hacia sus clientes. Por último la realización personal mide los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo. (Maslach y Jackson, 2010)

- **Factores que producen el síndrome de burnout**

El síndrome de burnout se produce en la persona tras la combinación de diferentes factores, como los personales, organizativos, sociales, entre otros. Sin embargo, es importante recalcar que el factor desencadenante del síndrome de burnout son las variables organizativas, ya que el síndrome se desarrollará porque las cosas no andan bien en la organización. (Bosqued, 2008)

Dentro de los factores organizativos tenemos: el contacto continuo con el dolor y las emociones de los demás, en donde el trabajador está en constante contacto con los aspectos emocionales más problemáticos e intensos de sus clientes (por ejemplo psicólogos, docentes, enfermeras, entre otros); la sobrecarga de trabajo; falta de medios para realizar las tareas encomendadas, va acompañada con lo anterior debido a que si ya se está aumentando las funciones del trabajador el no tener las herramientas adecuadas

dificultará el desarrollo de estas; falta de una definición clara de las funciones que pertenecen a su puesto dentro de la empresa; cambios sociales y/o tecnológicos continuos a los que el trabajador debe adaptarse rápidamente; falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones dentro de su área o relacionadas a la misma; la existencia de un clima socio laboral poco facilitador; falta de apoyo y reconocimiento al trabajador; estructura de la organización; y como última variable está la falta de retroalimentación acerca de sus resultados y la calidad de su labor profesional. (Bosqued, 2008)

Se consideran también factores organizativos los turnos laborales nocturnos debido a las alteraciones biológicas y emocionales que generan en la persona; también se considera que en época de crisis de empleo influye la seguridad y estabilidad que tiene el trabajador en su puesto y por último la estrategia empresarial que maneja su centro de trabajo ya que a veces se realiza la minimización de costos, poca inversión en equipo y material de trabajo, limitación de descansos, etc. (Apiquian, 2007)

En cuanto a los factores personales, existen diferentes variables que dependen de la personalidad de cada trabajador, entre ellas resalta el deseo de destacar y obtener resultados brillantes, autoexigencia, perfeccionismo y poca tolerancia al fracaso, necesidad de controlar todo, ambición, sentimiento de ser indispensables para la empresa, dificultad para conocer y expresar sus emociones, competitividad, y pocos intereses en relacionarse con sus compañeros de trabajo. (Bosqued, 2008)

Otros factores personales son: la edad del sujeto en relación a la cantidad de experiencia que tiene en su profesión / puesto (Cherniss & Maslach, 1982); el sexo de la persona y las variables familiares de ésta, el género femenino es el más propenso a desarrollar el síndrome de burnout ya que desarrolla una gran cantidad de tareas tanto laborales como domésticas (Maslach & Jackson, 1985) y por último el tipo de personalidad de la persona también es considerada una variable importante para el desarrollo del síndrome de burnout (McCaulley, 1981)

Los factores socioculturales van a ser los menos influyentes en el desarrollo del síndrome de burnout ya que influyen de manera indirecta sobre los factores personales y organizativos. (Bosqued, 2008)

- **Etapas del síndrome de burnout**

Las etapas mencionadas a continuación no necesariamente se desarrollarán en este orden y al mismo tiempo, sino que van a depender de la persona y su entorno laboral y familiar. (Edelwich & Brodsky, 1980)

La primera etapa es la del idealismo y entusiasmo: en la que el individuo tiene un alto nivel de energía frente a su trabajo y las expectativas son poco realistas sobre él, posee además un involucramiento excesivo con la clientela y una sobrecarga de trabajo voluntario. (Edelwich & Brodsky, 1980)

Tiene altas motivaciones y una supervaloración de su capacidad profesional, sin reconocer los límites internos y externos que pueden influenciar el trabajo que realice. La frustración de las expectativas de esta etapa hacen que se genere un sentimiento de desilusión, haciendo que pase a la siguiente etapa. (Edelwich & Brodsky, 1980)

El estancamiento es la segunda etapa en la que se da una disminución de actividades desarrolladas, perdiendo el idealismo y entusiasmo. Aquí, el individuo se da cuenta que necesita realizar ciertos cambios, repensando su vida profesional. (Edelwich & Brodsky, 1980)

A la tercera etapa se la denomina apatía, esta etapa es considerada como la fase núcleo del síndrome de burnout, en la cual el individuo paraliza sus actividades, desarrollando así apatía y falta de interés. Se generan los problemas físicos, emocionales y de comportamiento. Como respuesta a esto el individuo evita las situaciones frustrantes, ausentándose en su trabajo, abandono del puesto, etc. (Edelwich & Brodsky, 1980)

Como etapa final se tiene la del distanciamiento, en esta etapa la persona ya está frustrada en su trabajo, tiene sentimientos de vacío los cuales se reflejan en el área profesional mediante una desvalorización y distanciamiento emocional de su trabajo. Al contrario de la primera etapa, la persona evita a toda costa el contacto con el cliente porque tiene miedo de fallar y tenga un mayor riesgo de perder su puesto de trabajo, por lo tanto se conforma con hacer sus funciones básicas y recibir su compensación (sueldo) mínima. (Edelwich & Brodsky, 1980)

- **Síntomas del síndrome de burnout:**

A continuación se mencionan los diferentes síntomas del síndrome de burnout que pueden presentar las personas dependiendo de su personalidad y contexto laboral y familiar, para hacerlos más claros, se dividieron en base a los diferentes aspectos de la persona. (Bosqued, 2008)

Síntomas físicos o fisiológicos: cansancio (sin haber realizado una actividad que lo genere), tensión muscular, insomnio, taquicardias, aumento o disminución del apetito, dolores de cabeza como producto de la tensión muscular, dificultades respiratorias, alteraciones gastrointestinales, disfunciones sexuales, mayor riesgo a padecer enfermedades de tipo vascular y empeoramiento de alguna enfermedad que ya se tenía previamente. (Bosqued, 2008)

Síntomas emocionales se dan: la irritabilidad y enojo en exceso que no guardan relación con las situaciones que se viven, sensación de vacío, de alineación, de impotencia, de fracaso, ausencia de sentido del humor, baja autoestima, menor motivación hacia el trabajo, inseguridad, distanciamiento, desinterés y hasta rechazo hacia los demás, negatividad, poca tolerancia a la frustración, culpabilidad por no cumplir las expectativas en el desempeño laboral, entre otros. (Bosqued, 2008)

Se presentan también síntomas cognitivos, que son: los problemas de atención, dificultades de memoria, negación del problema, percepción subjetiva de falta de logro, desinterés en el trabajo, pensamientos de abandono de la profesión y en caso extremos ideación suicida. (Bosqued, 2008)

Finalmente se dan síntomas en el comportamiento, tales como: disminución en el rendimiento laboral, evitación de responsabilidades, tendencia a olvidar reuniones, absentismo laboral por enfermedad, críticas exageradas hacia la empresa, conflictividad interpersonal con las personas a las que atiende, tendencia a tener conductas de riesgo y abuso de sustancias (café, tabaco, alcohol, entre otras). (Bosqued, 2008)

- **Prevención del síndrome de burnout**

La primera medida para evitar el síndrome de burnout en los trabajadores es capacitar a los trabajadores para que conozcan cómo es que se manifiesta este síndrome y cuáles son sus síntomas. Sin embargo, además de considerar programas que permitan conocer los síntomas se deben considerar otras estrategias. Estas estrategias se dan en tres niveles: nivel individual, nivel grupal y nivel organizacional. (Gil – Monte, 2001)

En el nivel individual, se recomienda emplear estrategias de afrontamiento de control del problema ,estrategias para la solución de problemas, estrategias de asertividad y dentro de las técnicas y programas dirigidos a fomentar las primeras se encuentran el entrenamiento en solución de problemas, el entrenamiento de la asertividad, y estrategias para el manejo eficaz del tiempo. Otras recomendaciones son olvidar los problemas laborales al terminar la jornada laboral, tener pausas activas durante el trabajo y plantearse objetivos reales y posibles de lograr. (Gil-Monte, 2001)

En lo que respecta al nivel grupal, las estrategias son interpersonales, fomentando el apoyo entre los compañeros y supervisores. Este apoyo debe ser además de emocional, estar vinculado con lo profesional mediante evaluaciones periódicas y retroalimentación sobre el desarrollo que tienen en su rol laboral, para así poder tener motivación a mejorar. (Gil-Monte, 2001)

Finalmente, en el nivel organizacional, las estrategias deben estar enfocadas en mejorar el clima organizacional y el ambiente laboral. Se recomienda desarrollar programas de socialización anticipatoria, con el fin de que los nuevos colaboradores estén cerca a la realidad laboral y así prevenir el choque con las falsas expectativas que puedan tener. Además de los procesos de retroalimentación grupales e interpersonales deben realizarse retroalimentación desde la dirección organizacional y desde el departamento en el que se encuentre el trabajador. Otras estrategia es reestructurar y rediseñar el lugar de trabajo haciendo que otros trabajadores se involucren en diferentes tareas y den sus puntos de vista, establecer objetivos claros, aumentar las recompensas hacia los trabajadores (no necesariamente económicas), establecer líneas claras de jerarquía y mejorar las redes de comunicación dentro de la organización. (Gil-Monte, 2001)

2. Engagement

- **Definición de engagement**

En el 2001, Schaufeli, Salanova, González – Romá y Bakker, definen al engagement como *“un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no esta enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular. El vigor se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades. La dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado. La absorción se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo”*. (Valdez y Ron, 2011)

Posteriormente en el 2003, Forte define al engagement como *“la conexión de los empleados con sus respectivos trabajos, la sensación de ser un elemento importante y crítico para su éxito”*. (Jara, 2015)

Hoy en día las organizaciones buscan que el compromiso del trabajador sea un enganche con la empresa y se genera un vínculo emocional fuerte en el que el trabajador esté dispuesto a entregar más de sí mismo y no sentirse limitado a lo que la empresa le exige o está establecido en el contrato (Saracho, 2011)

El engagement, a diferencia de la satisfacción laboral, es una experiencia mucho más activa ya que genera sentimientos de satisfacción en el momento en que se realiza la actividad laboral. De igual manera se diferencia de la adicción al trabajo en el valor que se le da a la experiencia laboral, en el caso del engagement éste valor siempre es positivo y agradable para el individuo. (Bakker, Demerouti, Xanthopoulou, 2011)

- **Características del engagement laboral**

Una persona que se encuentra “engaged” con su ámbito laboral presenta tres características: vigor, dedicación y absorción. El vigor se manifiesta por altos niveles de energía y resistencia mental durante el desarrollo de las labores. La dedicación se da cuando el individuo está involucrado totalmente con el trabajo que realiza y a su vez experimenta sentimientos de entusiasmo y significado. La última característica, absorción, tiene que ver directamente como una concentración y fascinación con el trabajo. (Bakker, Demerouti, Xanthopoulou, 2011)

Es básicamente el reflejo de cómo el individuo vive su trabajo como una experiencia energética y estimulante, la cual los motiva a querer invertir su tiempo y esfuerzo, ya que es algo que los apasiona y motiva. (Bakker, Demerouti, Xanthopoulou, 2011)

Otra característica de una persona “engaged” es que generalmente están involucradas en actividades fuera del trabajo, por ejemplo, trabajos voluntarios, actividades deportivas o pasatiempos. Es importante recalcar que éstas personas no llegan a ser adictas a su trabajo, dado que disfrutan del tiempo libre que tienen fuera de su jornada laboral y no tienen un fuerte impulso por trabajar arduamente dado que para ellos realizar sus actividades laborales es algo agradable. (Bakker, Demerouti, Xanthopoulou, 2011)

- **Engagement en el ámbito laboral**

Todo tipo de empresa tiene como motor de avance y crecimiento su capital humano, y para que una empresa sea exitosa es importante que este capital humano tenga un alto nivel de compromiso y de esta forma poder alcanzar los objetivos, cumplir las tareas asignadas, trabajar en equipo, utilizar su creatividad y además internalizar los valores propios de la empresa en el día a día dentro y fuera de la misma. (Cuevas, 2012)

Además es importante que un empleado esté “enganchado” con la empresa ya que interactuará de forma positiva con sus pares, tendrá un gran deseo de seguir trabajando, realizará un esfuerzo extra para alcanzar el éxito de la empresa en caso de ser necesario, presentará bajos niveles de estrés laboral y generará satisfacción en el cliente. (Cuevas, 2012)

- **Engagement como un estado mental**

Cuando se plantea al engagement como un estado mental, se explica por qué hay individuos más comprometidos con su trabajo en ciertos días específicos. Es por esto que hay que referirse al engagement como estado como una experiencia momentánea y transitoria, la cual varía según la persona por cortos periodos de tiempo. Este enfoque permite identificar cuando las personas se sienten comprometidas con su trabajo, y si es que existen o no ciertas características situacionales que deban generarse en un día específico para que el empleado se sienta comprometido. (Bakker, 2011)

El engagement como estado es mayor en días en que los trabajadores se sienten recuperados por la mañana, a diferencia de los trabajadores que no se sienten de la misma manera. (Sonnentag, 2003)

- **Consecuencias del engagement laboral**

Las consecuencias del engagement se ven reflejadas en las actitudes que tiene el colaborador hacia el trabajo, la organización y el desempeño de las tareas y su salud. Los empleados *engaged* se sienten más comprometidos y leales con la organización en la que trabajan y tienen un nivel bajo de abandono. Asimismo presentan conductas proactivas, iniciativa personal, altos niveles de motivación para aprender tareas nuevas y emprender nuevos retos laborales. (Salanova y Schaufeli, 2004)

Es decir, el engagement es el desempeño positivo del colaborador, en el que tiene conductas que van más allá de lo esperado por un colaborador estándar. Estos colaboradores presentan una motivación intrínseca que los hace realizar tareas extras sin necesidad de ser requeridas por sus jefes. (Salanova y Schaufeli, 2004)

- **Competencias claves de los empleados engaged (“enganchados”)**

Es importante que en el proceso de selección de futuros empleados se puedan detectar ciertas competencias psicosociales que permitirán a los trabajadores tener un buen nivel engagement en la empresa. (Vazquez, 2012)

En el ámbito emocional, el individuo debe tener confianza en sí mismo, ser optimista,

tener un buen nivel de autoestima, empatía con los demás y además inteligencia emocional. Deberá tener una gran capacidad de concentración, atención, creatividad e innovación para tener un mejor desempeño dentro de la empresa. Además ser flexible y estar dispuesto a adaptarse a los cambios, las nuevas experiencias y una gran voluntad por aprender cosas nuevas y un buen autocontrol y autoeficacia. (Vazquez, 2012)

Por último pero no menos importante deberá contar con habilidades para la negociación, para noción y acción del tiempo y además de habilidades de comunicación, de relaciones interpersonales y sociales. (Vazquez, 2012)

- **Cómo aumentar el engagement en el ámbito laboral**

Existen actividades positivas de tipo conductual, cognitivo y volitivo, las cuales fortalecen el engagement en el trabajo, sin necesariamente tener que realizarse en el lugar de trabajo. Estas actividades, si bien dependen únicamente de cada persona, la empresa puede promover su desarrollo en el ámbito laboral para así conseguir el bienestar de todos sus colaboradores. (Salanova y Schaufeli, 2009)

A continuación se describen las tres primeras categorías, pertenecientes a la conducta del individuo; las dos siguientes están relacionadas con la cognición y creencias y las de la última categoría a las motivaciones que adopta el individuo de manera voluntaria. (Salanova y Schaufeli, 2009)

A. Cuidado de la mente y del cuerpo: Hacer ejercicio físico, dormir bien, meditar y ser feliz generan efectos psicológicos positivos en la persona, un estudio demostró que un programa de cuatro meses de ejercicios es igual de eficaz que un tratamiento farmacéutico para combatir la depresión, en ancianos. (Salanova y Schaufeli, 2009)

Estos efectos positivos se dan debido a que la persona tiene un dominio de su propia salud, se distrae mentalmente de cualquier preocupación que tenga y además si se realizan actividades físicas grupales la persona establece nuevos contactos sociales fuera de su ámbito laboral. Además algunos estudios científicos han demostrado que los ejercicios físicos liberan una endorfina relacionada con la felicidad. (Salanova y Schaufeli, 2009)

Las empresas pueden implementar un modelo fitness corporativo, en el cual se garantiza el descanso apropiado de sus trabajadores, evitando la sobrecarga de jornadas laborales extensas, asignar de quince a treinta minutos diarios para practicar meditación o ejercicios de relajación. (Salanova y Schaufeli, 2009)

B. Prácticas de las virtudes: Es importante que el trabajador identifique sus virtudes y fortalezas para poder ponerlas en práctica, además investigaciones han demostrado que si el empleador le pide utilizar sus fortalezas de manera innovadora, estas serán se pondrán en práctica durante mayor tiempo. (Salanova y Schaufeli, 2009)

Realizar actos de amabilidad también aumenta la sensación de felicidad, como consecuencia se da una retroalimentación positiva de forma recíproca. De igual manera el expresar gratitud fortalece los vínculos sociales que tiene la persona, además se eliminan sentimientos o emociones negativas como el enojo, el resentimiento, entre otras. Estos actos de gratitud pueden ser escritos o verbales. (Salanova y Schaufeli, 2009)

El perdonar genera también en la persona una actitud más positiva frente a distintas situaciones laborales, ya que diversos estudios han demostrado que el perdonar mejora el bienestar propio más que el de la persona que ha sido perdonada. El tener esta tranquilidad con uno mismo hace que las emociones negativas se vayan. (Salanova y Schaufeli, 2009)

Finalmente, la última virtud es la espiritualidad, la cual consisten en encontrarle sentido a la vida, más allá del yo. (Salanova y Schaufeli, 2009)

La empresa puede poner en práctica las virtudes del trabajador de la siguiente manera (Salanova y Schaufeli, 2009):

- Les ayuda a identificar sus habilidades y les permite ponerlas en práctica en sus tareas laborales.
- Cuando promueve un ambiente de amabilidad en la empresa.
- Cuando los jefes expresan gratitud hacia sus colaboradores y fomentan la práctica entre ellos.
- Cuando hay conflictos entre los colaboradores y se superan mediante el perdón.
- Cuando los trabajadores están ocupando esos puestos laborales por

vocación, esto les ayuda en su búsqueda de sentido a la vida.

C. Fortalecer las relaciones sociales: Esto se logra mediante el intercambio social de experiencias positivas y el cuidado de las relaciones sociales que tiene la persona. Esta es en la naturaleza del ser humano el socializar y estar en contacto con otros, es por eso que quien sabe cuidar sus redes sociales también está cuidando su propia felicidad, siendo así un ciclo en el que la persona feliz atrae a personas felices y relaciones más duraderas y sinceras. (Salanova y Schaufeli, 2009)

En lo laboral se fomenta el aumento de engagement mediante los espacios que tienen los trabajadores para socializar entre ellos, compartiendo experiencias ya sean laborales o personales. Fomentando así que cada colaborador encuentre apoyo social dentro de su lugar de trabajo. (Salanova y Schaufeli, 2009)

D. Generar y ensayar pensamientos positivos: La primera actividad para generar pensamientos positivos es mantener un conteo, ya sea escrito o mental, de las acciones o satisfacciones positivas que experimenta la persona cada día, por más mínima que sea se debe tratar de hacer por lo menos una vez a la semana para no volverla en una actividad aburrida o monótona. (Salanova y Schaufeli, 2009)

La segunda actividad es poner en práctica el optimismo, el hecho de que la felicidad sea mayor en las personas optimistas se debe al efecto de la “profecía auto cumplida”, debido a que la persona cree que sus expectativas se cumplirán a futuro por lo tanto son ellas mismas quienes de manera consciente o inconsciente realizan los actos necesarios para que estas expectativas se cumplan. (Salanova y Schaufeli, 2009)

Por último es importante realizar un reforzamiento frente a las experiencias positivas y placenteras de la vida, por lo que para prolongar el disfrute de estas experiencias es necesario recordar las experiencias pasadas para volver a disfrutar de estas mentalmente. Recordando experiencias, valorando a las personas involucradas e identificando las causas y efectos es que se generan pensamientos positivos. (Salanova y Schaufeli, 2009)

La organización puede promover el optimismo facilitando espacios y tiempos para que los colaboradores compartan y recuerden momentos agradables, independientemente si estos se dieron dentro o fuera de la empresa. (Salanova y Schaufeli, 2009)

E. Toma de decisiones: La teoría constructiva ha demostrado que las personas son felices al tomar decisiones adaptativas, es decir que enfocan sus energías y creencias en las oportunidades positivas existentes en vez de desgastarse en intentar tomar la mejor decisión. (Salanova y Schaufeli, 2009)

Otra acción para tomar decisiones correctas es el evitar insistencias intrusivas, esto quiere decir que la persona es capaz de desconectarse con facilidad de sí mismo para tener distracciones agradables y no preocuparse en la acción que se realiza. (Salanova y Schaufeli, 2009)

Por ultimo se debe evitar el compararse con los demás, si bien es cierto estas comparaciones pueden tener un aspecto positivo como motivación para esforzarse más, pero la mayoría de veces generan sentimientos de depresión al ver que otra persona está en una situación mejor. (Salanova y Schaufeli, 2009)

En lo laboral es difícil que la organización promueva estas acciones directamente ya que dependen del propio trabajador, pero pueden promoverse mediante el ejemplo. En este caso los jefes deben evitar comparar a sus colaboradores o a las áreas internas de la empresa. (Salanova y Schaufeli, 2009)

F. Modificar objetivos y motivaciones: Como primera actividad principal es establecer metas personales, independientemente si son a corto o largo plazo, es importante tener sueños, aspiraciones y objetivos para así tener una motivación de vida y ser más felices, mientras más específicas sean las acciones, más fácil será realizarlas. (Salanova y Schaufeli, 2009)

Otra actividad más contemporánea y no tan conocida es el encontrar el flow, este es un nuevo concepto psicológico que describe lo que siente una persona al encontrar el equilibrio entre los retos de una actividad y sus propias habilidades para desarrollarla. Esta satisfacción es intrínseca, la persona siente un control total de sus habilidades y su entorno. (Salanova y Schaufeli, 2009)

Por último es necesario desarrollar estrategias de afrontamiento. Esto es necesario ya que tras el paso de muchos retos importantes y significativos, algunas personas logran sobrevivir, otras tienen una pronta recuperación frente a estos y vuelven a ser como antes, y otras personas logran crecer profesionalmente logrando así fortalecer su funcionamiento y estarán más preparadas para afrontar cualquier adversidad futura. Generando así mayor confianza en sus propias capacidades. (Salanova y Schaufeli, 2009)

- **Cómo mantener el engagement en los trabajadores**

Las oportunidades de desarrollo personal (línea de carrera), relaciones de apoyo entre los compañeros de trabajo, la constante retroalimentación del desempeño y el óptimo desarrollo de las competencias de los trabajadores ayudan a aumentar los niveles de engagement de los trabajadores, por lo tanto es fundamental que la empresa promueva el engagement en sus trabajadores brindándoles óptimos recursos y presentándoles tareas desafiantes y atractivas para que los trabajadores puedan cumplirlas estando motivados. (Bakker, Demerouti & Xanthopoulou, 2011)

Además es importante que los jefes directos o superiores estimulen el proceso de engagement ya que son un ejemplo y autoridad para los trabajadores que tienen una función que cumplir dentro de la empresa para que esta tenga el éxito esperado. (Bakker, Demerouti & Xanthopoulou, 2011)

El enfoque social cognitivo indica que la autoeficacia proporciona a los individuos un mecanismo auto motivador, ya que como consecuencia de la auto observación de las propias competencias, las personas se imponen a sí mismas, metas que a su vez movilizan el esfuerzo, la orientación y la persistencia en el tiempo. (Raigosa & Marín, 2010)

Otra manera de mantener o aumentar el engagement en los trabajadores es mediante el manejo de las cuatro fuentes de creencias (Hermosa 2007) para aumentar los niveles de engagement en el individuo:

- Las experiencias de dominio y éxito fortalecen la creencia en relación a la eficacia personal del individuo.
- Observar los logros y fracasos de los demás, aumenta las creencias del observador en sus propias capacidades.
- Convencer al trabajador acerca de sus capacidades mediante la persuasión verbal fomenta la sensación de eficacia personal.
- Fomentar el sentimiento de eficiencia, genera estados de activación afectiva, como energizantes y dinamizadores de su actividad cotidiana.

c) Hipótesis

Hipótesis General

El engagement se relaciona negativamente con el síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo.

Hipótesis específicas

Existe una relación negativa entre las dimensiones (vigor, dedicación y absorción) del indicador engagement con las dimensiones (desgaste emocional, cinismo y eficacia profesional) del indicador síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMES
Burnout	Es una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.	Puntajes y dimensiones obtenidos luego de la aplicación del cuestionario MBI - GS.	Desgaste Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo (1) <ul style="list-style-type: none"> • Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo (3) • Trabajar todo el día realmente es estresante para mí (4) • Me siento quemado por mi trabajo (6)
			Cinismo	<ul style="list-style-type: none"> • Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo (8) <ul style="list-style-type: none"> • He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo (9) • Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo (11) • He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo (12) • Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten (13) • Dudo sobre el valor de mi trabajo (15)
			Eficacia Profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Me siento acabado al final de la jornada (2) <ul style="list-style-type: none"> • Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo (5) • Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización (7) <ul style="list-style-type: none"> • En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo (10) • Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo (14) • En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas (16)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMES
Engagement	Es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo caracterizado por vigor, dedicación y absorción. (Maslach y Leiter, 1997)	Puntajes y dimensiones obtenidos luego de la aplicación del Cuestionario de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo.	Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> • En mi trabajo me siento lleno de energía (1) • Mi trabajo está lleno de significado y propósito (2) • El tiempo vuela cuando estoy trabajando (3) • Estoy entusiasmado con mi trabajo (5) • Mi trabajo me inspira (7) • Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (8) • Estoy orgulloso del trabajo que hago(10) • Mi trabajo es retador (13)
			Absorción	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (6) • Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (9) • Estoy inmerso en mi trabajo (11) • Me “dejo llevar” por mi trabajo (14) <ul style="list-style-type: none"> • Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo (16) • Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (17)
			Vigor	<ul style="list-style-type: none"> • Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (4) • Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (12) • Soy muy persistente en mi trabajo (15)

3.2 Diseño de investigación

La investigación fue no experimental debido a que las variables no se manipulan, sino se observa el desarrollo del fenómeno en su contexto natural, para luego analizarlo.

Es de tipo correlacional dado a que se orienta a determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables en una misma muestra de personas. (Sánchez y Reyes, 2006)

3.3 Unidad de estudio

Personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo.

3.4 Población.

La población de la investigación estuvo conformada por un total de 320 trabajadores administrativos de 2 sedes de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo.

Tabla 1

Datos sociodemográficos del personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo

	Característica	F	%
Sexo	Femenino	95	52.2
	Masculino	87	47.8
Estado civil	Soltero	112	61.5
	Casado	58	31.9
	Conviviente	11	6
	Divorciado	1	0.5
	Viudo	-	-
Edad	21 – 25	43	23.6
	26 – 31	69	37.9
	32 – 40	49	27
	40 a más	21	11.5
Tiempo de trabajo	1 año	49	26.9
	1 a 2 años	37	20.3
	2 a 3 años	29	15.9
	Más de 3 años	67	36.8
Turno de trabajo	Rotatorio	153	84.1
	Fijo	29	15.9

3.5 Muestra.

El estudio presentó un Muestreo Aleatorio Simple, el cual permitió obtener estimaciones de alguna característica de la población, así como una medida de confianza y error de las estimaciones. (Elorza, 2008)

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n= Tamaño de muestra.

$Z\alpha$ = Valor correspondiente a la distribución de Gauss cuando $\alpha = 0$.

N= Población.

p= Prevalencia esperada del parámetro a evaluar.

q= 1-p

e= Error esperado.

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 347 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2(320 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = 182$$

Donde:

n= Tamaño de muestra.

$Z\alpha = 1,96$

N= 347.

p= 0,5.

q= 0,5

e= 0,05.

Como criterios de inclusión se consideró que los evaluados tengan un tiempo de permanencia de mínimo 1 año en la sucursal de la entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo, podían ser de ambos géneros y además debían firmar una carta de consentimiento informado.

Por otro lado, los criterios de exclusión consideraban a los trabajadores que no deseen colaborar con la investigación, que hayan sido contratados por terceros y personal que se encuentre de vacaciones o con descanso médico en las fechas en las que se aplicó los cuestionarios.

La muestra estuvo conformada por 182 trabajadores del personal administrativo, de los cuales 95 eran mujeres y 87 eran hombres. Las edades de éstos varían entre los 21 y los 57 años. La mayoría eran solteros (61.5%) y no hubo ningún viudo en la investigación. En cuanto al tiempo de trabajo, el 36.8% ha trabajado más de 3 años en su puesto actual. El turno de trabajo que realizaban la mayoría de los trabajadores era fijo (84.1%) y el 15.9% restante era rotatorio.

3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

Para la recolección de datos se coordinó con el área de recursos humanos de la entidad educativa privada, quién autorizó la aplicación de los cuestionarios.

Los cuestionarios fueron aplicados de manera individual en cada área de la institución y entregados personalmente a cada trabajador, quienes respondieron de manera anónima. Además se anexó en los cuestionarios una carta de consentimiento informado.

Se realizó un piloto en el cual participaron 50 trabajadores del área administrativa de una entidad educativa privada.

Después se validaron ambas pruebas con una población de 347 personas, los resultados de esta validación fueron válidos y no fue necesario eliminar ítems.

Finalmente se realizó la evaluación de la muestra. En ambos cuestionarios se completaron los ítems sin responder con el puntaje promedio obtenido por cada individuo según el área donde se halló dicho ítem.

3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Instrumento 1:

Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) de Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker, 2003. Traducida al español por Valdez y Ron (2011) en Jalisco, México. La primera versión en español del instrumento fue desarrollada por Benevides, Fraiz y Porto, en Agosto del 2009.

El cuestionario cuenta con 17 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca/Ninguna vez” (0) a “Siempre/Todos los días” (6). Además tiene 3 dimensiones: Vigor, dedicación y absorción.

Validez

El vigor y el agotamiento emocional están débilmente interrelacionados a comparación de lo que se esperaría, mientras que la (falta de) realización profesional está mucho más relacionada a los tres aspectos del engagement.

Como consecuencia, un modelo de análisis factorial de segundo orden, en el cual las tres subescalas cargan juntas en la (falta de) realización profesional en un factor y el cansancio emocional y cinismo, en otro factor, se adapta mejor a los datos obtenidos. Demerouti (1999), obtuvo un resultado similar usando análisis discriminarios. En dicho estudio, las tres escalas del engagement, más la falta de realización profesional, cargaron en una función discriminante, mientras que las otras escalas de burnout cargaron en la segunda función restante. Una posible explicación para estos descubrimientos puede ser que la falta de realización profesional se evalúa con ítems formulados en sentido positivo, que tienen que ser subsecuentemente invertidos para obtener un puntaje “negativo” que se supone es indicador de la falta de realización profesional. Recientemente, Bouman, Ten Brake y Hoogstraten (2000) demostraron que las notablemente bajas correlaciones negativas entre la falta de realización profesional y las otras dimensiones de burnout, se convierten dramáticamente en correlaciones positivas cuando, en lugar de invertir los ítems formulados positivamente, se utilizan ítems negativos, para acceder a los indicadores de falta de eficacia. Estudios aún no publicados de Bélgica así como estudios Holandeses (Walgenmakers, 2003) y españoles replican este notable resultado. En otras palabras, probablemente se debe al hecho de que los ítems de realización del MBI fueron formulados positivamente en lugar de negativamente, otra razón por la que la realización profesional se relacione más fuertemente con el engagement que con el burnout. Sin embargo también puede concebirse que el engagement en el trabajo derive en sentimientos de realización profesional.

Confiabilidad

En todos los estudios se aplicó igualmente el Maslach Burnout Inventory (Maslach, Leiter & Jackson, 1986) a excepción de dos estudios noruegos (N=2114). Esto nos permitió examinar la correlación entre las tres dimensiones del burnout: agotamiento, despersonalización y realización personal en el trabajo, y el engagement en el trabajo. Era de esperarse que burnout y engagement estuviesen correlacionados de manera negativa, especialmente entre las escalas de vigor y agotamiento, y dedicación y cinismo.

Las consistencias internas son bastante buenas tanto para la versión corta como para las versiones largas. El α de Cronbach se incrementa con el tamaño de la prueba, en la escala UWES-9 (.90) es un poco más baja que los valores correspondientes de las subescalas más grandes del UWES-15 (.92) y el UWES-17 (.93).

Las versiones de las escalas de vigor y absorción de 6 ítems, incluidas en la versión UWES-17 son ligeramente más consistentes internamente que las versiones de 5 ítems del UWES-15. Solo en una muestra específica, la de los vendedores franceses, se observa una discrepancia mayor; el α de Cronbach para la escala de vigor de 5 ítems, es solamente de .56 a comparación de la escala de 6 ítems cuyo α de Cronbach es de .66.

Instrumento 2:

Maslach Burnout Inventory – General Survey (1996), de Maslach y Jackson

En la tercera edición del “Maslach Burnout Inventory Manual (Maslach, Maslach y Jackson, 1996) aparece de forma explícita la reelaboración teórica y operacional del burnout aplicado a profesiones no asistenciales. En la parte tercera del manual, titulada “MBI- General Survey”, se exponen las subescalas y se redefine el “burnout” como “una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo” (p. 20). Inmediatamente después propone el MBI-GS como un instrumento para la evaluación de las actitudes ante el propio trabajo que van desde la implicación o compromiso hasta el “burnout”.

Las tres escalas propuestas por el MBI-GS son :

Desgaste Emocional: Se define de forma genérica, sin el énfasis en los aspectos emocionales acerca de los “recipientes del propio trabajo” presentes en el MBI-HSS. Todos los ítems provienen del MBI-HSS, modificados o sin modificar.

Cinismo: Refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder, representa igualmente una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo.

Eficacia profesional: Se define como una subescala semejante a la anterior de Realización Personal pero insistiendo en las expectativas según el modelo de Bandura (1977).

Se realizó una traducción y adaptación de los 16 ítems del cuestionario MBI- GS (Maslach y Jackson, 1996) mediante un proceso de expertos independientes y posterior consenso en la adaptación . La escala de respuesta utilizada es la original, de tipo Likert de 7 de puntos, distribuidas de la siguiente manera:

- (0) Nunca
- (1) Muy raras veces a lo largo del año
- (2) En algunas ocasiones a lo largo del año
- (3) En bastantes ocasiones a lo largo del año
- (4) Frecuentemente a lo largo del año
- (5) Casi cada día
- (6) Cada día

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Como primer resultado se presenta la confiabilidad de cada prueba, seguido del análisis factorial general y de sus dimensiones, resultados que se obtuvieron de la validación de las mismas. Luego se presentan los resultados descriptivos y las correlaciones, éstos van de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación y sus hipótesis respectivas.

Se aplicó la fórmula de Kolmogorov – Smirnov para determinar la distribución normal de la muestra debido a que ésta es mayor a 50 personas.

Para el instrumento de la variable síndrome de burnout, el índice de Kaiser-Meyer-Olkin – KMO— dio como resultado un valor de 0.897, la prueba de esfericidad de Bartlett dio como resultado de chi-cuadrado aproximado de 3344.863 y una significancia de .000. Estos hallazgos indican la pertinencia de realización del análisis factorial de los datos recolectados.

Respecto a la variable engagemenet, el índice de Kaiser-Meyer-Olkin –KMO— dio como resultado un valor de 0.817, la prueba de esfericidad de Bartlett dio como resultado de chi-cuadrado aproximado de 2078.275 y una significancia de .000. Estos hallazgos también indican la pertinencia de realización del análisis factorial de los datos recolectados.

Tabla 2

Tabla de frecuencia de la variable Síndrome de burnout y sus factores, en el personal administrativo de una entidad educativa privada

		<i>f</i>	%
Síndrome de Burnout	Presencia	45	24.7
	Ausencia	137	75.3
Cinismo	Alto	48	26.4
	Promedio	86	47.3
	Bajo	48	26.4
Eficacia Profesional	Alto	45	24.7
	Promedio	90	49.5
	Bajo	47	25.8
Desgaste Emocional	Alto	49	26.9
	Promedio	82	45.1
	Bajo	51	28

Nota: En la tabla 2 se observa que el 75.3 % de la población no presenta síndrome de burnout, el 24.7 % sí presenta. La mayoría de la población presenta un nivel promedio de eficacia profesional (49.5 %), cinismo (47.3%) y desgaste emocional (45.1%).

Tabla 3

Tabla de frecuencia de la variable de Engagement y factores en el personal administrativo de una entidad educativa privada

		<i>f</i>	%
Engagement	Alto	41	22.5
	Promedio	95	52.2
	Bajo	46	25.3
Dedicación	Alto	67	36.8
	Promedio	65	35.7
	Bajo	50	27.5
Absorción	Alto	60	33
	Promedio	76	41.8
	Bajo	46	25.3
Vigor	Alto	50	27.5
	Promedio	88	48.4
	Bajo	44	24.2

Nota: *En la tabla 3 se observa que el 52.2 % de la población presenta un nivel promedio, el 24.3% un nivel bajo y el 22.5% un nivel alto de engagement. Respecto a las dimensiones, la mayoría de la población presenta un nivel promedio de vigor (48.4%) y absorción (41.8 %), y un nivel alto de dedicación (36.8%).*

Tabla 4

Tabla de Pruebas de Normalidad

Kolmogorov – Smirnov *			
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,198	100	,000
Engagement	,172	100	,000

* Corrección de significación de Lilliefors

Nota: *En la tabla 4 se observa que la significancia de ambas variables es de .000.*

Tabla 5

Índices de consistencia de la dimensión de Cinismo, Eficacia Profesional y Desgaste Emocional del Maslach Burnout Inventory – General Survey

DIMENSIONES	ITEMS	FIABILIDAD
CINISMO		,857
	8. Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	,566
	9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	,740
	11. Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo.	,731
	12. Me siento “quemado(a), hastiado(a)” de mi trabajo.	,784
	13. Sólo quiero hacer lo mío y que no me molesten.	,470
	15. Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.	,646
EFICACIA PROFESIONAL		,781
	2. Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas.	,390
	5. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	,341
	7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.	,640
	10. En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago.	,601
	14. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	,540
	16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	,703
DESGASTE EMOCIONAL		,701
	1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.	,509
	3. Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él.	,524
	4. trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.	,515
	6. Me siento acabado(a) al final de la jornada.	,410

Nota: En la tabla 5 se observa que la confiabilidad de la prueba fue de .857, siendo esta una confiabilidad alta. Se identificó que la dimensión más consistente fue la de cinismo, seguida de la eficacia profesional y el desgaste emocional.

Tabla 6

Índices de consistencia de la dimensión de Dedicación, Absorción y Vigor de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo

DIMENSIONES	ITEMS	FIABILIDAD
DEDICACIÓN		,925
	1. En mi trabajo me siento lleno de energía.	,818
	2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	,748
	3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	,597
	5. Estoy entusiasmado con mi trabajo.	,843
	7. Mi trabajo me inspira.	,849
	8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	,849
	10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.	,734
	13. Mi trabajo es retador.	,582
ABSORCIÓN		,811
	6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	,530
	9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	,616
	11. Estoy inmerso en mi trabajo.	,625
	14. Me “dejo llevar” por mi trabajo.	,569
	16. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.	,608
	17. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.	,554
VIGOR		,716
	4. Soy fuerte y vigoroso en im trabajo.	,540
	12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	,550
	15. Soy muy persistente en mi trabajo.	,571

Nota: En la tabla 6 se observa que la confiabilidad de la prueba fue de .925, siendo esta una confiabilidad alta. La dimensión con mayor confiabilidad fue la dedicación, seguida de la absorción y vigor.

Tabla 7

Tabla de Asociación de chi cuadrado entre el Síndrome de Burnout y Engagement, en el personal administrativo de una entidad educativa privada

Engagement	Síndrome de Burnout				Prueba
	Presencia		Ausencia		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Alto	3	1.6	38	20.9	X ² =27.001 P=.000**
Promedio	18	9.9	77	42.3	
Bajo	24	13.2	22	12.1	
TOTAL	45	24.7	137	75.3	

** $p < 0.01$

Nota: En la tabla 7 se observa que la asociación entre el Síndrome de Burnout y el Engagement es significativa (.000).

Tabla 8

Tabla de correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y Engagement, en el personal administrativo de una entidad educativa privada

Síndrome de Burnout	Engagement		
	Dedicación	Absorción	Vigor
Cinismo	-.501(**)	-.309(**)	-.541(**)
Eficacia Profesional	-.365(**)	-.196(**)	-.407(**)
Desgaste Emocional	-.463(**)	-.291(**)	-.493(**)

** $p < 0,01$.

Nota: En la tabla 8 se observa que la correlación entre todas las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Engagement es inversa. Se encontró una correlación muy débil entre la eficacia profesional y absorción (-.196).

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

En la presente investigación se confirma la hipótesis general, la cual plantea que el engagement se relaciona negativamente con el síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo, ya que los resultados reflejan que la relación entre el engagement y el síndrome de burnout es inversa y altamente significativa ($r=27.001$, $p=.000$).

La hipótesis específica refiere que las dimensiones de vigor y dedicación (Escala de Utrecht de Engagement en el Trabajo) se relacionan con las dimensiones de desgaste emocional y cinismo (Maslach Burnout Inventory – General Survey), respectivamente, acorde a los resultados obtenidos en estas correlaciones se acepta la hipótesis debido a que existe una relación negativa moderada de $-.493$ y $-.501$, respectivamente.

Sin embargo respecto a la relación entre la dimensión de absorción (Escala de Utrecht de Engagement en el Trabajo) y la dimensión de eficacia profesional (Maslach Burnout Inventory – General Survey), acorde a los resultados obtenidos en esta correlación no es aceptada ya que la correlación negativa es muy débil de $-.196$. Estos resultados coinciden con una investigación previa realizada por Valdez y Ron en el 2011, en la cual la dimensión de eficacia profesional se correlacionaba únicamente con las dimensiones de vigor y dedicación, ya que con la dimensión de absorción la correlación era muy baja.

Los resultados obtenidos indican que, las características psicométricas del Maslach Burnout Inventory – General Survey son altamente satisfactorias y confiables debido a que la confiabilidad es de $.833$, la confiabilidad de las propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional venezolana realizado por Moreno, Rodríguez y Escobar en el 2001 fue entre $.85$ a $.89$. Así mismo la confiabilidad de las propiedades psicométricas de la Escala de Utrecht de Engagement en el Trabajo también es alta, siendo esta $.922$. Estos resultados se asemejan a la validación de la escala realizada por Spontón, Medrano, Maffei, Spontón y Castellano (2012), en la que se obtuvo una confiabilidad de $.90$.

Respecto a la prueba de KMO, el resultado encontrado en esta investigación también se asemeja al de la investigación anteriormente mencionada, la prueba de esfericidad de Bartlett se obtuvo $.000$ lo cual coincide con la investigación anteriormente mencionada aplicada en una muestra multiocupacional venezolana realizada por Moreno, Rodríguez y Escobar en el 2001.

Los índices de consistencia de las dimensiones del síndrome de burnout encontrados en el actual estudio son menores en comparación al estudio realizado por Moreno, Rodríguez y Escobar (2001), en donde la confiabilidad era entre .85 y .89, en cambio en el estudio actual la confiabilidad de las dimensiones es de .70 a .86; sin embargo esta cifra es aceptable y se consideran confiables.

Los resultados del análisis factorial encontrados en la presente investigación no coinciden con los de la Adaptación Española del Maslach Burnout Inventory – General Survey realizada por Moreno, Rodríguez y Escobar en el 2001, debido a que en la adaptación, los ítems 8, 9, 13, 14 y 15 corresponden a la dimensión de cinismo, sin embargo en la presente investigación en la misma dimensión están los ítems 8, 9, 11, 12, 13 y 15.

En la dimensión de Eficacia profesional coincide en los ítems 5, 7, 20 y 26, pero en ambas investigaciones se consideran 6 ítems para esta dimensión.

Finalmente en la dimensión de desgaste emocional en la presente investigación se considera 4 ítems, a comparación de la adaptación española de Moreno, Rodríguez y Escobar en el 2001 en la que se consideran 5 ítems, agregando el ítem 2.

Antes de analizar los resultados obtenidos vale mencionar que en nuestra localidad no se encontraron estudios que relacionen el síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo. Si bien es cierto el síndrome de burnout puede llegar a afectar a todo tipo de trabajador, los estudios encontrados enfocan su población en trabajadores de la salud (médicos, enfermeras, entre otros) a quienes se les evaluó con el Maslach Burnout Inventory de 22 ítems, sin embargo para esta investigación se utilizó el Maslach Burnout Inventory - General Survey de 16 ítems, con el cual, según las investigaciones encontradas, se han realizado estudios con una población de docentes o atención al público, pero no de personal administrativo de alguna organización.

En este estudio se identificó que un 24.7% del personal administrativo presenta el síndrome de burnout, dentro de los cuales la dimensión más alta fue la de eficacia profesional, seguida por cinismo y por último el desgaste emocional. Estos resultados se asemejan a los de Caro (2015), quien evaluó a docentes e identificó que los niveles de burnout eran menores cuando se trabajaba en un ambiente adecuado y sus necesidades psicológicas básicas estaban siendo satisfechas.

Por otro lado los resultados en relación a la segunda variable, engagement, fueron que el 52.2% de la población obtuvieron un nivel promedio de engagement, siendo la dedicación la dimensión que obtuvo un nivel alto en 36.8%, vigor en un nivel promedio con 48.4% y por último absorción en un nivel promedio también con un 41.8%. Estos resultados son bajos si se comparan con la investigación realizada por Contreras (2015), quien evaluó a trabajadores de una planta de producción, en donde el 50,8% de ellos obtuvieron un nivel alto de engagement y el 23% un nivel muy alto de engagement.

Respecto a la población utilizada en la muestra, la diferencia entre la cantidad de hombres y mujeres era sólo de un 5%. La edad de la mayoría de trabajadores se encuentra en un rango de 26 a 31 años (37.9%) lo cual puede influir en los resultados debido a que es un promedio de edad joven y probablemente sin mayores responsabilidades ajenas a las personales. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Dávila (2009), en la cual se encontró que mientras más jóvenes eran los colaboradores, estos presentaban mayores niveles de agotamiento emocional y cinismo; además esta población obtuvo niveles bajos en las tres dimensiones del síndrome de burnout.

El estado civil de los trabajadores fue un factor influenciado en los resultados debido a que la mayoría de los encuestados eran solteros (61.5 %) por lo que no tenían grandes responsabilidades familiares y económicas fuera del trabajo, lo cual puede influir de manera indirecta en un estudio similar. Estos resultados se asemejan a los de Nóbrega (2012), en la que el 12.5% de la población presentaba síndrome de burnout y eran solteras en su totalidad.

La investigación de Millán y D'Aubeterre (2012) sobre las propiedades psicométricas del MBI – GS, el cinismo fue la dimensión con mayor consistencia interna y el agotamiento emocional fue la dimensión con menor consistencia interna. De igual manera fueron los resultados obtenidos en la actual investigación.

En la presente investigación, sólo el 23% de la población presenta niveles altos de engagement, este porcentaje se considera bajo en comparación al estudio realizado por Bobadilla, Callata y Caro (2015) quienes evaluaron a trabajadores de una empresa global y en su mayoría obtuvieron puntajes altos de engagement; vale recalcar que en aquella investigación también se identificó que los tipos de cultura organizacional misión e involucramiento predicen de manera positiva y significativa el engagement, justificando así los altos niveles hallados.

La entidad educativa privada en la cual se realizó la presente investigación no cuentan con un programa para medir y perfeccionar el compromiso laboral, esto se asemeja al informe de la universidad de Deloitte en el que la mayoría de líderes, 60%, manifestó no contar con un programa que pueda medir y perfeccionar el compromiso laboral de los trabajadores hacia la empresa.

CONCLUSIONES

- El síndrome de burnout se asocia con el engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de Trujillo de manera inversa y altamente significativa (.000).
- Las características psicométricas del Maslach Burnout Inventory – General Survey son altamente satisfactorias y confiables (.833).
- Las características psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo son altamente satisfactorias y confiables (.922).
- El 25% del personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo presenta el síndrome de burnout.
- El 52% del personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo presenta un nivel promedio de engagement.
- Existe una relación negativa y moderada entre las dimensiones de vigor y dedicación (engagement) con las dimensiones de desgaste emocional y cinismo (síndrome de burnout).
- En lo que respecta a la dimensión de absorción (engagement), esta se relaciona con la dimensión de eficacia profesional (síndrome de burnout) de manera negativa sin embargo es una relación muy débil.

RECOMENDACIONES

- En base al enfoque social cognitivo, se recomienda utilizar la persuasión verbal de manera positiva con los colaboradores con el fin de generar en ellos la eficacia personal. Esta persuasión verbal se puede llevar a cabo mediante comentarios positivos y alentadores hacia el trabajador y sus pares, además es importante dar estos comentarios en el momento en el que se realiza la tarea con el fin de que el trabajador sienta que su trabajo es valioso y considerado.
- A los jefes se les recomienda mostrar a sus colaboradores los logros de otras áreas o departamentos de la organización para que se motiven en cumplir los objetivos a mediano o corto plazo.
- Poner en practicas las virtudes del trabajador, realizar actos de amabilidad entre sus pares, expresar sentimientos de gratitud y saber perdonar errores laborales. A su vez fomentar actitudes positivas, enfocándose en los logros de los trabajadores en vez de los errores que puedan cometer.
- Fomentar la socialización entre los trabajadores, esto puede ser mediante actividades extra laborales que les permita integrarse fuera del lugar de trabajo.
- A la organización, se recomienda realizar un control interno anual de los niveles de engagement de los trabajadores con el fin de detectar si se encuentran en un nivel promedio o alto, con el fin de crear nuevas estrategias que permitan contrarrestar la probabilidad de aparición del síndrome de burnout en algún colaborador.
- Capacitar a los jefes de área para evitar comparar a sus colaboradores con otras áreas de la empresa, ya que esta comparación puede disminuir la motivación de sus colaboradores al sentir que no podrán alcanzar las mismas metas que sus pares.
- Se recomienda cuidar la mente y cuerpo de los trabajadores garantizando el descanso apropiado, evitar jornadas laborales extensas, incentivar las pausas activas y si está dentro del presupuesto organizacional adaptar un espacio adecuadamente implementado para la realización de ejercicios de meditación y relajación.

- A los interesados en realizar estudios sobre psicología organizacional se recomienda estudiar ambas variables de nuestra localidad pues este tema esta ha cobrado gran importancia en los últimos años en nuestro país.

REFERENCIAS

- Aon Hewitt. (2016) *2016 Trends in Global Employee Engagement*. Aon Hewitt p. 4. Recuperado de <http://www.modernsurvey.com/wp-content/uploads/2016/05/2016-Trends-in-Global-Employee-Engagement.pdf>
- Apiquian, A. (2007) *El síndrome de Burnout en las empresas*. Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac Mérida, Yucatán.
- Bakker, A , Demerouti, E y Xanthopoulou, D (2011) ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo? *Ciencia & Trabajo*, 13 (41). Recuperado de http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf
- Bobadilla, M, Callata, C y Caro, A. (2015) *Engagement laboral y cultural organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*. Tesis de maestría, Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>
- Bosqued, M (2008) *Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?*. Barcelona, España: Editorial Paidós
- Caro, P. (2015). *Síndrome de Burnout y Satisfacción de Necesidades Psicológicas Básicas en docentes*. Tesis para optar el título de licenciada en Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Contreras, C (2015). *Determinación del Nivel de Engagement Laboral en Trabajadores de una Planta de Producción de Petróleo y Gas Costa Afuera en México*. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n52/art08.pdf>
- Cuevas, F. (24 de Mayo, 2012) *¿Qué es el engagement? Compromiso claro con la empresa y sus resultados*. Recuperado de <http://www.coscatl.com/blog/engagement-compromiso-organizacional>
- Dávila, M. (2009). *Clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura*. Instituto Politécnico Nacional. México.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Human Sciences Press, New York.

- Elorza, H. (2008). *Estadística para ciencias sociales y del comportamiento*. México: CENGAGE Learning.
- Fidalgo, M. (2013) NTP 705: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf
- Flores, C; Fernández, M; Juárez, A; Merino, C y Guimet, M (2015). *Entusiasmo por el trabajo (engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú*. Universidad de San Martín de Porres, Perú. Recuperado de http://revistaliberabit.com/es/revistas/RLE_21_2_entusiasmo-por-el-trabajo-engagement-un-estudio-de-validez-en-profesionales-de-la-docencia-en-lima-peru.pdf
- Freudenberger, H. (1974) Staff burn-out, en *J Social Sigues* , (30), p. 159-165
- Fundación Científica y Tecnológica. *Engagement la respuesta positiva al estrés laboral*. Recuperado de http://www.fucyt.cl/noticias/articulos/engagement-la-respuesta-positiva-al-estres-laboral_26.html
- Gestión (21 de noviembre del 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Gil-Monte, P.(2001) El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista electrónica de psicología*, 3(5). Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf
- Gil-Monte, P.(2003) El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista electrónica de psicología*, 1(1), p. 19-33
- Gutierrez, T. (2013). *¿Tus empleados padecen Burnout? Aplícales una prueba*. Recuperado de <http://www.altonivel.com.mx/38717-tus-empleados-padecen-burnout-aplicales-una-prueba.html>

- Jara, I. (2015) *¿Qué es el engagement?* Recuperado de
<http://www.iskiamjara.com/blog/2009/01/15/que-es-el-engagement/>
- Mann, A y Harter, J. (07 de enero del 2016). *The Worldwide Employee Engagement Crisis*.
Bussiness Journal. Recuperado de
http://www.gallup.com/businessjournal/188033/worldwide-employee-engagement-crisis.aspx?g_source=engagement&g_medium=search&g_campaign=tiles
- Maslach C, Jackson S (1985): The role of sex and family variables in burnout. *Sex Rles*; 12: 837 - 851.
- Maslach C.(1982): Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. En: W. Paine, *Job, Stress and Burnout*, 1st ed. Whiton Stewart Paine, pp. 29-40.
- Maslach, C y Jackson, S. (2010). *Manual de Maslach Burnout Inventorio (Spanish Version)*
- McCaulley M (1981): Jung's theory of psychological types and the Myers Briggs Type Indicator. En: P. McReynolds (Ed.), *Advances in Personality Assessment* Vol. 5, pp. 294-352.
- Millán, A y D'Aubeterre M. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología* Vol. 30 (1)
- Moreno B, Rodríguez R y Escobar E. (2001). *La evaluación del burnout profesional factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar*. Universidad Autónoma. Madrid. España.
- Nóbrega, M. (2013). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en operarias de caja registradora de supermercados en Valencia, estado Carabobo 2012*.
- Noticias Universia (2015). *Síndrome de Burnout: Qué es y cómo lidiar*. Recuperado de
<http://noticias.universia.edu.pe/consejos-profesionales/noticia/2015/08/07/1129486/sindrome-burnout-como-lidiar.html>
- Noticias Universia Colombia (2014). *Muchos docentes en Colombia padecen el síndrome de Burnout*. Recuperado de
<http://noticias.universia.net.co/actualidad/noticia/2014/06/30/1099745/docentes-colombia-padecen-sindrome-burnout.html>
- Organización Panamericana de la Salud. (2012). *Estudio comparativo de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de la salud en Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú*. Estados Unidos (1)

- Perlman, B y Hartman EA (1982): Burnout: Summary and future research. *Human Relations*; 35: 283-305.
- Raigosa, D y Marin, B (2010): Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. *International Journal of Psychological Research Vol. 3(2)*. P. 86-92
- Rubio, J. (2003). *Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de institutos de enseñanza secundaria*. Tesis para optar el grado de doctorado, Universidad de Extremadura, Badajoz, España.
- Salanova, M y Schaufeli, W (2004) El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros (261)* p. 120-122. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>
- Salanova, M y Schaufeli, W (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial
- Sánchez, M. (15 de Abril del 2014). El síndrome del “trabajador quemado”: una enfermedad silenciosa en las empresas. *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-2094572>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (4a ed.). Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Saracho, J (2011) *Talento Organizacional*. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=Wz5VUaPVKyAC&pg=PA163&dq=engagement+definición&hl=es&sa=X&ei=e1hfUqmJLljY9ASSloCwCg&ved=0CDYQ6AEwAg#v=onepage&q=engagement%20definición&f=false>
- Silva, Y, Carena, M y Canuto, M.F (2013) Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios. Un estudio exploratorio y descriptivo. *Boletín de psicología* 108, 37-57
- Sonnentag, S (2003) Recovery, work engagement, and proactive behaviour: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, 88. p. 518-528.
- Spontón C, Medrano L, Maffei L, Spontón M y Castellano E. (2012). *Validación del cuestionario de engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina*.

TNS. (2007). Estudio TNS Wellbeing – *Población adulta latinoamericana*. Recuperado de http://www.tns-ri.com.mx/sites/default/pdf/pdf/estres_depresion.pdf

Valdez, H. & Ron, C. (2011). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*

Vázquez, S (2012) Marisa Salanova. *El engagement en el trabajo*. Recuperado de <http://www.apd.es/Inicio/Entrada.aspx?i=7104099b-129a-41ab-ab19-f7ab553587e6>

Zamora, A (2012) *La enfermedad de los profesionales El Síndrome de Burnout*. Recuperado de http://www.geosalud.com/Salud_Mental/burnout.htm

ANEXOS

Anexo 1

Carta de consentimiento informado

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la investigación científica titulada engagement y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo, la misma que está registrada en la Universidad Privada del Norte. Se me ha explicado que:

- El objetivo del estudio es determinar la relación del engagement y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo.
- El procedimiento consiste en utilizar la técnica de encuesta, aplicada de manera anónima, mediante dos instrumentos: Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) de Valdez y Ron (2011) y el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI - GS), de Maslach y Jackson (1996).
- No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione. Sin embargo, se me ha informado que los resultados agrupados de manera conjunta con los demás participantes serán publicados en la tesis sin que mi nombre se revele. Sólo será revelada la información que proporcione cuando haya un riesgo o peligro potencial para mi persona o para los demás o en caso de mandato judicial.
- Puedo contactarme con Andrea Albán Bartra mediante el correo electrónico para presentar mis preguntas y recibir respuestas.

Finalmente, bajo estas condiciones acepto ser participante de la investigación.

Investigador: Andrea Albán Bartra.

Lugar y fecha: Trujillo, Setiembre del 2014.

.....

En caso de alguna duda o inquietud relacionada a la participación en el estudio puede llamar al teléfono 956295740 o escribir al correo electrónico: andreaalbanbartra@hotmail.com.

El documento será conservado por el investigador responsable durante un mínimo de cinco años.

GRACIAS.

Anexo 2

Tabla de análisis factorial del Maslach Burnout Inventory – General Survey

ITEMS	CINISMO	EFICACIA PROFESIONAL	DESGASTE EMOCIONAL
8	,417		
9	,755		
11	,74		
12	,837		
13	,682		
15	,736		
2		,556	
5		,466	
7		,765	
10		,785	
14		,688	
16		,843	
1			,678
3			,487
4			,362
6			,736
% VARIANZA	31.45 %	17.86 %	8.05 %
% VARIANZA ACUMULADA	57.36 %		

Nota: Para realizar el análisis factorial del MBI-GS, se utilizó una rotación Varimax con la cual se encontraron 3 factores cuyos valores explican en conjunto el 57.36% de la varianza total. La dimensión de mayor peso factorial es Cinismo ya que explica el 31.45% de la varianza total, seguido por la dimensión de Eficacia Profesional (17.86%), siendo Desgaste Emocional la dimensión que menos varianza explica con un 8.05%.

Anexo 3

Tabla de análisis factorial de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo

ITEMS	DEDICACIÓN	ABSORCIÓN	VIGOR
1	,845		
2	,746		
3	,697		
5	,817		
7	,805		
8	,859		
10	,69		
13	,419		
6		,66	
9		,601	
11		,689	
14		,566	
16		,732	
17		,685	
4			,31
12			,677
15			,399
% VARIANZA	48.91 %	10.16 %	5.75 %
% VARIANZA ACUMULADA	64.82 %		

En el análisis factorial del UWES, se utilizó una rotación de Varimax con la cual se han encontrado 3 factores, los cuales presentan valores superiores que explican en conjunto el 64.82% de la varianza total. La dimensión de mayor peso factorial es Dedicación ya que explica el 48.91% de la varianza total, seguido por la dimensión de Absorción (10.16%), siendo Vigor la dimensión que menos varianza explica con un 5.75%. (anexo 3)

Anexo 4

Maslach Burnout Inventory – General Survey

ESCALA MASLACH - ENCUESTA PERSONAL

DATOS

Iniciales: _____

Edad: ____

Sexo: (M) (F)

Estado Civil: _____

Tiempo de trabajo: _____

Turno de Trabajo: Fijo () Rotatorio ()

GENERALES

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. Por favor, coloque el puntaje que considere más adecuado para la frase:

ITEMS	Nunca	Muy raras veces a lo largo del año	En algunas ocasiones a lo largo del año	En bastantes ocasiones a lo largo del año	Frecuentemente a lo largo del año	Casi cada día	Cada día
1.- Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2.- Me siento acabado (a) al final de la jornada.	0	1	2	3	4	5	6
3.- Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4.- Trabajar todo el día es estresante para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5.- Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6.- Me siento quemado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7.- Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.	0	1	2	3	4	5	6
8.- Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9.- He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

10.- En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11.- Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12.- He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13.- Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.	0	1	2	3	4	5	6
14.- Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo.	0	1	2	3	4	5	6
15.- Dudo sobre el valor de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
16.- En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	0	1	2	3	4	5	6

Anexo 5

Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo – UWES

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma.

Si nunca se ha sentido así conteste “0” (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta.

ITEMS	Ningun a vez	Pocas veces al año al año o menos	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.	0	1	2	3	4	5	6
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	0	1	2	3	4	5	6
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	0	1	2	3	4	5	6
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	0	1	2	3	4	5	6
7. Mi trabajo me inspira.	0	1	2	3	4	5	6
8. Cuando me levanto por las mañana tengo ganas de ir a trabajar.	0	1	2	3	4	5	6
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.	0	1	2	3	4	5	6
11. Estoy inmerso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Mi trabajo es retador.	0	1	2	3	4	5	6

14. Me “dejo llevar” por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15. Soy muy persistente en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
16. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.	0	1	2	3	4	5	6