



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO,
HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA



BURNOUT LABORAL Y EL ENGAGEMENT DE LOS
COLABORADORES EN EL ÁREA DE COCINA
DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ
BUTRÓN, PUNO 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JONATHAN VLADIMIR CHIQUE CASTILLO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y
GASTRONOMÍA

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO,
HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

**BURNOUT LABORAL Y EL ENGAGEMENT DE LOS
COLABORADORES EN EL ÁREA DE COCINA
DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ
BUTRÓN, PUNO 2024**

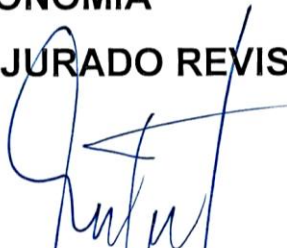
TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JONATHAN VLADIMIR CHIQUE CASTILLO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA
Y GASTRONOMÍA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 

Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

: 

Dr. Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

: 

Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ASESOR DE TESIS

: 

Dra. YENNY ROSARIO AGERO APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 1245-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 31 de octubre 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-15347** de fecha **21-10-2024** de **JONATHAN VLADIMIR CHIQUE CASTILLO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **BURNOUT LABORAL Y EL ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE COCINA DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller **JONATHAN VLADIMIR CHIQUE CASTILLO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * Primer miembro : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO
- * Segundo miembro : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * Asesor : Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes 05 de noviembre de 2024
- * Hora : 10:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"



RESOLUCIÓN N° 393-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 26 de agosto de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024 - CU-10800** de fecha **16 de agosto de 2024**, del **Bach. JONATHAN VLADIMIR CHIQUE CASTILLO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. JONATHAN VLADIMIR CHIQUE CASTILLO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **BURNOUT LABORAL Y EL ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE COCINA DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **BURNOUT LABORAL Y EL ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE COCINA DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024**; presentado por el (la) **Bach. JONATHAN VLADIMIR CHIQUE CASTILLO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR a la **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N° 306-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-8160** de fecha 05 de julio de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. JONATHAN VLADIMIR CHIQUE CASTILLO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **BURNOUT LABORAL Y EL ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE COCINA DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía, corroboró la propuesta del ASESOR Dra. **YENNY ROSARIO ACERO APAZA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **BURNOUT LABORAL Y EL ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE COCINA DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024**; presentado por el (la) Bach **JONATHAN VLADIMIR CHIQUE CASTILLO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR a la Dra. **YENNY ROSARIO ACERO APAZA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. L. Licimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR



BURNOUT LABORAL Y EL ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE COCINA DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	10%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.dspace.espol.edu.ec Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1%

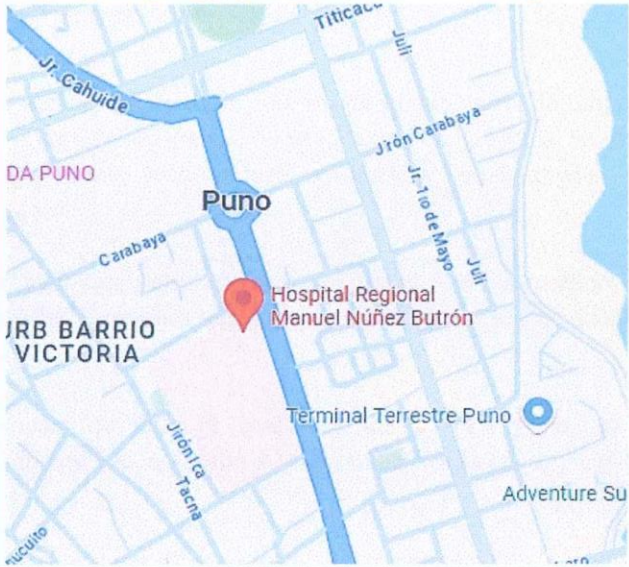


Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
BURNOUT LABORAL Y EL ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE COCINA DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	JONATHAN VLADIMIR CHIQUE CASTILLO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72868615
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-6865-6600
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324434
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9783-7733
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593

6



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: PUNO Distrito: PUNO Coordenadas Latitud: -15.84189 Longitud: -70.02157 https://maps.app.goo.gl/NJ2yLuVe85mkgCCu7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	JULIO 2024 - OCTUBRE 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>
https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. L. Leticia Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

8



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JONATHAN VLADIMIR CHIQUE CASTILLO, identificado con DNI Nro. 72868615 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación,** **Trabajo Académico** denominada:

"BURNOUT LABORAL Y EL ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE COCINA DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024"

Asesorado por: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 07 de Noviembre del 2024


FIRMA (ASESOR)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mi madre Amelia Castillo Sagua y mi difunto padre que en paz descanse Nicolas Chique Velasquez por enseñarme que en la vida a pesar de todos los errores que tenga y tengamos diferentes pensamientos siempre estarán ahí para apoyarme.

A mi hermana Vicky Nancy Chique Castillo por todo su apoyo y esfuerzo dándome ánimos para seguir a delante y lograr el tan ansiado título para ser un profesional.



AGRADECIMIENTO

A la universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Por forjarme durante los 5 años de estudio, aprendiendo que en la carrera de Administración en turismo hotelería y gastronomía. hay oportunidades de conocer diferentes lugares, beneficios para poder conocer diferentes personas y por último el sacrificio que tiene esta carrera al ser un rubro sumamente amplio.

A la doctora Yenny Rosario Acero Apaza Por su gran esfuerzo, paciencia y dedicación dándome siempre las mejores correcciones.

A mi tío Aquilino por darme los mejores consejos para seguir en esta vida.

A mi tia Lidia que con esfuerzo y cariño logra que me supere dia a dia

A mi tio Juan que siempre me hace recuerdo que el titulo para cuando.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTOiv

ÍNDICE DE TABLAS viii

ÍNDICE DE FIGURAS.....ix

RESUMEN x

ABSTRACT.....xi

INTRODUCCIÓNxii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema..... 13

1.2. Delimitación de la investigación..... 15

 1.2.1. Delimitación espacial..... 15

 1.2.2. Delimitación social 15

 1.2.3. Delimitación temporal 15

1.3. Formulación del problema 15

1.4. Justificación del estudio 15

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general..... 17

2.2. Objetivos específicos 17



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 18

3.2. Bases teóricas 24

3.3. Marco teórico 46

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general..... 49

4.2. Hipótesis específica 49

4.3. Variables 49

4.4. Operacionalización de variables 50

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación 51

5.2. Método aplicado a la investigación..... 51

5.3. Tipo de investigación 51

5.4. Nivel de investigación..... 52

5.5. Diseño de la investigación 52

5.6. Población y muestra..... 53

 5.6.1. Población..... 53

 5.6.2. Muestra 53



5.7. Técnicas e instrumentos	53
5.7.1. Técnica	53
5.7.2. Instrumento	53
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	54
5.8.1. Confiabilidad.....	54
5.8.2. Validez	54
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	54
5.10. Contrastación de hipótesis	54
CAPÍTULO VI	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
6.1. Presentación de resultados	59
6.2. Discusión de resultados.....	66
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS	76
Matriz de consistencia.....	77
Matriz de datos.....	78
Instrumento	79
Validez del instrumento	81



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio.....	50
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento.....	54
Tabla 3. Prueba estadística de la hipótesis general	55
Tabla 4. Prueba estadística de la hipótesis específica 1	56
Tabla 5. Prueba estadística de la hipótesis específica 2	57
Tabla 6. Prueba estadística de la hipótesis específica 3	58
Tabla 7. Análisis de los resultados de la prueba de normalidad	59
Tabla 8. Escalas de correlación.....	60
Tabla 9. Correlación entre el burnout laboral y el engagement	60
Tabla 10. Correlación entre el agotamiento emocional y el engagement	62
Tabla 11. Correlación entre la despersonalización y el engagement	63
Tabla 12. Correlación entre la falta de realización personal y el engagement.....	64



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión entre el burnout laboral y el engagement.....	61
Figura 2. Diagrama de dispersión entre el agotamiento emocional y el engagement.....	62
Figura 3. Diagrama de dispersión entre la despersonalización y el engagement.....	63
Figura 4. Diagrama de dispersión entre la falta de realización personal y el engagement	65

IX



RESUMEN

Esta tesis titulada: Burnout laboral y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024, tuvo por objetivo general Determinar el burnout laboral y el engagement de los colaboradores del área de cocina en el hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024. El enfoque metodológico al que se recurrió fue el cuantitativo, acompañado de un nivel correlacional, además de considerar en diseño no experimental. La población fue compuesta por trabajadores del área de cocina del hospital estudiado, la cual comprendió 20 colaboradores, mismos que fueron tomados como muestra, el instrumento fue el cuestionario, el cual, para evaluar su confiabilidad se recurrió al alfa de Cronbach, cuyo valor fue de 0,855, esto denota una confiabilidad buena, por otro lado, se recurrió al coeficiente de Pearson, debido a que los datos de ambas variables indicaron una distribución normal, el coeficiente de correlación fue del -0.516, lo que indica una correlación negativa media, este valor sugiere que a medida que el burnout laboral aumenta, el nivel de engagement tiende a disminuir. El valor de p fue del $0,020 < 0,05$, por ende, se concluyó que existe relación significativa entre el burnout laboral y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024.

Palabras clave: Burnout laboral, engagement



ABSTRACT

The thesis titled: Occupational Burnout and Engagement of the Collaborators in the Kitchen Area of the Manuel Núñez Butrón Hospital, Puno 2024, had the general objective of relating occupational burnout and engagement of the collaborators in the kitchen area of the Manuel Núñez Butrón Hospital, Puno 2024. The methodological approach employed was quantitative, accompanied by a correlational level, and considered a non-experimental design. The population consisted of workers from the kitchen area of the hospital, comprising 20 collaborators, who were taken as the sample. The instrument used was the questionnaire, which was evaluated for reliability using Cronbach's alpha, with a value of 0.855, indicating good reliability. Furthermore, Pearson's coefficient was used because the data for both variables indicated a normal distribution. The correlation coefficient was -0.516, which indicates a moderate negative correlation. This value suggests that as occupational burnout increases, the level of engagement tends to decrease. The p-value was $0.020 < 0.05$, therefore, it was concluded that there is a significant relationship between occupational burnout and engagement of the collaborators in the kitchen area of the Manuel Núñez Butrón Hospital, Puno 2024.

Keywords: Occupational Burnout, Engagement



INTRODUCCIÓN

En el entorno actual del sistema de salud, los profesionales enfrentan muchos desafíos significativos que no solo afectan su bienestar personal, sino también la calidad del servicio que ofrecen. Las crecientes demandas en hospitales y otras instituciones de salud, intensificadas por el declive de la población y los vertiginosos avances tecnológicos, han generado un interés creciente en investigar cómo el ambiente laboral influye en el personal hospitalario. En particular, el área de cocina en los hospitales, a menudo pasada por alto en los estudios sobre salud ocupacional, constituye un entorno singular donde la presión y las exigencias son intensas, aunque de una naturaleza distinta a las que experimentan médicos y enfermeras. Los colaboradores en estos espacios están bajo la obligación de cumplir con estándares estrictos de tiempo y calidad, todo ello mientras enfrenta la carga emocional inherente a trabajar en un entorno de alto estrés y emocionalmente demandante.

La estructura de esta tesis se organiza para proporcionar un análisis sistemático y detallado del tema, comenzando con la definición y justificación del problema de investigación, seguido de la formulación de los objetivos generales y específicos. El marco teórico referencial y las hipótesis planteadas establecen el sustento teórico y las variables del estudio. El procedimiento metodológico abarca el enfoque, diseño, población, muestra, y la validez y confiabilidad de los instrumentos. Los resultados obtenidos son discutidos en relación con la literatura existente, y la tesis concluye con las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos pertinentes.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, la entidad autorizada es la Organización Mundial de la Salud (OMT, 2022) quien ha oficializado el reconocimiento del síndrome de burnout como una padecimiento que perturba la salud mental de las personas, esto se debe a las altas tasas de incidencia que se presentan en todo el mundo, variando del 2.2% hasta el 69.2% según el país de referencia, esto según los últimos informes internacionales disponibles. Los síntomas más comunes de esta condición, están relacionados con una estímulo inadecuado al estrés crónico que se produce en el entorno laboral. Entre sus aspectos más distintivos se encuentran niveles altos de cansancio emocional, despersonalización, disminución de la realización personal y una merma o disminución continua en la productividad laboral, lo cual a su vez tiene repercusiones importantes a nivel de las organizaciones.

En este sentido (Mouzo, 2021) para el caso de Europa, señala que el "burnout" solía ser considerado como parte de los "problemas concernientes con la gestión de la vida", causados básicamente por estar expuesto a condiciones de trabajo estresantes y perjudiciales en ciertas organizaciones, lo que llevaba a una situación disfuncional en el ámbito laboral. Además, enfatizaba que los informes indican que su prevalencia oscila entre el 20%, llegando hasta un 70% de los empleados, dependiendo principalmente del tipo de compromiso, donde la sobreexplotación laboral y las exigencias que superan la capacidad del colaborador son factores destacados para que se desencadene la presentación de este síndrome.

Mientras que para la situación de Latinoamérica (Bocanegra y Leyton, 2020), señalan que también se observa una significativa incidencia creciente del síndrome de burnout, aproximadamente el 50% de los colaboradores experimentan un nivel leve de esta afección, siendo más habitual en carreras u ocupaciones laborales que demandan altas metas y objetivos,



entre ellos se tiene como en el ámbito médico, policial y otros. No obstante, se reconoce que este síndrome puede manifestarse en cualquier individuo que adopte comportamientos asociados a la prolongación del estrés laboral en el tiempo, por lo que sus signos se pueden ir agravando en dicho transcurso.

En el contexto específico del Perú, Celis (2021) manifiesta que se ha informado que una pesquisa realizada con trabajadores en la ciudad de Lima, ha revelado que alrededor de un 66% de ellos ha mostrado algún síntoma del síndrome de burnout en el año 2020. Además, se destaca que el 72% de los trabajadores han vivido este síndrome en algún momento de su vida laboral, de los cuales un 24% lo atribuye directamente a la sobrecarga laboral, mientras que un 17% lo vincula con la falta de tareas concretas en su trabajo (asignación de multitareas). Asimismo, un 14% informa sentir una gran presión laboral, y otro 14% menciona haber experimentado maltrato en su centro de trabajo, por parte de sus superiores.

En referencia a la región Puno, Albarracín (2019) reporta en un estudio ha documentado en trabajadores que un 45% de la muestra examinada manifestó síntomas relacionado con el síndrome de burnout, mientras que el 55% restante no presentó dichos síntomas. Respecto a los otros aspectos específicos, se observó que el agotamiento emocional fue reportado por el 68% de los participantes, un 58% mostró un inferior nivel de despersonalización y un 69% experimentó una baja realización personal. La exposición de estos resultados, ponen de manifiesto que este síndrome se encuentra ampliamente difundido en la mencionada región.

Respecto a la segunda variable, tenemos que el engagement es fundamental para establecer conexiones emocionales sólidas al interior de una organización, fomentar la lealtad, aumentar la visibilidad y la participación, y para mejorar continuamente las estrategias y productos en cualquier ámbito. Es una métrica esencial para ponderar y medir el éxito y la relevancia de las interacciones y relaciones entre los colaboradores y la institución donde laboran (Ferguson, 2021).



1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se realizó en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, ubicado en la ciudad de Puno, Perú.

1.2.2. Delimitación social

El estudio estuvo dirigido a los colaboradores del área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón. La población investigada incluyó a todos los trabajadores de este departamento.

1.2.3. Delimitación temporal

La investigación se llevó a cabo durante el año 2024, empleando un enfoque transversal.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo es la relación entre el burnout laboral y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la relación entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024?
- ¿Cómo es la relación entre la despersonalización y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024?
- ¿Cómo es la relación entre la falta de realización personal y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024?

1.4. Justificación del estudio

La justificación teórica para realizar este estudio, se debe a la creciente preocupación sobre el bienestar y la salud emocional de los colaboradores en entornos laborales exigentes como el área de cocina hospitalaria. El burnout laboral, diferenciado por el agotamiento físico y emocional, así como la despersonalización y la mengua del rendimiento laboral, es un



problema relevante en este ámbito. Por otro lado, el engagement, entendido como el nivel de responsabilidad y vínculo emocional de los colaboradores con sus labores y su ente, podría tener un efecto sustancial en la eficacia y el bienestar laboral. Comprender la interrelación entre el burnout y el engagement en el contexto específico de la cocina hospitalaria, permitirá identificar factores de riesgo y estrategias de interposición para mejorar la vida de los colaboradores, así como la eficacia y el funcionamiento del área de cocina en este hospital.

Mientras la justificación teórica, radica en la necesidad de aplicar un enfoque riguroso y científico para investigar y comprender la interrelación entre el burnout y el engagement en un contexto específico y relevante, como lo es el área de cocina hospitalaria. Para lograr esto, se empleará un diseño de investigación cuantitativo, como cuestionarios estandarizados para medir el nivel de burnout y engagement de los trabajadores, midiendo de manera consistente las percepciones de los trabajadores en relación con su bienestar laboral. Este enfoque permitirá obtener datos sólidos y significativos para identificar posibles factores contribuyentes al burnout y al engagement, y ofrecer recomendaciones prácticas y adecuadas para optimar los contextos profesionales y la vida de los colaboradores.

En el aspecto práctico, radica en su relevancia para la gestión y mejora de la calidad laboral y el bienestar de los trabajadores en este contexto específico. Identificar los niveles de burnout y engagement entre los empleados de cocina del hospital proporcionará información valiosa para la administración y los responsables de recursos humanos. Conociendo la situación actual, se podrán implementar estrategias y políticas adecuadas para prevenir el burnout y fomentar el engagement, lo que conducirá a un ambiente laboral más saludable, una mayor satisfacción de los trabajadores y, en última instancia, a una mejora en la excelencia de las prestaciones ofrecidas por el área de cocina, contribuyendo así al bienestar tanto del personal como de los pacientes del hospital.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el burnout laboral y el engagement de los colaboradores del área de cocina en el hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024.
- Comprobar la relación entre la despersonalización y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024.
- Verificar la relación entre la falta de realización personal y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

- *Antecedentes internacionales*

Aristizábal et al (2018) se presentó un estudio titulado "Estrés ocupacional y compromiso laboral en colaboradores de una compañía de producción", con el propósito de examinar la conexión entre el estrés ocupacional y el compromiso laboral en los empleados del área de producción de una empresa manufacturera en la comuna de Dosquebradas, Colombia, se ejecutó un análisis no experimental con una muestra de 238 colaboradores. Los investigadores utilizaron dos cuestionarios. Los hallazgos revelan que existía una interrelación inversa entre el nivel de estrés laboral y las extensiones del compromiso laboral, lo que respalda la hipótesis planteada en el estudio. Además, se notaron discrepancias en función del tipo de contrato de trabajo. Como recomendación, se sugiere a las empresas del sector manufacturero que propongan programas de intervención para prevenir el estrés laboral y promover la responsabilidad profesional entre sus empleados. En conclusión, se encontró que, en Colombia, el estrés laboral está inversamente interrelacionado con el compromiso laboral en este grupo específico de trabajadores.

Castillo y Vallejos (2022) se divulgó la investigación titulada "La correlación entre el desgaste laboral y la implicación laboral en empleados del ámbito de la salud"; el objetivo fue determinar si la implicación laboral puede funcionar como una salvaguarda frente al síndrome de desgaste laboral. La metodología se siguió inicialmente una búsqueda intensiva y sistemática de información, Se consultaron varias bases de datos, incluidas Scopus etc. Una vez aplicados algunos criterios, se eligieron dieciséis artículos. Estos artículos cumplían con ciertos requisitos, como la conexión de los aspectos a aprender en poblaciones de trabajadores del sector sanitario y su presencia en revistas indexadas de psicología o la autoría por parte de



psicólogos. Los hallazgos denotaron que la implicación laboral puede actuar como un factor de protección contra el síndrome de desgaste laboral; sin embargo, esta relación no es concluyente debido a la influencia de otras variables. En consecuencia, se concluye que, aunque la implicación laboral es un factor importante, no es el único que puede ayudar a sobrellevar el síndrome de desgaste laboral.

Quiroz y Castaño (2021) se presentó una investigación titulada "Burnout y engagement: un análisis desde los turnos laborales en el personal asistencial". El propósito central de esta equisa fue identificar los niveles de burnout y el engagement considerando los turnos de trabajo de los colaboradores en un ente de salud oncológica. La metodología para recopilar los datos, se utilizó una ficha sociodemográfica. El procedimiento de la investigación fue cuantitativo, con un diseño no experimental. El muestreo incluyó a 56 participantes (44 mujeres y 12 hombres). Los hallazgos revelaron que no existen discrepancias sustanciales en el nivel de burnout laboral. Sin embargo, sí se encontraron discrepancias en la absorción ($X^2 = 10,5$, $p = 0,032$). Se concluye que los resultados sugieren posibles áreas investigadas están interrelacionadas con el socio demográfico, ya que podrían tener efecto en el burnout y el engagement.

Rada (2022) ha publicado un estudio titulado "Síndrome de burnout y compromiso en empleados de una empresa fabricante y proveedora de productos de papel y cartón". El objetivo fue evaluar los niveles de agotamiento laboral y compromiso en los colaboradores de una empresa cartonera debido al aumento observado en la tasa de riesgo de accidentes durante el proceso productivo en los últimos años. La metodología consideró bajo estudio es una cartonera, se establecieron las metodologías para medir los conceptos de interés. También se definió el tamaño y características de la muestra a la cual se aplicaría la investigación. Los hallazgos adquiridos revelaron que, en la organización, los niveles de agotamiento laboral son bajos, mientras que los índices de compromiso laboral resultaron significativamente altos.



- *Antecedentes nacionales*

Alayo (2021) el estudio titulado "Estrés laboral y engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021"; cuyo objetivo fue relacionar el estrés laboral y engagement en un grupo de trabajadores públicos. La metodología fue ubicada en el nivel relacional, el muestreo fue de 108 personales, se empleó la técnica de la encuesta, el análisis estadístico fue correlacional. Los hallazgos pusieron en evidencia que el estrés predominante es de nivel medio y promedio alto con el 25.9%; mientras que para el engagement la mayoría se encuentra en nivel promedio con un 52.8%; además la existencia de una interrelación sustancial ($p < 0.05$), con un coeficiente de $r = -0.631$ con interrelación negativa. Se concluye que el estrés cuenta con una relación inversa con el engagement en un grupo de colaboradores que laboran en una institución pública.

Cruzado y Sanchez (2021) presentó un estudio titulado "Relación entre el agotamiento laboral y el compromiso en los empleados de la empresa Ginsac, distrito de Chiclayo 2018". El propósito fue explorar la conexión entre el agotamiento laboral y el compromiso de los empleados en la empresa GINSAC. La metodología fue cuantitativa, la muestra incluyó a 179 trabajadores, se les gestionó un cuestionario. Los hallazgos derivados, revelaron que existe un vínculo notable. En conclusión, se descubrió que la exposición del síndrome de agotamiento laboral en los trabajadores afecta la medida en que están "enganchados" con su trabajo en la empresa. Se concluye que los empleados sienten la necesidad de motivarse a sí mismos y mantener altos niveles de energía para alcanzar sus metas, lo que en ocasiones implica dedicar más horas de trabajo.

Cueva (2022) llevó a cabo una investigación titulada "Vínculo entre el agotamiento laboral y la conexión emocional en enfermeras del servicio de hospitalización de un hospital militar en Lima Metropolitana"; el propósito fue examinar la interrelación entre el síndrome de agotamiento laboral y el compromiso emocional en enfermeras del servicio de hospitalización



de dicho hospital. La metodología para efectuar el estudio, se usó el tipo correlacional y un diseño no experimental, haciendo uso de una base que contenía las respuestas a dos pruebas psicométricas que midieron el síndrome de agotamiento laboral y el compromiso emocional de las enfermeras, respectivamente. La muestra consistió en 73 pruebas psicométricas. Estas enfermeras pertenecían a diversas especialidades, como cirugía general, neurocirugía, pediatría, traumatología, medicina (tanto para hombres como para mujeres). Los hallazgos denotaron una interrelación moderadamente negativa, con un coeficiente de correlación de -0,62.

Flores (2021) ha publicado un estudio titulado "Relación entre el agotamiento laboral y el compromiso en el personal de una institución militar en Lima, año 2018". El propósito fue investigar la conexión entre el síndrome de agotamiento laboral y el compromiso laboral. El enfoque metodológico utilizado fue cuantitativo. El muestreo fue de 56 trabajadores. Los principales hallazgos del estudio, indicaron que hay un vínculo sustancial ($p = 0.042$; $\rho = -0.109$). Esto sugiere que altos niveles de síndrome de agotamiento laboral podrían estar asociados a bajos niveles de compromiso laboral. Además, se encontraron interrelaciones notables entre los aspectos del síndrome de agotamiento laboral y las dimensiones del compromiso laboral. En conclusión, se puede inferir que niveles elevados de síndrome de agotamiento laboral podrían estar relacionados con un menor compromiso laboral.

Riïroja (2019) presentó una investigación titulada "Agotamiento emocional y compromiso en empleados de un laboratorio privado en la ciudad de Lima". El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre el agotamiento emocional, indiferencia y eficacia profesional (componentes del burnout) y el vigor, dedicación y absorción (componentes del engagement). La metodología, considero una muestra que incluyó a 152 colaboradores. El diseño de la investigación fue cuantitativo. Los hallazgos mostraron que la extenuación emocional y la apatía mostraron relaciones negativas con las dimensiones de vigor y dedicación



($r = -0.345^{**}$ y $r = -0.346^{**}$ respectivamente). El estudio concluye que se proporciona importantes implicaciones teóricas y prácticas sobre la interrelación entre la extenuación emocional y el compromiso en el trabajo en el contexto del laboratorio privado en Lima.

Roca (2021) publicó un estudio titulado "Interacción entre el agotamiento laboral y el compromiso en las organizaciones". El agotamiento laboral se refiere a una respuesta prolongada ante factores estresantes en diversos contextos, mientras que el compromiso es un estado afectivo interrelacionado con el rendimiento. Dado que estos dos conceptos se sitúan en extremos opuestos, el propósito de esta pesquisa fue identificar la relación entre ambas variables, mediante una revisión de diversas investigaciones que abordan esta interacción. Para concretar el estudio, se realizó una búsqueda sistemática. El análisis reveló una interrelación sustancial y negativa entre el agotamiento laboral y el compromiso.

Sánchez y Venegas (2018) presentaron el estudio con el objetivo de evaluar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en los colaboradores de una empresa de restaurantes en la ciudad de Chiclayo. El método fue de tipo correlacional, se empleó un muestreo no probabilístico, por conveniencia, conformando una muestra de 50 trabajadores. Para acopiar la información, se usó una encuesta. Los hallazgos demostraron que hay un nivel medio de Burnout con una correlación de -0.481 . En conclusión, se identificó una interrelación negativa entre el Síndrome de Burnout y el Engagement.

- ***Antecedentes locales***

Ponce (2021) en su tesis "Síndrome de Burnout y su relación con la efectividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pichacani – Puno, 2021". El propósito central de este estudio fue identificar la interrelación entre el síndrome de burnout y la efectividad laboral entre los empleados de la Municipalidad de Pichacani. La investigación se delimitó en un método cuantitativo. La muestra incluyó a 50 trabajadores. Para acopiar datos, se usaron dos cuestionarios. Los hallazgos demostraron una interrelación inversa, con un coeficiente de



interrelación de $r = -0.240$; sin embargo, la significancia fue $= 0.093$). Estos hallazgos sugieren que ciertos componentes del síndrome de burnout, en particular el agotamiento emocional y la despersonalización, inciden de forma adversa en la efectividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Pichacani.

Baylon y Yerba (2021) en su tesis “Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de la Empresa Distribuidora Alicorp de la ciudad de Juliaca, 2021”. El fin central de esta pesquisa fue establecer la interrelación entre el síndrome de burnout y el engagement entre los empleados de la Empresa Distribuidora Alicorp. Se aplicó una metodología de tipo básica con enfoque correlacional, usando un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 178 colaboradores escogidos a través de un muestreo no probabilístico. El análisis se llevó a cabo utilizando la estadística de Rho de Spearman. Los hallazgos del estudio revelaron una interrelación inversa moderada ($p = .000$, $Rho = -.450$). En conclusión, la investigación demostró que un mayor nivel de burnout está relacionado con una bajada en los niveles de engagement en el entorno laboral.

Callacondo y Paco (2022) en su tesis “Estrés laboral y engagement en personal de una municipalidad distrital de Puno, 2021”. El propósito de esta pesquisa fue identificar la conexión existente entre el estrés laboral y el engagement entre los empleados de una municipalidad distrital de Puno. Para ello, se empleó un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, y se trabajó con una muestra de 100 colaboradores. Los datos fueron acopiados pro medio cuestionarios. Los hallazgos revelaron una interrelación alta e inversa ($r = -0.509$, $p = 0.000$). La investigación concluyó que un nivel elevado de estrés laboral se interrelaciona con una mengua del engagement.

Monrroy y Cayo (2022) en su tesis “Síndrome de Burnout y Engagement en Personal de Salud de Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2021”. El propósito de esta investigación fue establecer la interrelación entre el síndrome de burnout y el engagement en



el personal de salud del Hospital Carlos Monge Medrano, en Juliaca. Se uso un método de tipo básica, con un enfoque correlacional. La muestra fue de 264 trabajadores, de una población total de 867. Para la tasación se emplearon el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Engagement (UWES). Los hallazgos revelaron que una interrelación tenue e negativa ($Rho = -0.156$, $p = 0.011$), lo que sugiere que si se incrementa los niveles de burnout, se reduce el compromiso laboral del personal.

3.2. Bases teóricas

- *El síndrome de burnout*

El síndrome de burnout se puede definir principalmente como un estado de agotamiento profesional crónico, puesto que el mismo se concibe como un estado de agotamiento profesional crónico, caracterizado por un declive gradual, pero sostenido, en la capacidad del individuo para manejar las demandas emocionales y físicas que su trabajo le exige. Esta condición surge como consecuencia de la exhibición larga a situaciones laborales estresantes y la falta de activos necesarios para enfrentarse a ellas, lo que conduce a una sensación de desgaste generalizado en el ámbito profesional y personal (Bocanegra y Leyton, 2020).

Así mismo este síndrome es también identificado como un deterioro progresivo de la resiliencia laboral, puesto que el síndrome de burnout, se entiende como una baja progresivo de la resiliencia laboral, donde el individuo experimenta una disminución significativa en su capacidad para recuperarse emocional y mentalmente de las presiones y tensiones asociadas con su trabajo. Esto puede manifestarse como una pérdida de interés en las tareas laborales, una actitud negativa hacia el trabajo y una disminución en el rendimiento general (Mouzo, 2021).

También se considera que este síndrome representa una desconexión emocional y cognitiva en el trabajo, puesto que se define adicionalmente como una desconexión emocional y cognitiva en el trabajo, en la que el individuo comienza a distanciarse emocionalmente de



sus responsabilidades laborales y de sus colegas. Esta desconexión puede llevar a una sensación de alienación y aislamiento en el entorno laboral, así como a una percepción de falta de sentido o propósito en el trabajo realizado (Macaya y Aranda, 2020).

De acuerdo con Macaya y Aranda (2020)

Las características de la desconexión emocional y cognitiva en el trabajo incluyen:

Distanciamiento emocional: El trabajador comienza a experimentar una desconexión emocional con respecto a sus responsabilidades y tareas laborales. Esta desconexión se manifiesta como una disminución en el compromiso y la motivación hacia su trabajo, lo que puede llevar a un desempeño menos entusiasta y más mecánico. El individuo, que antes podía haber sentido una profunda conexión con sus labores diarias, ahora ve estas tareas como algo rutinario y sin interés, lo que agrava la sensación de agotamiento y descontento general.

Aislamiento social: El empleado siente una creciente desconexión con su entorno laboral, incluyendo a sus colegas y al ambiente de trabajo en general. Esta situación puede originar un fuerte sentimiento de soledad, ya que el individuo se siente apartado o alienado de las interacciones sociales cotidianas en el trabajo. Este aislamiento no solo incrementa el malestar emocional, sino que también puede crear una barrera que impide el diálogo y la colaboración efectiva con otros componentes del equipo, exacerbando el estrés laboral.

Falta de sentido o propósito: A medida que el trabajador se distancia emocionalmente de sus responsabilidades, puede surgir un discernimiento de que su labor no cuenta con un significado o valor. Esta pérdida de propósito genera una disminución significativa en la satisfacción laboral, ya que el empleado no encuentra un propósito claro en las tareas que realiza. La percepción de que su trabajo no contribuye de manera significativa ni a su crecimiento personal ni al bienestar de la organización puede aumentar el riesgo de desarrollar burnout.



Reducción de la productividad: La desconexión emocional y el sentimiento de falta de propósito tienen un impacto directo en la productividad del trabajador. La motivación para esforzarse y rendir de manera óptima se ve disminuida, lo que se convierte en una menor eficacia y en un desempeño deficiente de los compromisos laborales. Esta reducción en la productividad no solo perturba al rendimiento propio, también puede repercutir negativamente en el equipo y en los resultados generales de la organización.

Deterioro cognitivo: Como consecuencia del estrés prolongado y el agotamiento emocional, el empleado puede empezar a experimentar dificultades cognitivas. Estas dificultades incluyen problemas para concentrarse, tomar decisiones de manera efectiva y resolver problemas que antes podían manejarse con facilidad. El deterioro cognitivo afecta directamente la capacidad del individuo para desempeñarse de manera eficaz en su rol laboral, lo que puede llevar a errores, retrasos y un incremento en la insatisfacción personal y profesional.

Causas que provocan el síndrome de burnout.

El síndrome de burnout, también conocido como el síndrome de desgaste profesional u ocupacional, puede tener múltiples causas, se menciona tres principales:

Sobrecarga laboral y altas demandas: Una de las trascendentales causas del burnout es la sobrecarga laboral y las altas demandas del trabajo. Cuando los empleados se enfrentan a una carga excesiva de tareas, plazos ajustados, presión para cumplir con objetivos y responsabilidades abrumadoras, es más probable que se agoten física y emocionalmente. La falta de recursos adecuados y el apoyo insuficiente para manejar estas demandas también pueden contribuir al estrés y la fatiga constante (Saborio y Hidalgo, 2015).

Falta de control y autonomía: La falta de control sobre el propio trabajo y la falta de autonomía son aspectos que tienden a incrementar el burnout. Los empleados que no tienen la capacidad de tomar decisiones sobre su trabajo, participar en la planificación o tener un margen



de maniobra en su rutina laboral pueden sentirse atrapados y desmotivados. La sensación de no poder influir en el curso de sus tareas puede llevar a una pérdida de interés y satisfacción en el trabajo u ocupación (Barrazas, 2011).

Ambiente laboral negativo y relaciones interpersonales: Un entorno laboral negativo, puede desencadenar el burnout en los empleados. La excelencia de las interrelaciones en el trabajo y la percepción de soporte de los jefes y compañeros influyen en la salud emocional y la satisfacción en la chamba. El inexistente soporte social lleva a los individuos se sientan abandonados y aumente su vulnerabilidad al estrés crónico (Bocanegra y Leyton, 2020).

Es importante tener en cuenta que la aparición del burnout es a causa de la interacción de múltiples factores individuales, laborales y organizacionales, cada persona puede ser más susceptible a ciertos desencadenantes y la prevención y gestión del burnout deben abordarse de manera integral, considerando tanto las condiciones laborales como las estrategias individuales de afrontamiento.

- ***El agotamiento emocional***

Es una de las tres dimensiones principales del síndrome de burnout, esta dimensión se refiere al agotamiento y desgaste emocional que experimenta una persona como resultado de su trabajo o responsabilidades laborales. El agotamiento emocional se caracteriza por una sensación de estar emocionalmente exhausto, abrumado y sin energía para enfrentar las demandas emocionales asociadas con el trabajo (Mouzo, 2021).

Algunos aspectos clave del agotamiento emocional como dimensión del síndrome de burnout incluyen:

Desgaste afectivo: El agotamiento emocional se manifiesta como un desgaste afectivo, donde el individuo siente una disminución en su capacidad para experimentar emociones positivas o reconocer debidamente a las emociones de otros. Esto puede llevar a una



desconexión emocional y una sensación de insensibilidad hacia los demás, incluso hacia los clientes o pacientes con los que se interactúa en el ámbito laboral (Martínez, 2010).

Sensación de agobio: Los individuos que experimentan agotamiento emocional a menudo sienten que están abrumados por las conmociones negativas, como la tristeza, el enojo o la frustración, lo que puede resultar agotador y difícil de manejar. Estas emociones pueden estar relacionadas con el trabajo en sí mismo, la interacción con colegas o clientes, o el impacto del trabajo en la vida personal.

Disminución de la capacidad empática: puede desencadenar a una reducción de la capacidad empática del individuo. Pueden sentir dificultades para ponerse en el lugar de los demás, lo que puede afectar negativamente las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Esto es esencial en carreras que incluyen una interacción elevada, como en salud, educación o trabajo social (Mouzo, 2021).

Ciclo de agotamiento: El agotamiento emocional puede convertirse en un ciclo perpetuo, donde la fatiga emocional puede afectar negativamente el rendimiento laboral y el agrado general en el trabajo, lo que a su vez contribuye a un mayor agotamiento. Esta es una de las razones por las cuales el síndrome de burnout requiere una intervención temprana y adecuada para impedir que el contexto decline con el tiempo (Appiani et al., 2018).

Es relevante mencionar que Mouzo (2021) también indica algunas estrategias para mitigar el agotamiento emocional.

Establecimiento de límites: Una de las estrategias fundamentales es la definición de límites claros entre los compromisos laborales y la vida propia. Este enfoque permite al individuo desconectar del trabajo al final del día, lo que es esencial para recargar energías y evitar que el estrés laboral se extienda al ámbito personal. Al crear una separación entre ambos mundos, se reduce la posibilidad de experimentar agotamiento continuo y se promueve una elevada moderación entre la vida en el trabajo y la vida personal.



Práctica de la autocompasión: Enfrentar el estrés con una actitud de autocompasión, es decir, ser amable y comprensivo consigo mismo en momentos difíciles, puede ser una herramienta poderosa para mitigar el agotamiento emocional. Al reconocer y aceptar las propias limitaciones sin juzgarse severamente, se disminuye el impacto emocional negativo del estrés. Esta práctica ayuda a mantener una mentalidad equilibrada y a reducir la presión interna que puede contribuir al agotamiento.

Fomento de relaciones sociales positivas: Mantener y cultivar relaciones sociales saludables, tanto dentro como fuera del entorno laboral, es crucial para el bienestar emocional. Las conexiones sociales positivas pueden proporcionar un apoyo emocional significativo, ayudando a reducir la sensación de aislamiento que a menudo acompaña al agotamiento emocional. Estas interacciones también pueden ofrecer una fuente de energía renovada y perspectivas frescas, que son esenciales para enfrentar el estrés laboral.

Técnicas de relajación y mindfulness: La incorporación de técnicas de desahogo como la meditación, la respiración profunda y el mindfulness en la rutina diaria puede ser altamente beneficiosa para decrecer el estrés y optimar el bienestar general. Estas prácticas ayudan a calmar la mente, reducir la ansiedad y crear un estado de conciencia plena que permite al individuo manejar el estrés de manera más efectiva, contribuyendo así a prevenir el agotamiento emocional.

Búsqueda de apoyo profesional: se subraya la importancia de buscar apoyo profesional cuando se enfrenta al agotamiento emocional. Consultar a un psicólogo o terapeuta especializado puede brindar materiales y estrategias personalizadas para administrar el estrés de forma efectiva. La intervención profesional no solo ayuda a abordar los síntomas del agotamiento, sino que también facilita el progreso de un plan a largo plazo para mantener la moderación emocional y prevenir futuros episodios de agotamiento.



- **Despersonalización**

Se refiere a un cambio negativo en la actitud y percepción que una persona tiene hacia la gente con las que se interrelaciona en su trabajo. Esta dimensión se caracteriza por la aparición de sentimientos de cinismo, distanciamiento emocional y actitudes frías o insensibles hacia colegas, clientes, pacientes u otras personas con las que se tuvo que ver en su trabajo (Barrazas, 2011).

Algunos aspectos importantes de la despersonalización como dimensión del síndrome de burnout incluyen:

Actitud cínica: La despersonalización se manifiesta en una actitud cínica y desapegada hacia los demás. El individuo puede desarrollar una visión negativa y desconfiada de las intenciones y acciones de las personas que lo rodean en el entorno laboral. Esto puede dar lugar a comentarios sarcásticos, críticas y actitudes de indiferencia hacia los demás (Macaya y Aranda, 2020).

Distanciamiento emocional: Las personas que experimentan despersonalización tienden a distanciarse emocionalmente de aquellos con quienes interactúan en el trabajo. Pueden sentir que no pueden conectar emocionalmente con los demás o que deben protegerse emocionalmente de las demandas y el estrés asociados con las relaciones laborales (Mouzo, 2021).

Reducción de la empatía: La despersonalización puede llevar a una disminución significativa de la empatía hacia los demás. El individuo puede tener dificultades para comprender y sintonizar con las emociones y necesidades de los individuos que lo rodean, lo que afecta negativamente las relaciones interpersonales (Saborio y Hidalgo, 2015).

Dificultades en la comunicación: La despersonalización puede interferir en la calidad de la comunicación con colegas, clientes o pacientes. El individuo puede mostrar falta de



interés en escuchar a los demás, tener dificultades para expresar empatía o responder de manera inadecuada a las emociones y preocupaciones de los demás (Bocanegra y Leyton, 2020).

Bocanegra y Leyton (2020) señalan algunas estrategias para mitigar la despersonalización:

Reducción de la carga de trabajo: Una estrategia fundamental para advertir el agotamiento emocional es la disminución de la carga de trabajo de los empleados. Al reducir la cantidad de tareas asignadas y mejorar la distribución de las mismas entre los miembros del equipo, se puede aliviar significativamente la presión que los trabajadores experimentan en su día a día. Esta reducción no solo permite que los empleados manejen mejor sus responsabilidades, sino que también disminuye la probabilidad de que desarrollen actitudes cínicas o un distanciamiento emocional con respecto a su trabajo. Un ambiente laboral en el que las cargas de trabajo son manejables y equitativamente distribuidas promueve un entorno más saludable y productivo, reduciendo el riesgo de agotamiento.

Creación de un entorno de trabajo apoyador: Fomentar un entorno laboral donde prevalezca el apoyo mutuo y el respeto entre los empleados es esencial para contrarrestar la aparición de sentimientos de cinismo y para promover relaciones laborales más saludables. Un ambiente en el que los trabajadores se sienten respaldados por sus colegas y superiores contribuye a una mayor cohesión del equipo y a un sentido de pertenencia. Este tipo de entorno no solo reduce la posibilidad de que los empleados se distancien emocionalmente, sino que también promueve un clima de trabajo positivo donde las relaciones interpersonales se fortalecen, lo que a su vez mejora el bienestar general de los empleados.

Programas de bienestar laboral: La incorporación de programas de bienestar en el trabajo es una medida eficaz para ayudar a los empleados a reconectar emocionalmente con su entorno laboral. Estos programas pueden incluir asesoramiento psicológico, actividades recreativas, y técnicas de manejo del estrés, todas diseñadas para apoyar la salud mental y



emocional de los colaboradores. Al participar en estas iniciativas, los empleados pueden encontrar formas constructivas de manejar el estrés, mejorar su estado de ánimo y renovar su compromiso con su trabajo. Además, estos programas fomentan una cultura organizacional que valora y prioriza el bienestar de sus trabajadores, esto podría reducir significativamente los niveles de agotamiento y desmotivación.

Supervisión y retroalimentación constructiva: Establecer una supervisión adecuada, acompañada de retroalimentación positiva y constructiva, es crucial para que los empleados sientan sensaciones de reconocimiento en su trabajo. Cuando los supervisores brindan orientación clara y ofrecen comentarios que resaltan los logros y áreas de mejora, los empleados son más propensos a sentirse apreciados y motivados. Este enfoque no solo ayuda a reducir la tendencia a despersonalizar las interacciones laborales, sino que también fomenta un ambiente de confianza y respeto mutuo. Al sentirse valorados y apoyados, los empleados están menos inclinados a experimentar agotamiento emocional y más dispuestos a comprometerse plenamente con sus responsabilidades laborales.

Es relevante subrayar que la despersonalización no implica que la persona sea inherentemente insensible o poco empática, sino más bien es una reacción adaptativa que se forma como consecuencia de la exhibición dilatada a situaciones laborales estresantes y desafiantes.

- ***Falta de realización personal***

También conocida como ineficacia o falta de logro, es otra de las dimensiones clave del síndrome de burnout. Se centra en la percepción negativa que tiene una persona sobre su propia competencia y eficacia en su trabajo. Cuando un individuo experimenta falta de realización personal, tiende a sentirse que no está desempeñando sus expectativas personales o profesionales, lo que puede conducir a una reducción en la autoestima (Lovo, 2020).



Algunos aspectos importantes de la falta de logro personal como dimensión del síndrome de burnout incluyen:

Sentimientos de inutilidad: Las personas que sienten falta de realización personal podría intuir que sus labores no tienen un impacto significativo o que no están contribuyendo de manera efectiva en su área de trabajo. Esto puede llevar a sentimientos de inutilidad y desesperanza en relación con su carrera y logros profesionales (Hernández, 2018).

Baja autoestima profesional: La falta de realización personal puede llevar a una disminución en la autoestima relacionada con el trabajo. Los individuos pueden comenzar a cuestionar sus habilidades y capacidades laborales, lo que afecta negativamente su confianza en sí mismos y su sentido de identidad profesional (Martínez, 2010).

Dificultad para encontrar satisfacción en el trabajo: La falta de realización personal puede hacer que sea difícil para la persona encontrar satisfacción y sentido en su trabajo. A pesar de los logros o reconocimientos externos, el individuo puede seguir sintiéndose insatisfecho y desmotivado en su carrera (Bocanegra y Leyton, 2020).

Desapego de metas y objetivos profesionales: Las personas que experimentan falta de realización personal pueden volverse desapegadas de sus metas y objetivos profesionales previamente establecidos. Pueden perder el sentido de dirección y propósito en su carrera, lo que puede llevar a la apatía y la falta de motivación para seguir avanzando (Neffa, 2002).

Es relevante señalar que Neffa (2002) destaca una serie actividades enfocadas el reducir la falta de realización personal:

Desarrollo de habilidades y competencias: Promover un ambiente de aprendizaje continuo y ofrecer oportunidades de capacitación profesional son estrategias clave para empoderar a los trabajadores y mejorar su sentido de competencia en el trabajo. Cuando los empleados tienen acceso a programas de desarrollo profesional que les permiten adquirir nuevas habilidades, sienten un mayor nivel de confianza y capacidad para enfrentar los desafíos



laborales. Este crecimiento no solo aumenta su satisfacción y compromiso, sino que también les brinda un sentido de logro y progreso en su carrera, lo que es esencial para mantener una actitud positiva y evitar el agotamiento emocional.

Establecimiento de metas personales y profesionales: Ayudar a los empleados a definir metas claras y alcanzables, tanto a nivel personal como profesional, es fundamental para proporcionarles un sentido de propósito en su trabajo. Cuando los trabajadores tienen objetivos bien definidos, pueden concentrar sus esfuerzos y medir su progreso de manera tangible. Esto no solo contribuye a una mayor satisfacción laboral, sino que también fortalece su motivación y dedicación al trabajo. El proceso de establecer y perseguir estas metas proporciona un camino claro para el desarrollo y el éxito personal, lo que a su vez refuerza la conexión emocional del trabajador con su labor.

Reconocimiento y recompensa: Implementar sistemas de reconocimiento y recompensa es una práctica esencial para mantener la motivación y el sentido de valor personal entre los empleados. Cuando el trabajo bien hecho es reconocido y recompensado adecuadamente, los trabajadores se sienten apreciados y motivados para continuar desempeñándose a un alto nivel. Esto puede adoptar diversas formas, desde elogios, hasta incentivos monetarios. Al sentirse valorados, los empleados experimentan una mayor conexión con su trabajo y están más dispuestos a invertir esfuerzo y dedicación en sus tareas.

Promoción del balance trabajo-vida: Facilitar una moderación saludable entre la vida personal y laboral es crucial para el bienestar integral de los trabajadores. Las políticas flexibles que consienten a los colaboradores a administrar mejor sus compromisos pueden decrecer el estrés y prevenir el agotamiento. Un buen balance trabajo-vida permite a los empleados sentirse realizados en ambas esferas, lo que contribuye a un desarrollo personal más equilibrado y satisfactorio. Al garantizar que los trabajadores puedan disfrutar de su tiempo libre sin



sacrificar su desempeño laboral, se fomenta un ambiente donde el bienestar general es una prioridad.

Fomento de la autoevaluación: Animar a los empleados a reflexionar sobre sus logros y áreas de mejora es una estrategia efectiva para fortalecer su autoconfianza y promover un sentido positivo de realización personal. La autoevaluación permite a los trabajadores identificar sus éxitos y reconocer sus capacidades, lo que contribuye a un mayor nivel de satisfacción y confianza en sus habilidades. Además, este proceso de autorreflexión les ayuda a establecer nuevas metas de desarrollo y mejora, lo que refuerza su compromiso con el crecimiento personal y profesional. La autoevaluación regular es una herramienta poderosa para mantener la motivación y prevenir el agotamiento emocional, ya que permite a los empleados mantener una visión clara de su progreso y logros.

Es importante destacar que la falta de realización personal no siempre está relacionada con el desempeño real en el trabajo. Incluso las personas altamente competentes y exitosas pueden experimentar esta dimensión del síndrome de burnout debido a factores como el estrés crónico, la falta de reconocimiento, el agotamiento emocional y la despersonalización.

- ***El engagement***

El engagement, también conocido como compromiso o implicación, es un concepto ampliamente estudiado en el entorno laboral y organizacional, se centra al estado emocional, cognitivo y conductual positivo que experimenta un empleado hacia su trabajo y su organización. Cuando un empleado está comprometido, se siente entusiasmado, motivado y conectado con su labor (Cárdenas y Jaik, 2014).

El engagement se determina por una sensación de energía y entusiasmo en el desempeño laboral, un sentido de significado y propósito en el trabajo realizado y una conexión positiva con los compañeros y el ente en su conjunto. Los colaboradores comprometidos tienden a experimentar elevados niveles de complacencia en su trabajo y tienen una mayor



disposición para enfrentar los desafíos y superar obstáculos en el entorno laboral (Carrasco et al., 2010).

El compromiso de los colaboradores es un indicador clave del bienestar organizacional, ya que se ha demostrado que los empleados comprometidos son más productivos, tienen menos ausentismo y rotación laboral, y están más dispuestos a involucrarse en comportamientos proactivos para optimizar el desempeño y la efectividad del ente (Ferguson, 2021).

Para fomentar el engagement en el lugar de trabajo, es esencial que las organizaciones promuevan una cultura de apoyo y reconocimiento, brinden oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, y faciliten un dialogo abierto y claro entre los empleados y la dirección. Además, el liderazgo inspirador y el diseño de trabajos significativos que permitan a los empleados utilizar sus habilidades y fortalezas también son factores clave para optimar los niveles de engagement en el ente. Al invertir en el bienestar y complacencia de los colaboradores, las empresas pueden cosechar los beneficios de una fuerza laboral comprometida y altamente motivada, lo que contribuye a un entorno de trabajo más productivo y exitoso en general (Quiroz y Muñoz, 2020).

De acuerdo con Quiroz y Muñoz (2020) algunas dificultades para implementar ese tipo de compromiso son:

Resistencia al cambio: La introducción de nuevas prácticas o cambios culturales dentro de una organización puede ser recibida con resistencia, especialmente por parte de aquellos empleados que están acostumbrados a un estilo de gestión más tradicional. Esta resistencia puede surgir del temor a lo desconocido o de una falta de comprensión sobre los beneficios que el engagement puede aportar. Los trabajadores que han operado bajo un sistema establecido durante mucho tiempo pueden sentir incertidumbre o incluso rechazo ante la idea de modificar su forma de trabajar. Por lo tanto, es crucial que la organización gestione cuidadosamente el



proceso de cambio, ofreciendo información clara y apoyo para ayudar a los empleados a adaptarse y ver el valor en las nuevas prácticas.

Falta de recursos: Fomentar el engagement entre los empleados no es una tarea que se pueda realizar sin una inversión adecuada de tiempo, dinero y recursos humanos. Sin estos recursos esenciales, la organización puede enfrentar dificultades para implementar programas de desarrollo profesional, sistemas de recompensas, o incluso para crear un ambiente de trabajo que incentive y atraiga a los colaboradores. Pocos recursos podrían restringir la capacidad de la empresa para ofrecer experiencias enriquecedoras y beneficiosas que fomenten el compromiso, lo que a su vez puede afectar negativamente la moral y la productividad del equipo.

Comunicación ineficiente: La falta de una comunicación clara y transparente entre la dirección y los empleados es un obstáculo significativo para el desarrollo de un alto nivel de engagement. Si el dialogo dentro del ente es deficiente, se dificulta la construcción de confianza y la alineación con los objetivos corporativos. Los empleados pueden sentirse desconectados o desinformados acerca de las metas de la empresa, lo que disminuye su sentido de pertenencia y compromiso. Una comunicación efectiva es esencial para aseverar que todos los trabajadores de un ente comprendan su papel y se sientan valorados en su contribución al éxito general.

Desigualdad en el reconocimiento: Cuando el reconocimiento dentro de una organización no se distribuye de manera justa o equitativa, puede generar sentimientos de desmotivación y resentimiento entre los empleados. Aquellos que sienten que su esfuerzo no es adecuadamente valorado en comparación con otros pueden perder el interés en comprometerse plenamente con su trabajo. Esta percepción de desigualdad puede erosionar la cohesión del equipo y disminuir el nivel general de engagement, haciendo que incluso los empleados más dedicados se sientan desalentados y menos inclinados a contribuir positivamente al ambiente laboral.



Ambiente de trabajo tóxico: Un entorno laboral negativo, caracterizado por conflictos interpersonales, acoso o falta de apoyo, puede neutralizar cualquier esfuerzo dirigido a mejorar el engagement, sin importar cuán bien diseñados estén los programas o estrategias implementadas. En un entorno tóxico, los empleados tienden a estar más preocupados por evitar problemas o conflictos que por comprometerse con su trabajo y contribuir al éxito de la organización. Este tipo de ambiente puede causar un deterioro significativo en la moral y en la salud mental de los trabajadores, lo que reduce su capacidad para involucrarse y rendir al máximo.

Carga de trabajo excesiva: Cuando los empleados están sobrecargados de trabajo, es casi inevitable que experimenten altos niveles de estrés y agotamiento. Esta sobrecarga puede hacer que los trabajadores se sientan abrumados, reduciendo su capacidad para concentrarse en sus tareas y comprometerse plenamente con sus responsabilidades laborales. Además, el estrés constante y la falta de tiempo para recuperarse pueden llevar a una disminución en la calidad del trabajo y en la complacencia laboral, lo que a su vez afecta negativamente los niveles de engagement con el ente. Un equilibrio adecuado en la carga de trabajo es esencial para mantener un entorno donde los colaboradores puedan rendir al máximo sin sacrificar su bienestar.

Existen diferentes teorías y constructos respecto a las dimensiones que permiten medir el engagement, en el presente estudio se considera el "Utrecht Work Engagement Scale", que considera tres dimensiones que se desarrollan a continuación.

- ***El Vigor***

El vigor es una de las tres dimensiones del engagement en el ámbito laboral y se enfoca en la energía, la resistencia y el entusiasmo que una persona muestra hacia su trabajo. Esta dimensión representa una sensación positiva y activa de estar lleno de energía y vitalidad mientras se realiza el trabajo. Cuando un individuo experimenta vigor, se siente con fuerzas



para enfrentar los desafíos laborales, se involucra de manera proactiva en sus tareas y muestra un alto nivel de dedicación y esfuerzo en su desempeño laboral (Redondo y Arraigada, 2011).

Algunos aspectos importantes del vigor como dimensión del engagement son:

Energía y vitalidad: El vigor se enfoca por una sensación de energía y vitalidad en el trabajo. Los individuos que experimentan esta dimensión se sienten activos y llenos de energía mientras llevan a cabo sus tareas laborales, lo que les permite enfrentar las demandas y desafíos con un enfoque positivo y optimista (Roca, 2021).

Resiliencia y resistencia: El vigor también está asociado con la resiliencia y la destreza de recuperarse dando cara a situaciones estresantes. Los individuos con alto nivel de vigor pueden mantener una actitud positiva y perseverante incluso en circunstancias difíciles, lo que les ayuda a mantener una alta motivación y rendimiento en el trabajo (Salanova y Schaufeli, 2019).

Inversión de esfuerzo adicional: Los empleados que experimentan vigor están dispuestos a invertir un esfuerzo adicional en sus tareas laborales. No solo cumplen con lo esperado, sino que también muestran una actitud proactiva para superar las expectativas y lograr un alto nivel de calidad en su trabajo (Salanova y Schaufeli, 2004).

Enthusiastic about work: El entusiasmo es un componente clave del vigor. Los individuos que tienen esta dimensión del engagement disfrutan de su trabajo y sienten pasión por lo que hacen. Esta actitud entusiasta no solo beneficia su propio bienestar, sino que también puede incidir de forma positiva en el entorno de trabajo y en la motivación de sus compañeros (Vargas y Estrada, 2016).

Redondo y Arraigada (2011) también mencionan algunas estrategias para mejorar el vigor como una dimensión del engagement:

Promoción de hábitos de vida saludables: Fomentar hábitos de vida equilibrados entre los empleados es primordial para conservar un alto nivel de sinergia y obstinación en el



ambiente laboral. Al promover una buena alimentación, la práctica regular de ejercicio y un descanso adecuado, las organizaciones pueden ayudar a sus trabajadores a desarrollar la fortaleza física y mental necesaria para enfrentar las demandas del trabajo. Un estilo de vida saludable no solo mejora el bienestar general de los empleados, sino que también les permite estar más alertas, enfocados y productivos durante su jornada laboral. Además, el apoyo institucional en la adopción de estos hábitos saludables puede aumentar la fidelidad y complacencia de los colaboradores con el ente.

Gestión eficiente de la carga de trabajo: La distribución equitativa de las tareas laborales es un elemento sustancial para garantizar que los colaboradores no se sientan abrumados o sobrecargados. Cuando las responsabilidades se asignan de manera justa y considerando las capacidades de cada individuo, se contribuye a un ambiente laboral donde los empleados pueden desempeñarse con entusiasmo y mantener un nivel constante de energía. Una gestión eficiente de la carga de trabajo también implica estar atentos a las señales de agotamiento y ajustar las tareas en consecuencia, permitiendo que los empleados se mantengan motivados y comprometidos con sus responsabilidades laborales sin sacrificar su bienestar.

Fomento de la participación y la autonomía: Ofrecer a los trabajadores la oportunidad de participación y darles autonomía en la ejecución de sus tareas diarias puede tener un impacto positivo en su sentido de control y vigor en el trabajo. Cuando los empleados sienten que tienen sus opiniones son tomadas en cuenta y la libertad para manejar sus tareas de manera que les resulte más efectiva, se incrementa su compromiso y entusiasmo. Esta autonomía no solo fomenta un ambiente de confianza y respeto mutuo, sino que también impulsa a los empleados a asumir la responsabilidad de su trabajo con mayor energía y dedicación. La participación activa y el control sobre su propio entorno laboral fortalecen la interrelación de emociones del colaborador con el ente donde se encuentra.



- ***La dedicación***

La dedicación es otra de las dimensiones del engagement en el entorno laboral y se detallada al sentido de significado, orgullo y entusiasmo que una persona experimenta hacia su trabajo. Esta dimensión representa el grado en que el individuo se siente inspirado y comprometido con sus responsabilidades laborales, encontrando valor y propósito en lo que hace. Cuando un empleado está dedicado, se siente emocionalmente conectado con su trabajo y se identifica con los propósitos y valores del ente (Wood et al., 2018). Algunos aspectos importantes de la dedicación como dimensión del engagement son:

Sentido de significado y propósito: La dedicación implica un sentido de significado y propósito en el trabajo realizado. Los individuos que sienten esta dimensión se sienten realizados y satisfechos con sus responsabilidades laborales, ya que perciben que su trabajo es valioso y ayuda de forma notable a los propósitos de la organización (Aristizábal et al., 2018).

Orgullo y satisfacción: Los empleados dedicados sienten un elevado nivel de orgullo y complacencia por su trabajo. Están comprometidos con los resultados de sus esfuerzos y se sienten motivados a realizar su labor de manera excepcional (Cárdenas y Jaik, 2014).

Identificación con la organización: La dedicación también se relaciona con la identificación con la organización. Los individuos dedicados se sienten conectados emocionalmente con la empresa en la que trabajan y tienen un sentido de pertenencia y lealtad hacia ella (Quiroz y Muñoz, 2020).

Inversión de tiempo y esfuerzo: Los empleados dedicados están dispuestos a invertir tiempo y esfuerzo en su trabajo porque creen en su importancia y valor. No ven el trabajo como una simple obligación, sino como una oportunidad para contribuir y marcar la diferencia (Ferguson, 2021).



Según Wood et al. (2018) mejorar la dedicación en el ámbito laboral, que incluye el sentido de significado, orgullo y entusiasmo hacia el trabajo, se puede lograr mediante las siguientes estrategias:

Rotación de tareas: La rotación de tareas dentro de la organización es una estrategia efectiva para revitalizar el interés y entusiasmo de los empleados en su trabajo. Al permitirles experimentar diferentes roles o asumir nuevas responsabilidades, se les presentan desafíos frescos y oportunidades para desarrollar habilidades variadas. Este cambio de perspectiva no solo evita la monotonía y el desgaste asociados con la repetición de las mismas tareas, sino que también impulsa la creatividad y la innovación al enfrentarse a situaciones desconocidas. Además, la rotación de tareas puede ayudar a los empleados a comprender mejor cómo funcionan otras áreas de la organización, lo que puede aumentar su apreciación por el trabajo de sus colegas y fomentar una mayor colaboración entre equipos.

Promoción de la cultura de propósito: Crear una cultura organizacional que enfatice el propósito y el impacto social o comunitario del trabajo es fundamental para aumentar la dedicación de los empleados. Cuando los trabajadores perciben que sus esfuerzos contribuyen a un bien mayor, más allá de las metas financieras de la empresa, encuentran un sentido más profundo en lo que hacen. Esta conexión con un propósito más amplio fortalece su compromiso y los motiva a dar lo mejor de sí mismos. Una cultura de propósito también puede atraer y retener a empleados que valoran el impacto social de su trabajo, creando un ambiente donde todos están alineados.

Establecimiento de programas de mentoring y coaching: Implementar programas de mentoring y coaching es una estrategia poderosa para fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso entre los empleados. Cuando los trabajadores más experimentados tienen la oportunidad de guiar y apoyar a sus colegas menos experimentados, se crea un ambiente de aprendizaje continuo y colaboración. El sentido de conexión y apoyo que se desarrolla a través

del mentoring y coaching puede aumentar significativamente la satisfacción laboral y la dedicación, ya que los colaboradores se sienten valorados y respaldados en su desarrollo profesional.

- ***La absorción***

En el ámbito laboral, se detallada en la concentración y el enfoque que un individuo experimenta en su labor. Esta dimensión representa la capacidad del individuo para sumergirse completamente en sus tareas laborales, perdiendo la noción del tiempo y sintiéndose completamente inmerso en lo que está haciendo. Cuando un empleado está absorto en su trabajo, se encuentra tan involucrado y concentrado en sus responsabilidades que puede llegar a experimentar un estado de flujo, donde las habilidades y desafíos se equilibran perfectamente, generando un alto grado de satisfacción y rendimiento (Hernández, 2018).

Algunos aspectos importantes de la absorción como dimensión del engagement son:

Inmersión en las tareas: La absorción implica una inmersión profunda en las tareas laborales. Los individuos que experimentan esta dimensión se sienten completamente enfocados y concentrados en lo que están haciendo, lo que les permite trabajar de manera eficiente y efectiva (Cueva, 2022).

Perdida de la noción del tiempo: Cuando un empleado está absorto en su trabajo, puede perder la noción del tiempo. Se encuentra tan inmerso en sus responsabilidades que el tiempo parece pasar rápidamente y puede experimentar un estado de concentración intensa y satisfactoria (Rada, 2022).

Experiencia de flujo: La absorción está estrechamente relacionada con la experiencia de flujo, que es un estado de total implicación en una actividad, donde los desafíos y habilidades están en equilibrio. Cuando una persona está en flujo, se siente motivada, enfocada y satisfecha con su trabajo (Redondo y Arraigada, 2011).



Sentimiento de realización: Los empleados que experimentan absorción en su trabajo suelen sentir un alto grado de realización y logro. La capacidad de concentrarse en sus tareas y experimentar flujo les permite obtener un mayor sentido de éxito y satisfacción en su labor.

La absorción es una dimensión esencial del engagement, ya que está asociada con diversos resultados positivos tanto para los colaboradores como para los entes. Los trabajadores que experimentan absorción en su trabajo tienden a tener un mayor nivel de productividad y rendimiento, ya que pueden trabajar de manera más eficiente y efectiva. Además, la absorción también se asocia con un mayor bienestar psicológico, ya que permite a los empleados sentirse más satisfechos y realizados en su trabajo. Cuando los empleados están absortos en sus tareas, están más comprometidos y motivados, lo que contribuye a un ambiente laboral positivo y exitoso en general (Roca, 2021).

Para mejorar la absorción en el trabajo, según Roca (2021) se pueden considerar las siguientes estrategias:

Diseño de tareas desafiantes pero realizables: La creación de tareas que sean a la vez desafiantes y alcanzables es esencial para mantener el compromiso y el enfoque de los empleados. Cuando las tareas están diseñadas de manera que representen un reto, pero dentro de las capacidades del trabajador, se fomenta un estado de flujo en el que el empleado se siente completamente inmerso y concentrado en su trabajo. Este equilibrio entre desafío y habilidad no solo mantiene la motivación alta, sino que también proporciona un sentido de logro y satisfacción a medida que los empleados superan obstáculos y avanzan en sus tareas. El diseño cuidadoso de tareas de este tipo puede conducir a un rendimiento óptimo y a una mayor dedicación al trabajo.

Reducción de distracciones: Minimizar las distracciones en el entorno laboral es una estrategia clave para mejorar la concentración y absorción de los empleados en sus tareas. Elementos como el ruido excesivo, interrupciones frecuentes, o un entorno desordenado



pueden desviar la atención y reducir la productividad. Al crear un ambiente de trabajo que favorezca la concentración, los empleados pueden enfocarse mejor en sus responsabilidades, lo que les permite sumergirse más profundamente en su trabajo. Esto no solo mejora la calidad del trabajo realizado, sino que también aumenta la satisfacción laboral, ya que los empleados sienten que pueden realizar sus tareas de manera eficiente y sin impedimentos.

Incorporación de pausas activas: Facilitar la posibilidad de tomar pausas breves y programadas a lo largo de la jornada laboral es una estrategia efectiva para mantener la energía y el enfoque de los empleados. Estas pausas activas, que pueden incluir estiramientos, caminatas cortas, o ejercicios de respiración, permiten a los trabajadores despejar la mente y recargar energías antes de volver a sus tareas. Al reanudar el trabajo después de una pausa activa, los empleados suelen encontrarse con una renovada concentración y una mayor capacidad para sumergirse en sus responsabilidades. Este enfoque mejora el confort físico y mental de los colaboradores, a su vez, contribuye a un rendimiento más sostenido y de alta calidad durante todo el día.



3.3. Marco conceptual

- Agobio:

Sensación de carga, presión o estrés abrumador que experimenta una persona debido a situaciones o responsabilidades que percibe como excesivas o difíciles de manejar. Es una sensación de sentirse sobrepasado por las demandas físicas, emocionales o mentales, lo que puede llevar a una sensación de desgaste y agotamiento. El agobio puede surgir en diversos contextos, como en el trabajo, en las relaciones personales o en situaciones de alta exigencia. Es importante reconocer y abordar el agobio para evitar un efecto inverso en la salud y el bienestar, buscando estrategias de afrontamiento y apoyo para recuperar un equilibrio y confort emocional (Ministerio de Salud, 2005).

- Apatía:

Falta de interés, entusiasmo o motivación hacia actividades, objetivos o situaciones que normalmente despertarían algún grado de emoción o compromiso. Es un estado de indiferencia y desinterés, donde la persona muestra una falta de energía emocional y una actitud pasiva hacia su entorno. La apatía puede surgir debido a diversas razones, como el agotamiento emocional, la falta de sentido o propósito, la desmotivación o la sensación de que los esfuerzos no tienen un impacto significativo. Es importante abordar la apatía para recuperar el sentido de propósito y reavivar la motivación, buscando actividades significativas y estrategias de autocuidado que ayuden a superar esta sensación de desapego y falta de interés (Saborio y Hidalgo, 2015).

- Desmotivación:

Estado emocional y psicológico en el cual un individuo siente una mengua significativa en su nivel de interés, entusiasmo y energía hacia una actividad, objetivo o situación. Es una sensación de falta de motivación, pasividad y apatía que puede surgir debido a diferentes aspectos, como la falta de reconocimiento, la monotonía, la ausencia de metas claras o la



percepción de que los esfuerzos no tienen recompensas o resultados satisfactorios. La desmotivación puede influir en su rendimiento, la calidad del trabajo y el bienestar general de una persona, por lo que es esencial esclarecer sus orígenes y abordarla para recuperar el sentido de propósito y satisfacción en la vida o en el entorno laboral (Ministerio de Salud, 2005).

- **Empatía:**

Capacidad de comprender y compartir las emociones, pensamientos y experiencias de otras personas, poniéndose en su lugar y percibiendo el mundo desde su perspectiva. Es una habilidad social y emocional que permite establecer conexiones significativas con los demás, mostrando comprensión, compasión y apoyo hacia sus vivencias y sentimientos. La empatía implica una escucha activa y genuina, así como el reconocimiento de los requerimientos y emociones de los demás, impulsando relaciones más cercanas, solidarias y empáticas. Al practicar la empatía, se fortalecen los lazos emocionales y se crea un entorno de comprensión y apoyo recíproco en las interrelaciones interpersonales (Amigo, 2008).

- **Resiliencia:**

Capacidad de una persona o sistema para adaptarse, recuperarse y sobreponerse de manera positiva y efectiva ante situaciones de adversidad, estrés o desafíos significativos. Es la habilidad de enfrentar y superar obstáculos, aprender de las experiencias difíciles y mantener una actitud positiva y constructiva frente a las adversidades de la vida. La resiliencia implica la capacidad de mantener la fortaleza emocional, mental y física, incluso en momentos difíciles, y utilizar recursos internos y externos para salir fortalecido y continuar creciendo a pesar de las circunstancias desafiantes (Villalobos, 2019).

- **Síndrome:**

Un conjunto de síntomas y signos clínicos que suelen presentarse de manera conjunta y característica en una determinada condición o enfermedad. Un síndrome representa una agrupación de manifestaciones clínicas que, al aparecer juntas, sugieren una causa subyacente



específica, lo que contribuye a los profesionales de la salud a identificar y diagnosticar diferentes enfermedades o trastornos. Cada síndrome es único y se define por la combinación particular de síntomas que lo componen, lo que facilita su reconocimiento y estudio en el campo de la medicina (Blasco, 2021).

- Tensiones:

Fuerzas o presiones internas o externas que generan estrés o conflictos en un individuo, grupo o sistema. Estas tensiones pueden surgir de diferentes fuentes, como responsabilidades laborales, expectativas sociales, situaciones emocionales complejas o desafíos personales. Las tensiones pueden manifestarse a nivel físico, emocional o mental, y su intensidad y naturaleza pueden variar según la situación y las capacidades de afrontamiento del individuo. Reconocer y gestionar adecuadamente las tensiones es fundamental para mantener el equilibrio y el bienestar, permitiendo a las personas o sistemas enfrentar los desafíos de manera saludable y efectiva (Saborio y Hidalgo, 2015).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el burnout laboral y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024.

4.2. Hipótesis específica

- Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.
- Existe relación significativa entre la despersonalización y el engagement en los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.
- Existe relación significativa entre la falta de realización personal y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.

4.3. Variables

V1. Burnout laboral

V2. Engagement

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables de estudio.

Variables	Dimensión	Indicador	Valores
Burnout laboral.	– Agotamiento emocional.	– Cansancio emocional. – Frustración. – Estrés. – Agotamiento.	Ordinal (1,2,3,4,5).
	– Despersonalización.	– Insensibilidad emocional.	
	– Falta de realización personal.	– Logro laboral. – Exceso de trabajo – Cantidad de tareas – Plazos	
	– Vigor.	- Energía. - Aceleración mental.	
Engagement.	– Dedicación.	- Motivación - Involucramiento en el trabajo.	Ordinal (1,2,3,4,5).
	– Absorción.	- Concentración. - Exclusividad	

Nota. Las variables y dimensiones fueron determinadas con base en la propuesta de Mouzo (2021).



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

El estudio se llevó a cabo considerando el enfoque metodológico cuantitativo de investigación, ya que es un método objetivo y sistemático para acopiar y examinar datos de forma numérica con el propósito de responder a interrogantes específicas. Este método se sustenta en la medición y la aplicación de estadísticas para estudiar y describir fenómenos (Reyes, 2018).

5.2. Método aplicado a la investigación

Se empleó el método hipotético deductivo para abordar el tema del síndrome de burnout en un grupo de colaboradores del área de cocina de un hospital regional en Puno, para ello se empleará instrumentos de medición para ambas variables, y los resultados se expresarán en una escala ordinal, permitiendo llevar a cabo análisis estadísticos para evaluar las hipótesis formuladas por el investigador, dando así respuesta a las hipótesis que fueron planteadas inicialmente (Hernández et al., 2010).

5.3. Tipo de investigación

La investigación se enmarcó en el tipo de investigación básica, ya que su objetivo es ampliar el conocimiento sin alterar ni intervenir intencionalmente las variables de estudio, por tanto su finalidad es básicamente comprender un fenómeno factico (Hernández et al., 2018).

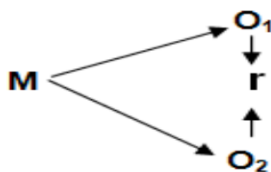
5.4. Nivel de investigación

La investigación fue de nivel correlacional, que implica medir y relacionar dos variables. Este nivel se distingue por la presencia de hipótesis que se someterán a prueba utilizando métodos de estadística inferencial, mediante los cuales se compruebe las hipótesis que básicamente se orientan hacia la existencia de relaciones ya sea entre variables como entre dimensiones de las mismas (Sánchez et al., 2018).

5.5. Diseño de la investigación

El diseño fue el no experimental-transversal.

En la investigación no experimental, el investigador no tiene control sobre las variables que forman parte del estudio. En lugar de manipularlas, el enfoque se centra en explorar y comprender sus posibles orígenes y efectos. Para ello, se adoptan estrategias metodológicas que no implican la intervención directa sobre las variables, sino que se limitan a observarlas o medirlas con el fin de analizarlas y comprender sus relaciones y consecuencias (Orden, 2017).



Donde:

M: Muestra de la investigación.

O1: Información (observaciones) de la variable síndrome de Burnout.

O2: Información (observaciones) de la variable engagement.

r: Relación entre las dos variables de estudio.



5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La población de estudio se define como el conjunto total de individuos en un área o ámbito geográfico específico (Pérez, 2009). En este estudio, la población incluyó a 20 colaboradores del área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, ubicado en la ciudad de Puno.

5.6.2. Muestra

En el presente estudio se consideró optar por una muestra no probabilística la cual estará conformada por 20 trabajadores del área de cocina del hospital Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno.

Considerando que se trata de una población de tamaño reducido (menor a 30 unidades), se tomará como muestra a todos los integrantes que conforman la población de estudio, puesto que de esta forma se obtendrá información confiable y precisa (Otzen y Manterola, 2017).

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta, una herramienta diseñada para recopilar información y datos de un grupo específico de personas con el objetivo de conocer sus opiniones, actitudes, preferencias o características particulares. Esta técnica consiste en una serie de preguntas estructuradas y estandarizadas que se presentan a los encuestados, quienes responden seleccionando entre opciones previamente establecidas (Association, 2015).

5.7.2. Instrumento

Para acopiar datos sobre las dos variables, se utilizó un cuestionario como instrumento. Este cuestionario se centró en un tema específico y fue compuesto por una serie de preguntas diseñadas para obtener respuestas concretas. Para facilitar el proceso de recolección de datos (Bernal, 2010).



5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se llevó a cabo por medio el Alpha de Cronbach, este resultado se obtendrá por medio del software estadístico SPSS.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	24

Nota. La tabla 2 muestra los resultados del alfa de Cronbach.

Interpretación:

La tabla 2 muestra una confiabilidad del instrumento buena debido al valor de 0,855.

5.8.2. Validez

La validez del instrumento fue evaluada mediante la revisión de un experto.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Los datos recopilados fueron exportados al software estadístico SPSS versión 25 para su análisis posterior. En esa etapa, se generaron tablas de frecuencia y se realizaron pruebas estadísticas de correlación con el propósito de evaluar las hipótesis formuladas. Este proceso permitió obtener una comprensión detallada de las relaciones entre las variables estudiadas y validar las suposiciones planteadas en la investigación.

5.10. Contrastación de hipótesis

Para el análisis de las hipótesis, inicialmente se empleó el alfa del 0,05, para posteriormente contrastar los resultados.



Planteamiento de la hipótesis general:

H0: No existe relación significativa entre el burnout laboral y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024.

H1: Existe relación significativa entre el burnout laboral y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024.

Estadística:

Tabla 3

Prueba estadística de la hipótesis general

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,412	,135	-3,002	,003
N de casos válidos		20			

Nota. Esta tabla presenta el análisis del tau b de Kendall para el contraste de la HG.

P valor:

Si el valor de p supera el 0,05 se aceptará la H0.

Si el valor de p es inferior al 0,05 se aceptará la H1.

Decisión:

La tabla 3 muestra una significancia estadística de 0,020, este hallazgo es inferior al alfa del 0.05, por ende, se puede aceptar la H1, la cual afirmar que existe relación significativa entre el burnout laboral y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024.



Planteamiento de la hipótesis específica 1:

H0: No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.

H1: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.

Estadística:

Tabla 4

Prueba estadística de la hipótesis específica 1

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,405	,126	-3,261	,001
N de casos válidos		20			

Nota. Esta tabla presenta el análisis del tau b de Kendall para el contraste de la HE1.

P valor:

Si el valor de p supera el 0,05 se aceptará la H0.

Si el valor de p es inferior al 0,05 se aceptará la H1.

Decisión:

La tabla 4 indica una significancia estadística de 0,001, este hallazgo es menor al alfa del 0.05, por ende, se puede admitir la H1, la cual asevera que existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.



Planteamiento de la hipótesis específica 2:

H0: No existe relación significativa entre la despersonalización y el engagement en los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.

H1: Existe relación significativa entre la despersonalización y el engagement en los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.

Estadística:

Tabla 5

Prueba estadística de la hipótesis específica 2

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,363	,139	-3,248	,001
N de casos válidos		20			

Nota. Esta tabla presenta el análisis del tau b de Kendall para el contraste de la HE2.

P valor:

Si el valor de p supera el 0,05 se aceptará la H0.

Si el valor de p es inferior al 0,05 se aceptará la H1.

Decisión:

La tabla 5 revela una significancia estadística de 0,001, este hallazgo es inferior al alfa del 0.05, por ende, se puede aceptar la H1, la cual confirma que existe relación significativa entre la despersonalización y el engagement en los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.



Planteamiento de la hipótesis específica 3:

H0: No existe significativa relación entre la falta de realización personal y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.

H1: Existe relación significativa entre la falta de realización personal y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.

Estadística:

Tabla 6

Prueba estadística de la hipótesis específica 3

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,366	,147	-2,478	,013
N de casos válidos		20			

Nota. Esta tabla presenta el análisis del tau b de Kendall para el contraste de la HE3.

P valor:

Si el valor de p supera el 0,05 se aceptará la H0.

Si el valor de p es inferior al 0,05 se aceptará la H1.

Decisión:

La tabla 6 muestra una significancia estadística de 0,013, este hallazgo es inferior al alfa del 0.05, por ende, se puede aceptar la H1, la cual establece que existe relación significativa entre la falta de realización personal y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 7

Análisis de los resultados de la prueba de normalidad

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Burnout laboral	,972	20	,759
Engagement	,961	20	,559

Nota. Esta tabla muestra la normalidad de los datos alcanzados.

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 7 indican que es apropiado utilizar una técnica estadística paramétrica, específicamente el coeficiente de correlación de Pearson, para el análisis. Esta elección se basa en la significancia estadística observada en ambas variables, que muestra valores superiores a 0.05, lo cual sugiere una relación significativa entre ellas. Esta observación justifica el empleo de métodos paramétricos para una evaluación más precisa y detallada de la correlación existente.



Tabla 8

Escalas de correlación

-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Nota. Estos valores e interpretaciones provienen de Hernández et al. (2014).

Tabla 9

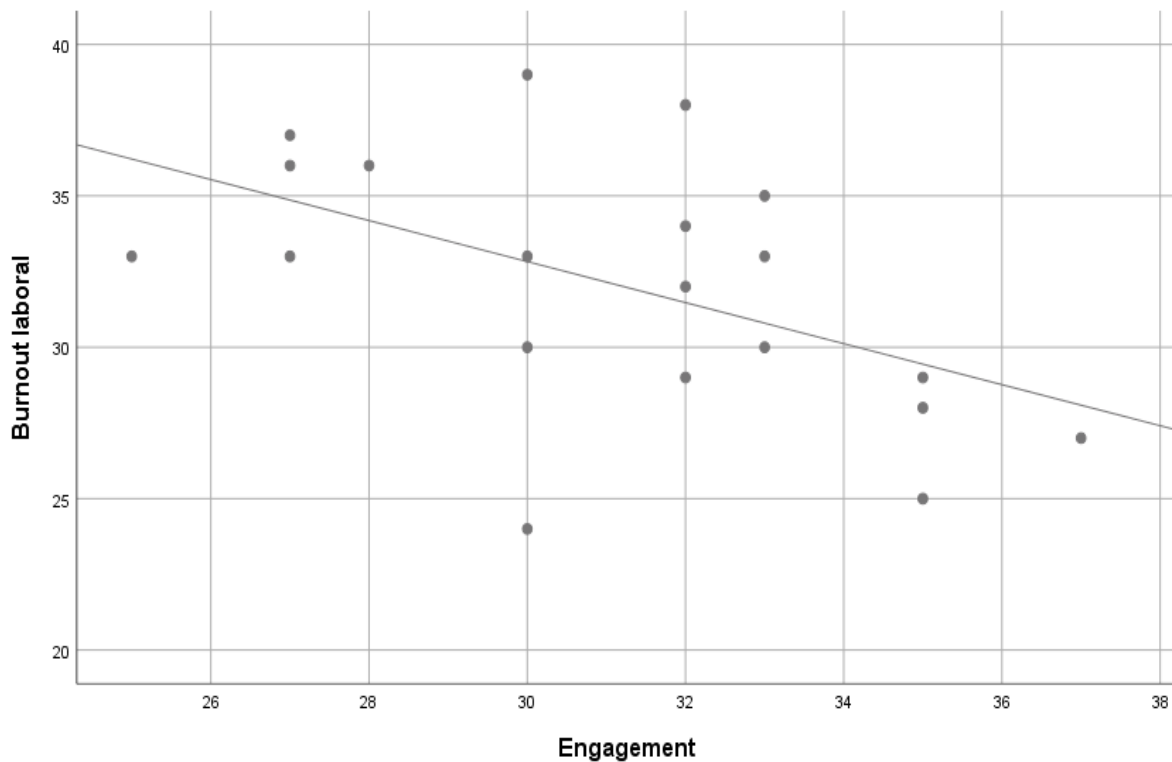
Correlación entre el burnout laboral y el engagement

		Burnout laboral	Engagement
	Correlación de Pearson	1	-,516*
Burnout laboral	Sig. (bilateral)		,020
	N	20	20

Nota. Esta tabla presenta las correlaciones alcanzadas del coeficiente de Pearson.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre el burnout laboral y el engagement



Nota. Este diagrama se desarrolló en base a la tabla 9.

Interpretación:

La tabla 9 revela un coeficiente de Pearson de -0.516 , indicando una correlación negativa media entre el burnout laboral y el engagement de los colaboradores. Este valor sugiere que a medida que el burnout laboral aumenta, el nivel de engagement tiende a disminuir, evidenciando un vínculo inverso entre estos dos factores. Estos resultados resaltan la influencia significativa del burnout en el compromiso de los empleados.

Tabla 10

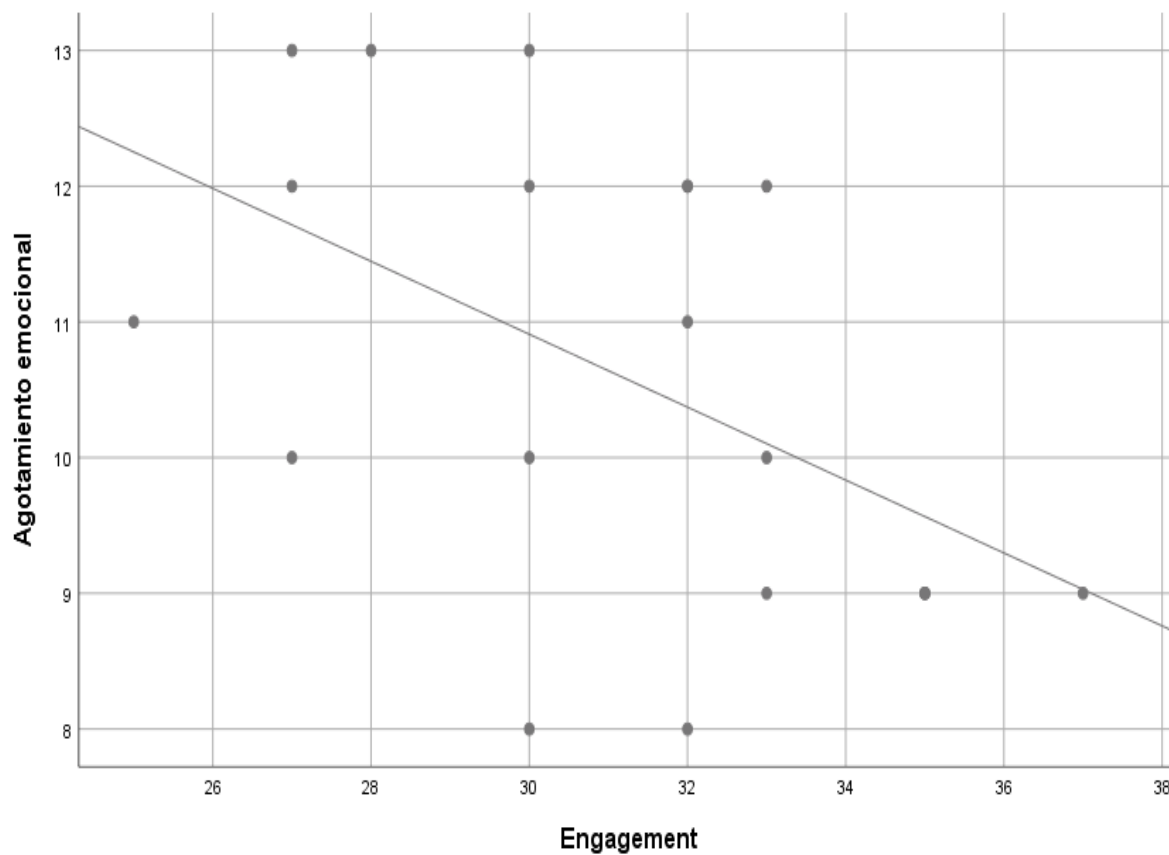
Correlación entre el agotamiento emocional y el engagement

		Agotamiento emocional	Engagement
	Correlación de Pearson	1	-,409*
Agotamiento emocional	Sig. (bilateral)		,022
	N	20	20

Nota. Esta tabla presenta las correlaciones alcanzadas del coeficiente de Pearson.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre el agotamiento emocional y el engagement



Nota. Este diagrama se desarrolló en base a la tabla 10.

Interpretación:

La tabla 10 muestra un coeficiente de Pearson de -0.409, lo que indica una correlación negativa débil entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores. A medida que el agotamiento emocional de los empleados aumenta, su nivel de compromiso tiende a disminuir, reflejando cómo el bienestar emocional puede influir en su grado de motivación y participación en el trabajo.

Tabla 11

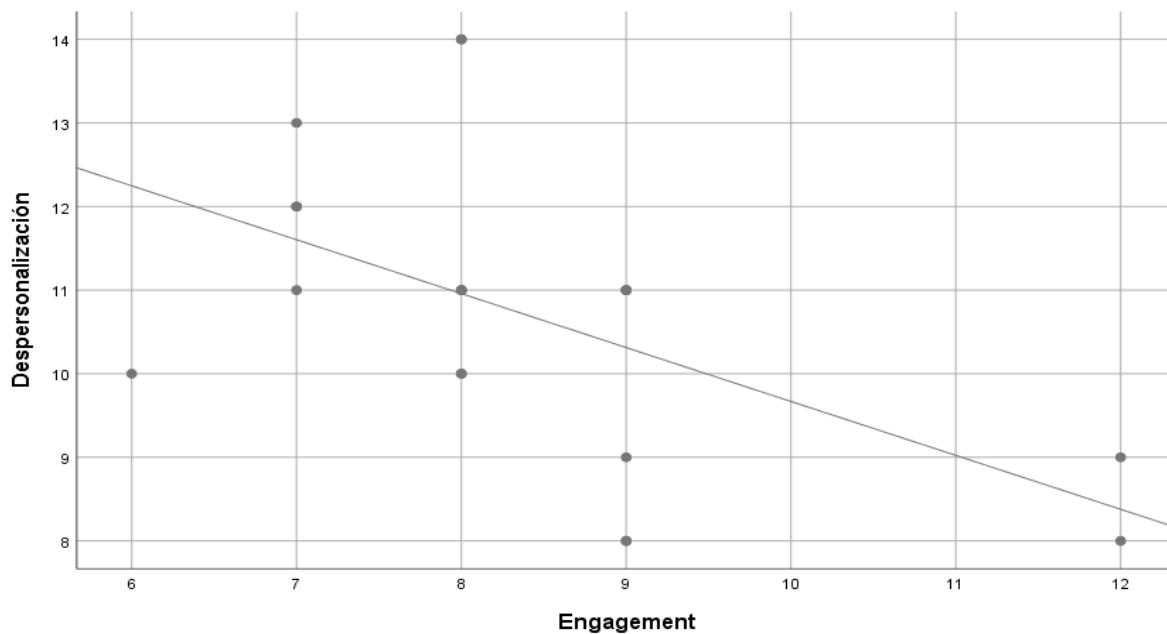
Correlación entre la despersonalización y el engagement

		Despersonalización	Engagement
	Correlación de Pearson	1	-,444*
Despersonalización	Sig. (bilateral)		,013
	N	20	20

Nota. Esta tabla presenta las correlaciones alcanzadas del coeficiente de Pearson.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre la despersonalización y el engagement



Nota. Este diagrama se desarrolló en base a la tabla 11.



Interpretación:

La tabla 11 exhibe un coeficiente de correlación de Pearson de -0.444, indicando una correlación negativa débil entre la despersonalización y el engagement de los colaboradores. Este valor refleja una relación inversa donde un incremento en la despersonalización está interrelacionado con una disminución el nivel de engagement. Esto sugiere que los sentimientos de despersonalización pueden afectar el compromiso y la conexión emocional de los empleados.

Tabla 12

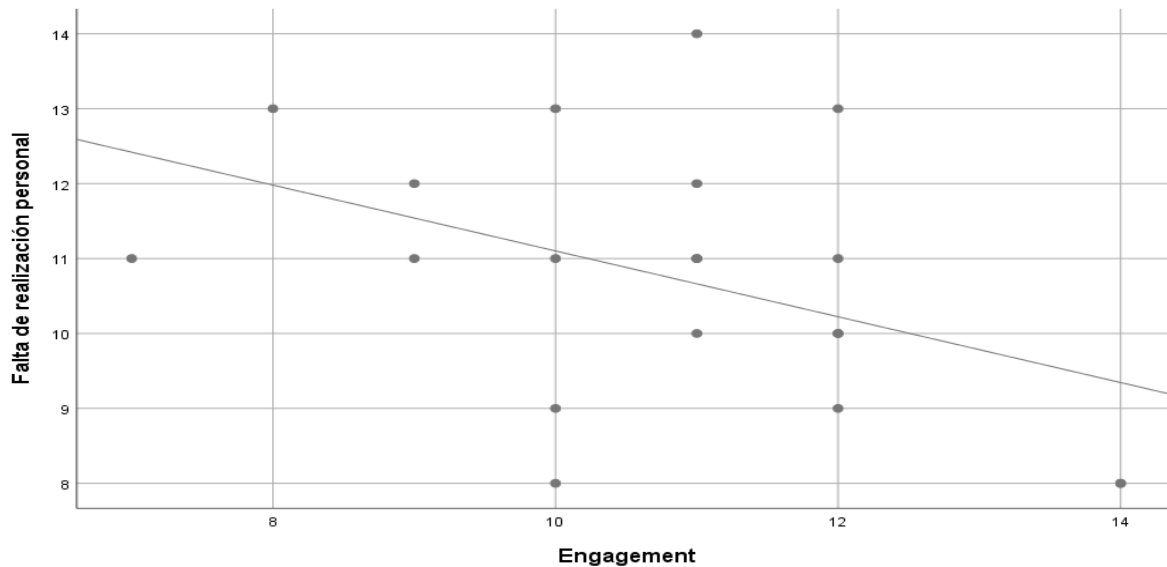
Correlación entre la falta de realización personal y el engagement

	Falta de realización personal	Engagement
Correlación de Pearson	1	-,437
Falta de realización personal Sig. (bilateral)		,044
N	20	20

Nota. Esta tabla presenta las correlaciones alcanzadas del coeficiente de Pearson.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre la falta de realización personal y el engagement



Nota. Este diagrama se realizó en base a la tabla 12.

Interpretación:

La tabla 12 muestra un coeficiente de correlación de Pearson de -0.437 , lo que indica una correlación negativa débil entre la falta de realización personal y el engagement de los colaboradores. Este resultado sugiere que un aumento en la sensación de falta de realización personal entre los empleados tiende a estar asociado con una disminución en su nivel de compromiso con el trabajo. Esto subraya cómo el bienestar psicológico y la satisfacción profesional pueden influir en el engagement de los colaboradores.



6.2. Discusión de resultados

Este estudio comprobó la existencia de una relación significativa entre el burnout laboral y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024. Este hallazgo es parecido a otros:

Alayo (2021) encontró que el estrés laboral, un precursor común del burnout, tiene una relación inversa con el engagement debido al $r = -0.631$, lo que implica que a medida que los niveles de estrés aumentan, el compromiso de los empleados con su trabajo tiende a disminuir. Este hallazgo es particularmente relevante porque muestra cómo el estrés, si no se maneja adecuadamente, puede desencadenar un ciclo negativo que culmina en burnout. Esta investigación amplía esta comprensión al aplicar estas observaciones al entorno hospitalario, un contexto en el que las demandas emocionales y físicas son intensas.

Cruzado y Sanchez (2021) revelaron que existe una relación significativa entre el burnout y dimensiones específicas del engagement, tales como el agotamiento emocional y la despersonalización. Según su estudio, estos aspectos del burnout son particularmente dañinos porque erosionan el compromiso emocional y la identificación personal con el trabajo, lo que en última instancia reduce el engagement de los empleados. Este patrón es consistente con nuestros hallazgos en el contexto hospitalario, donde se observó que el burnout deteriora el engagement al afectar profundamente los aspectos emocionales y personales.

Cueva (2022) evidenció una correlación moderadamente negativa entre el burnout y el compromiso emocional, con un coeficiente de $r = -0.62$. Este resultado refleja una conexión inversa significativa, donde un aumento en el burnout está asociado con una disminución del compromiso emocional en el personal de salud. Estos hallazgos son paralelos a los observados en nuestro estudio, que también identifica una correlación negativa entre burnout y engagement. La similitud en los coeficientes sugiere que esta tendencia podría ser generalizable



en el sector salud, indicando que el burnout tiene un impacto consistente y perjudicial en el compromiso emocional de los trabajadores en este entorno.

Flores (2021) encontró una relación leve entre el burnout y el engagement, con un coeficiente $r = -0.109$. A pesar de que la magnitud de esta relación es baja, es relevante porque subraya que incluso niveles mínimos de burnout pueden tener un impacto en el engagement de los empleados. Este hallazgo es consistente con nuestras observaciones, que indican que el burnout tiene un efecto claramente negativo en el engagement, aunque este efecto podría ser más notable en entornos laborales con altos niveles de estrés, como los hospitales. La conclusión es que cualquier nivel de burnout debe ser abordado proactivamente para prevenir la erosión del engagement.

El estudio de Riiraja (2019) demostró que componentes específicos del burnout, como el agotamiento emocional y la indiferencia, tienen relaciones inversas con aspectos del engagement como el vigor y la dedicación, con coeficientes de $r = -0.346$ respectivamente. Estos resultados muestran que diferentes dimensiones del burnout pueden afectar de manera diversa los componentes del engagement. Este estudio, que reporta coeficientes en un rango similar, refuerza esta idea, sugiriendo que para mejorar el engagement en entornos laborales como el hospitalario, es necesario abordar las distintas facetas del burnout de manera específica y diferenciada.



CONCLUSIONES

PRIMERA. En esta tesis se relacionó el burnout laboral y el engagement. Los resultados del coeficiente de Pearson indicaron un valor de -0.516 , lo que indica una correlación negativa media, este valor sugiere que a medida que el burnout laboral aumenta, el nivel de engagement tiende a disminuir. El valor de p fue del $0,020 < 0,05$, por ende, se concluye que existe relación significativa entre el burnout laboral y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024.

SEGUNDA. En esta tesis se identificó la relación entre el agotamiento emocional y el engagement. Los resultados del coeficiente de Pearson denotaron un valor de -0.409 , lo que indica una correlación negativa débil. Además, el valor de p fue de $0,022 < 0,05$, en consecuencia, se concluye que existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del HMNB.

TERCERA. En este estudio se comprobó la relación entre la despersonalización y el engagement. Los resultados del coeficiente de Pearson mostraron un valor de -0.444 , lo que establece una correlación negativa débil. Por otro lado, el valor de p fue de $0,013 < 0,05$, por ende, se concluye que existe relación significativa entre la despersonalización y el engagement en los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.

CUARTA. En esta tesis se verificó la relación entre la falta de realización personal y el engagement. Los resultados del coeficiente de Pearson revelaron un valor de -0.437 , lo que indica una correlación negativa débil. Es relevante señalar que el valor de p fue del $0,044 < 0,05$, en consecuencia, se concluye que existe relación significativa entre la falta de realización personal y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda al Hospital Manuel Núñez Butrón la implementación de programas regulares de bienestar y salud mental que integren sesiones de manejo del estrés, talleres de autocuidado, y acceso a servicios de asesoramiento psicológico. Estas iniciativas podrían ser clave para disminuir los niveles de burnout laboral y, en consecuencia, fomentar un mayor engagement entre el personal, promoviendo un entorno de trabajo más saludable y productivo.

SEGUNDA. Se sugiere que el Hospital Manuel Núñez Butrón implemente políticas de trabajo que fomenten un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal, como la adopción de horarios flexibles o la opción de tomar descansos durante jornadas laborales intensas. Estas acciones podrían ser efectivas para reducir el agotamiento emocional del personal y, a su vez, promover un mayor engagement, contribuyendo a un ambiente de trabajo más equilibrado y satisfactorio.

TERCERA. Se recomienda al HMNÑ fortalecer su cultura organizacional promoviendo un ambiente laboral más inclusivo y empático, en el que los colaboradores se sientan valorados y reconocidos. Iniciativas como programas de reconocimiento al empleado del mes y actividades de team building pueden ser estrategias efectivas para reducir la despersonalización entre el personal, contribuyendo a un mayor sentido de pertenencia y conexión dentro del equipo de trabajo.

CUARTA. Se aconseja al HMNB crear y fomentar oportunidades de desarrollo profesional y personal para sus colaboradores. La oferta de formación continua, posibilidades de ascenso, y la asignación de tareas que presenten desafíos y contribuyan al enriquecimiento profesional pueden ser fundamentales para mejorar la sensación de realización personal del personal, lo que a su vez podría incrementar significativamente su nivel de engagement y compromiso con la institución.



REFERENCIAS

- Alayo, C. (2021). *Estrés laboral y engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo*, 2021 [Universidad Privada Antenor Orrego]. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7948/1/REP_PSIC_CYNTHIA_ALAYO_ESTRÉS.LABORAL.ENGAGEMENT.COLABORADORES.INSTITUCIÓN.PÚBLICA.TRUJILLO.2021.pdf
- Albarracín, Y. (2019). *Síndrome de Burnout en docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno – 2019* (Vol. 8) [Universidad Nacional del Altiplano]. <https://vriunap.pe/repositor/docs/d00006551-Borr.pdf>
- Amigo, F. (2008). Autoconcepto y autoestima. In *2008* (p. 12).
- Appiani, F., Rodríguez, F., Sarotto, L., & Yaryour, C. (2018). Prevalence of stress, burnout syndrome, anxiety, and depression among physicians of a teaching hospital during the Covid-19 pandemic. In *Archivo Argentino de Pediatría* (Vol. 388, pp. 539–547).
- Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz, E. (2018). Estrés laboral y engagementt en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Textos y Sentidos*, 17(1), 22. <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/textosysentidos/article/view/82>
- Asociation, A. P. (2015). *Encuesta estrés y problemas de salud*. <http://www.apa.org/news/press/releases/2016/03/encuesta-discriminacion.aspx>
- Barrazas, A. (2011). *Estrés, burnout y bienestar subjetivo* (Primera). Instituto Universitario Anglo Español. https://redie.mx/librosyrevistas/libros/estres_burnout_y_bienestar_sujetivo.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (p. 250). Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>



- Blasco, J. (2021). Guía para el manejo del estrés académico. In *Universidad de Valencia* (p. 16). Facultad de Psicología. <https://www.uv.es/iqdocent/guias/estres.pdf>
- Bocanegra, V., & Leyton, W. (2020). *Síndrome de Burnout en Latinoamérica: Una revisión sistemática* [Universidad César Vallejo]. <http://www.scielo.br/pdf/eav/v13n2/v13n2a08.pdf>. 2009 abr-jun; 13(2).
- Cárdenas, T., & Jaik, A. (2014). *Engagement. Ilusión por el trabajo. Un modelo teórico-conceptual* (Primera). Red Durango de Investigadores Educativos. <https://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>
- Carrasco, A., de la Corte, C., & León, J. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*, 1(1), 1–22. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=3685157%5Cnhttp://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3685157&orden=303886&info=link>
- Castillo, S., & Vallejos, E. (2022). *La relación entre el burnout y el work engagement en trabajadores de salud* [Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15776>
- Celis, O. (2021). *Burnout y calidad de vida profesional en enfermeras del servicio de cuidados intensivos de la ciudad de Lima* [Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8264#:~:text=La presente investigación titulada Burnout,la calidad de vida profesional.>
- Cruzado, F., & Sanchez, L. (2021). *Síndrome de burnout y engagement en los colaboradores de la empresa Ginsac, distrito de Chiclayo 2018* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>
- Cueva, M. (2022). *Relación entre el síndrome de Burnout y el engagement en enfermeras del servicio de hospitalización de un hospital militar de Lima Metropolitana* [Universidad



Peruana

Cayetano

Heredia].

<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/11434>

Ferguson, T. (2021). *Prácticas de engagement en organizaciones* [Universidad de San Andrés].

<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/18300/1/%5BP%5D%5BW%5D%5BT.M.Rec.Hum.Ferguson%2CTomás.pdf>

Flores, N. (2021). *Síndrome de burnout y engagement en personal de una institución militar, Lima 2018* [Universidad Privada del Norte].

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2216%0Ahttp://www.scielo.br/pdf/ean/v13n2/v13n2a08.pdf>. 2009 abr-jun; 13(2).

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica* (1st ed.). Area de Innovación y Desarrollo.

<https://doi.org/10.17993/ccyll.2018.15>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (McGRAW-HILL (ed.); Quinta).

Hernández, X. (2018). *Análisis del burnout y engagement en docentes: un estudio de diario* [Universidad Complutense de Madrid].

<https://docta.ucm.es/handle/20.500.14352/15630>

Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 2(70), 110–120.

<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

Macaya, P., & Aranda, F. (2020). Cuidado y autocuidado en el personal de salud: enfrentando la pandemia Covid-19. *Revista Chilena de Anestesia*, 49(3), 356–362.

<https://doi.org/10.25237/REVCHILANESTV49N03.014>

Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 1(2), 42–80.



<https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

Ministerio de Salud. (2005). Módulo de atención y salud mental. In MINSa (Ed.), *Atención Integral En Salud Mental* (Primera, Vol. 1).

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391413/Módulo_de_atención_integral_en_salud_mental_dirigido_a_trabajadores_de_primer_nivel_de_atención._Módulo_6_la_depresión20191017-26355-1qox3lw.pdf

Mouzo, J. (2021). *El "burnout" toma peso en la lista de dolencias de la OMS*. El País. https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html

Neffa, J. (2002). Los riesgos psicosociales en el trabajo. In *Prevención* (1st ed., Issue August). Centro de Estudios e Investigaciones Laborales. http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2002/20/seccionTecTextComp11.pdf VN - readcube.com

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Síndrome de Burnout*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets#B>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227–232.

Perez, C. (2009). *Técnicas de muestreo estadístico* (G. G. EDITORIAL (ed.); 1st ed.).

Quiroz, E., & Castaño, E. (2021). Burnout y engagement: un análisis desde los turnos laborales en personal asistencial. *Psicoespacios*, 15(27), 1–16. <https://doi.org/10.25057/21452776.1416>

Quiroz, El, & Muñoz, J. (2020). El engagement: una perspectiva desde las organizaciones saludables. *Engagement y Cambio Organizacional*, 1(1), 55–74. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/5c88b0c6-f261-48d2-9b9c-fc4b8989f882/content>

Rada, L. (2022). *Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de una empresa*



- fabricante y proveedora de productos de papel y cartón* [Escuela Superior Politécnica del Litoral]. <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/56607>
- Redondo, A., & Arraigada, M. (2011). Engagement en el trabajo y burnout. *Tercer Congreso Internacional de Investigación*, 1(1), 8. <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=eventos&d=Jev1534>
- Reyes, C. (2018). Sánchez, H., y Mejía, K. . *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. {Tesis de posgrado, Universidad Ricardo Palma}*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.
- Riiraja, I. (2019). *Burnout y engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima* [Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5327>
- Roca, M. (2021). *Relación entre el burnout y engagement en las organizaciones* [Universidad de Lima]. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13284/Roca_Bermudez_Milagros.pdf?sequence=1#:~:text=Se encontró que el burnout,forma positiva por la autoeficacia.](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13284/Roca_Bermudez_Milagros.pdf?sequence=1#:~:text=Se%20encontr%C3%B3%20que%20el%20burnout,forma%20positiva%20por%20la%20autoeficacia.)
- Saborio, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Annals of Applied Biology*, 101(2), 291–295. <https://doi.org/10.1111/j.1744-7348.1982.tb00824.x>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 1(Abril 2016), 109–138. <https://doi.org/10.51302/rtss.2004.8859>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2019). *El engagement en el trabajo* (p. 32). Lavel Industria Gráfica. <https://www.leadersummaries.com/es/libros/resumen/detalle/el-engagement-en-el-trabajo>



- Sánchez, G., & Venegas, D. (2018). *Síndrome de burnout y engagement en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo* [Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28708/Sánchez_UGV-Venegas_CDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, M., Rosas, J., & Mendoza, V. (2018). *Metodología de la investigación. Un enfoque práctico* (1st ed.). Universidad Autónoma de México. http://www.dgire.unam.mx/contenido_wp/bibliotecas/catalogacion.html
- Vargas, L., & Estrada, W. (2016). El engagement: teoría y nociones. *Revista Valor Agregado*, 3(1), 35–46. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1264
- Villalobos, H. (2019). Autoestima, teorías y su relación con el éxito personal. *Alternativas Psicología*, 41, 22–32. <https://www.alternativas.me/attachments/article/190/2.Autoestima, teorías y su relación con el éxito personal.pdf>.
- Walpole, R., Myers, R., Myers, S., & Ye, K. (2012). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias* (9th ed.). Pearson Educación.
- Wood, P., Moenne, G., Arteaga, C., Larraechea, R., Dosal, F., Del Solar, M., Klempau, R., De Aguirre, J., Becerra, M., & Besio, C. (2018). Medición 2018 Engagement. In *Circular HR Fundacion Chile*. Equipo Circular HR de Fundación Chile. <https://fch.cl/wp-content/uploads/2019/07/engagement-2018.pdf>



ANEXOS



Matriz de datos

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
VAR00001	Númerico	8	0	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00002	Númerico	8	0	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00003	Númerico	8	0	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00004	Númerico	8	0	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00005	Númerico	8	0	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00006	Númerico	8	0	Me siento frustrado/a en mi trabajo	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00007	Númerico	8	0	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00008	Númerico	8	0	Siento que al realizar mi trabajo lo hago con mucha energía	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00009	Númerico	8	0	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable.	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00010	Númerico	8	0	En mi trabajo me siento lleno de energía	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00011	Númerico	8	0	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00012	Númerico	8	0	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00013	Númerico	8	0	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00014	Númerico	8	0	Estoy entusiasmado con mi trabajo	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00015	Númerico	8	0	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00016	Númerico	8	0	Mi trabajo me inspira	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00017	Númerico	8	0	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
VAR00018	Númerico	8	0	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	{1, Totalmente desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
V1	Númerico	8	0	Burnout laboral	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
V2	Númerico	8	0	Engagement	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
D1	Númerico	8	0	Agotamiento emocional	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
D2	Númerico	8	0	Despersonalización	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
D3	Númerico	8	0	Falta de realización personal	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
D4	Númerico	8	0	Vigor	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
D5	Númerico	8	0	Dedicación	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
D6	Númerico	8	0	Absorción	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
27										

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	V1	V2	D1
1	4	5	3	3	2	5	4	3	4	3	3	2	3	5	4	3	3	4	33	30	12
2	3	4	2	3	1	4	3	2	3	4	4	1	4	5	5	3	4	5	25	35	9
3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	2	3	3	2	4	4	2	4	3	36	27	12
4	4	3	3	4	5	5	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	33	27	10
5	3	3	2	3	4	4	5	2	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	29	32	8
6	5	3	4	5	4	4	4	4	5	2	2	3	2	5	5	3	5	5	38	32	12
7	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	32	32	11
8	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	4	1	4	5	5	4	4	4	28	35	9
9	5	4	4	5	3	3	4	4	5	2	2	3	2	2	4	3	5	4	37	27	13
10	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	4	5	5	4	4	33	33	10
11	3	4	2	3	4	4	5	2	3	3	4	1	4	4	4	4	5	4	30	33	9
12	5	4	4	5	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	5	36	28	13
13	4	5	3	4	2	5	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	34	32	12
14	2	4	2	3	1	4	3	2	3	4	4	1	4	2	4	4	4	3	24	30	8
15	5	4	4	5	3	4	4	5	5	2	2	3	2	5	4	3	5	4	39	30	13
16	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	5	5	4	30	30	10
17	3	4	2	3	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	27	37	9
18	5	3	3	4	3	3	4	3	5	2	2	2	2	3	4	3	3	4	33	25	11
19	4	5	3	4	2	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	5	35	33	12
20	3	4	2	3	1	5	5	3	3	4	4	4	2	3	5	4	4	5	29	35	9
21																					



Instrumento

Buen día estamos realizando una encuesta con el objetivo de medir el nivel de Síndrome de Burnout. Para ello, pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

Escala de valoración.

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Edad:

Sexo (M)

(F)

ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
V1. Burnout laboral	1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo					
	2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					
	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
	4. Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.					
	5. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo					
	6. Me siento frustrado/a en mi trabajo					
	7. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.					
	8. Siento que al realizar mi trabajo lo hago con mucha energía					



	9. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable.					
V2. Engagement	10. En mi trabajo me siento lleno de energía					
	11. Mi trabajo está lleno de significado y propósito					
	12. El tiempo vuela cuando estoy trabajando					
	13. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo					
	14. Estoy entusiasmado con mi trabajo					
	15. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí					
	16. Mi trabajo me inspira					
	17. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar					
	18. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo					



Validez del instrumento



ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE *Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía*

TÍTULO DE TESIS: *Burnout Laboral y El Engagement De los colaboradores en el Area de coo del H.R.M.N.D. Puno*

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: *Rosendo Páez Coquecuan*
- PROFESIÓN: *Lic. Adm.*
- CARGO ACTUAL: *Director*
- GRADO ACADÉMICO: *Doctor*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

.....

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: *Julsaca, Ciudad Universitaria* 01-08-24

Firma del experto

DNI N° *02195441*

N° celular: *996-993377*



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 07-11-2024

Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JONATHAN VLADIMIR CHIQUE CASTILLO

Dirección: JR. JOAQUIN INCLAN 178 BARRIO CHANU CHANU

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 72868615

Teléfono: 957763434 email: chiquealf@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

Asesor: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: BURNOUT LABORAL Y EL ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE COCINA DEL HOSPITAL

MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Burnout laboral, engagement

Esta obra se desarrolló en la UANCV 1, 2?

1,2

Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

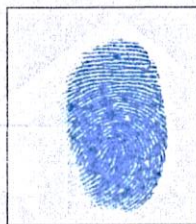
En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

07-11-2024

Fecha