

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Facultad de Psicología



*Efectos del work engagement y burnout en la rotación laboral en
teletrabajadores de una empresa del rubro tecnológico*

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología que
presenta:

Alejandra Belén Beraún Ching

Asesor:


Mg. Luis Alberto Guevara Rojas

LIMA, 2025

Informe de Similitud

Yo, Luis Alberto Guevara Rojas, docente de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis “Work engagement y Burnout en la intención de rotación en una organización de la industria tecnológica” de la autora Alejandra Belén Beraún Ching, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 14%. Así lo consigna el reporte del software Turnitin el 17/10/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte, así como la tesis presente y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.
- Lugar y fecha: Lima, 17 de Octubre del 2025

Apellidos y nombres del asesor: Luis Alberto Guevara Rojas	
DNI: 70024221 ORCID: 0000-0001-5520-7402	Firma: 

Agradecimientos

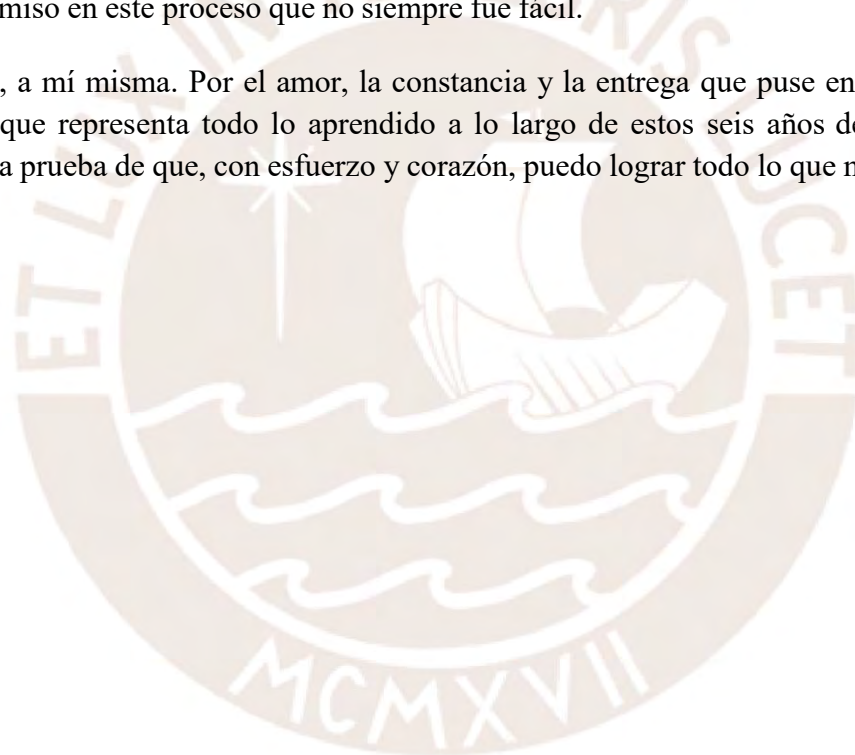
A mis padres, por ser mi apoyo incondicional. Gracias por confiar en mí incluso cuando yo dudaba, por animarme a seguir adelante y por enseñarme con su ejemplo que el esfuerzo y el amor siempre dan frutos. Gran parte de lo que soy hoy se los debo a ustedes.

A mi Melly, quien me acompañó en incontables amanecidas de redacción, siempre esperándome con un té caliente y yéndose a dormir solo cuando yo terminaba. Tu compañía y cariño hicieron que todo fuera un poco más llevadero.

A mis hermanos, que se emocionaban conmigo cada vez que compartía algo sobre mi tesis, y que estuvieron a mi lado en muchas noches largas. Gracias por hacerme sentir acompañada en este camino.

A Luis, el mejor asesor que podría haber tenido. Gracias por tu paciencia, tu dedicación y por confiar en mí desde el primer día. Gracias también por tus consejos y por estar presente con tanto compromiso en este proceso que no siempre fue fácil.

Y finalmente, a mí misma. Por el amor, la constancia y la entrega que puse en cada parte de este trabajo, que representa todo lo aprendido a lo largo de estos seis años de universidad. Esta tesis es la prueba de que, con esfuerzo y corazón, puedo lograr todo lo que me proponga.



Resumen

El sector tecnológico está presentando cada vez una mayor demanda laboral a nivel mundial. Sin embargo, con el auge del trabajo remoto, los niveles de rotación tienden a ser altos, especialmente en un país como Perú. Esto no solo implica un costo económico, sino también una pérdida de capital humano. Por lo tanto, esta investigación tuvo como objetivo determinar si existe una relación entre el work engagement, el burnout y la intención de rotación, basado en el Modelo de Demandas y Recursos (JD-R), para entender la influencia (o la falta de ella) de varias variables. La muestra estuvo compuesta por 90 personas de una empresa que opera 100% de forma remota en el sector tecnológico a nivel LATAM, con edades entre 24 y 54 años. Los resultados mostraron que el modelo que mejor predice la intención de rotación es el agotamiento emocional y la dedicación, demostrando que la intención de rotación puede predecirse utilizando el modelo JD-R. Finalmente, este estudio contribuye al proporcionar información sobre el sector tecnológico y sus niveles de rotación en Perú, un área con información limitada, especialmente en relación con el trabajo remoto.

Palabras clave: Involucramiento laboral, intención de rotación, agotamiento y sector tecnológico.

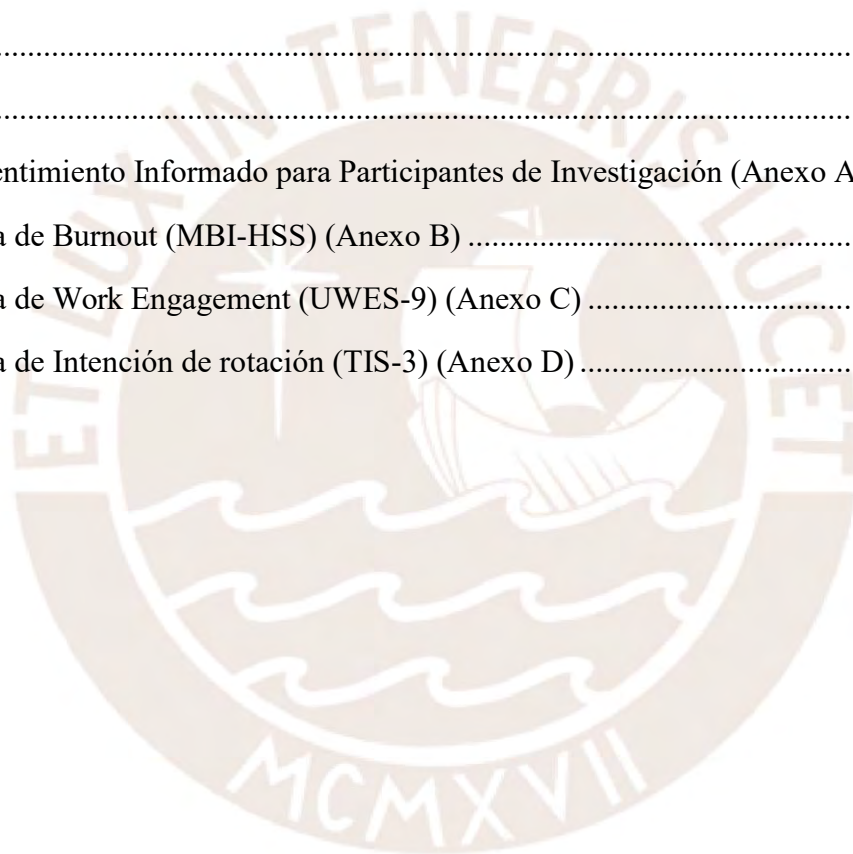
Abstract

The TECH sector is increasingly presenting greater labor demand worldwide. However, with the rise of remote work, turnover levels tend to be high, especially in a country like Peru. This not only implies an economic cost but also a loss of human capital. Therefore, this research aimed to determine whether there is a relationship between work engagement, burnout, and turnover intention, based on the Job Demands-Resources (JD-R) Model, to understand the influence (or lack thereof) of various variables. The sample consisted of 90 people from a company operating 100% remotely in the technology sector across LATAM, aged between 24 and 54 years. The results showed that the model best predicting turnover intention is emotional exhaustion and dedication, demonstrating that turnover intention can be predicted using the JD-R model. Finally, this study contributes by providing insights into the TECH sector and its turnover levels in Peru, an area with limited available information, particularly regarding remote work.

Keywords: Work Engagement, Burnout, Turnover Intention and Technology.

Tabla de contenidos

<i>Introducción</i>	1
<i>Método</i>	12
Participantes	12
Medición	13
Procedimiento	16
Análisis de datos	17
<i>Resultados</i>	18
<i>Discusión</i>	22
Referencias.....	30
<i>Anexos</i>	50
Consentimiento Informado para Participantes de Investigación (Anexo A)	50
Escala de Burnout (MBI-HSS) (Anexo B)	51
Escala de Work Engagement (UWES-9) (Anexo C)	53
Escala de Intención de rotación (TIS-3) (Anexo D)	54



Introducción

Debido a la crisis sanitaria mundial ocasionada por el COVID-19, los países tuvieron que adaptarse a nuevas condiciones y dictar regulaciones para evitar la paralización de su desarrollo (Simón & Tapia, 2022; Wilms, Schröder, Reer & Scheit, 2022). Entre estas medidas, el home office se consolidó como la más utilizada por las empresas, ya que permitía mantener la continuidad laboral reduciendo la propagación del virus (Robinson, 2022; Fretel, Guillén, Hostos de la Portilla & Espinoza, 2022; Wilms et al., 2022). Cabe señalar que esta modalidad no surgió con la pandemia: el teletrabajo, definido como un acuerdo entre empleador y colaborador para desempeñar funciones fuera de la oficina mediante el uso de TICs [Tecnología de la Información y Comunicación], ya se había implementado previamente, facilitando flexibilidad y disponibilidad (Velásquez & Vera, 2018). A lo largo de su desarrollo, el teletrabajo ha contribuido a la preservación de empleos y a la sostenibilidad empresarial (Aguilar, Jumpa & Martínez, 2021), generando impactos en la dinámica del mercado laboral (Antczak & Horzela, 2021). En la actualidad, se consolida como una de las alternativas más viables para mantener el flujo económico, social y laboral en distintos países (Mendoza, 2025; Jáurida et al., 2023).

No obstante, su implementación representó un cambio abrupto para muchas organizaciones que no estaban preparadas ni contaban con los conocimientos necesarios para establecer sistemas eficientes sin afectar a sus trabajadores (Fretel et al., 2022). A pesar de ello, el teletrabajo dejó de ser una tendencia pasajera y se ha posicionado como un modelo estructural. De hecho, se estima que para 2030 crecerá en un 25%, alcanzando alrededor de 92 millones de empleos bajo esta modalidad (WEF, 2024). En el caso peruano, la MTPE [Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo] se reportó que cerca de 30 de cada 100 empresas grandes del sector privado contaban con al menos un teletrabajador en 2022, siendo el sector servicios el de mayor concentración (80,7%) (Gestión, 2023). Su expansión es tal que, cada vez más, deja de percibirse como un beneficio excepcional y pasa a considerarse una condición esperada por los trabajadores. Por ejemplo, en Latinoamérica, un estudio de Ipsos (2024) encontró que el 57 % de los trabajadores desea trabajar menos días en la oficina. Lo mismo destaca un estudio realizado por EY (2024) y es que en LATAM aproximadamente un 40% de los trabajadores encuestados prefiere teletrabajar entre 2-3 días a la semana, mientras que un 30% prefiere trabajo remoto al 100%.

Entre los beneficios percibidos, destacan mayores niveles de autonomía gracias al manejo propio de horarios y tareas (Delanoeyje & Verbruggen, 2020), así como la posibilidad

de equilibrar la vida laboral y personal. Para las empresas, esto se traduce en reducción de costos de mantenimiento y rotación de personal (OIT, 2021). Además, desde la gestión de recursos humanos, abre nuevas oportunidades de atracción de talento sin limitaciones geográficas (Fretel et al., 2022).

Aunque el teletrabajo ofrece autonomía y flexibilidad, también se observan desafíos claros. Gallup (2025) reporta que el 45% de los trabajadores completamente remotos experimentó “mucho estrés” el día previo al estudio, cifras que son mayores que las de trabajadores híbridos o presenciales. Además, sólo 36% de ellos sienten que están prosperando en su vida general, comparados con un 42% de trabajadores híbridos o con posibilidad de trabajar remoto. Otro reto es la sensación de desconexión: solamente 28 % de los remotos siente que su trabajo está alineado con la misión de la empresa. Mientras que en Perú, en un estudio realizado por Buk (2025), uno de cada 6 teletrabajadores reporta padecer de burnout de manera frecuente.

En términos generales, el mercado laboral se encuentra impactado no solo por el teletrabajo, sino también por los avances tecnológicos que lo acompañan. Como por ejemplo las herramientas emergentes de los últimos tiempos, en especial la inteligencia artificial (IA), influyen directamente en la productividad. Un estudio de McKinsey & Company (2020) estimó que la IA podría aumentar la productividad de los teletrabajadores entre un 20% y 30%, sobre todo en redacción, análisis de datos y gestión de proyectos. No obstante, la OIT (2022) advierte que su uso debe realizarse bajo supervisión adecuada, ya que un manejo inadecuado podría intensificar riesgos psicosociales como estrés, ansiedad y burnout.

Contexto TICs

Hoy en día es uno de los sectores que mayor presencia está teniendo, requiriendo grandes cantidades de personas dedicadas al manejo de TICs. Y es que el auge de este sector empezó aproximadamente desde el 2020 y a raíz de la pandemia, registró exuberantes cantidades de dinero, reforzando así su control sobre los negocios globales (Forbes, 2021). Siendo así que en 2021 hubo campañas de contratación masiva para poder responder a las exigencias del mercado, hasta tal punto que empezó a romper récords (Margit, 2022). Lamentablemente, dichos números comenzaron a decrecer, reportándose despidos masivos a nivel mundial. Por ejemplo, en el 2022, se reportó que 849 empresas TIC despidieron a casi 137.000 trabajadores (Layoffs.fyi, 2022; citado en Margit, 2022). Ocasionando mayor interés y preocupación en estudiar a este sector y su población de colaboradores.

Es por todo ello, resulta importante investigar cómo es que realmente se encuentran los trabajadores bajo esta modalidad del home office y cómo es que se podría mejorar su experiencia, de modo que se beneficien ellos y la empresa, especialmente en el sector TIC. Y es que el trabajador resulta factor vital para el cuidado y éxito de la empresa (Junca & Lopes, 2021). Por lo que la creación de un ambiente agradable y preocupado en el bienestar de los trabajadores puede originar resultados positivos tanto a nivel trabajador como de empresa (Miranda, 2018). Enfocándose en el factor humano, una empresa puede incrementar los niveles de producción, generar un sentimiento de *engagement*, entre otros (Zapata & Melo, 2015).

Work engagement

Todo lo desarrollado anteriormente puede comprenderse de manera más clara a través de la *Job Demands and Resources theory* (JD-R), propuesta por Bakker y Demerouti (2007). Este modelo plantea que las demandas laborales, entendidas como aquellos aspectos del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido, y los recursos laborales, que son condiciones que facilitan el logro de objetivos y fomentan el desarrollo, interactúan de manera constante para influir en el bienestar y el desempeño de los trabajadores. A ello se suman los recursos personales, que corresponden a características psicológicas individuales como la autoeficacia, el optimismo o la resiliencia que fortalecen la motivación y ayudan a enfrentar el estrés (Bakker et al., 2007, 2017).

En conjunto, este modelo explica cómo las demandas y recursos laborales inciden en la salud y el bienestar de los colaboradores a largo plazo (Schaufeli, 2017), integrando dos procesos psicológicos fundamentales: el proceso de estrés y el proceso motivacional. El primero ocurre cuando las demandas laborales superan la capacidad de manejo del trabajador y no existen recursos suficientes para afrontarlas, lo que aumenta el riesgo de *burnout* y genera consecuencias negativas para la salud y el desempeño (Schaufeli, 2017). Por el contrario, el proceso motivacional se activa cuando los trabajadores disponen de amplios recursos laborales y personales que les permiten responder de manera eficiente a las demandas, favoreciendo el *work engagement* y resultados organizacionales positivos (Schaufeli, 2017).

Poder entender ello permitirá comprender más ampliamente cómo funcionan y se manejan los espacios laborales, de modo que se pueda promover la creación de planes de acción adecuados para abordar las distintas problemáticas de la empresa. Y es que conocer más la teoría del WE o Burnout, siendo uno la respuesta del otro permite analizar al ser

humano y cómo actúan sus fortalezas frente a las demandas laborales, conociendo así su funcionamiento como trabajador (Gomes, Teixeira & Queirós, 2021; Pérez & Pedraza, 2021).

Entonces, es importante definir a mayor detalle qué es el *work engagement* o involucramiento, temática que ha permitido estudiar los recursos psicológicos positivos que las personas emplean para trabajar (Pollak, Chrupała-Pniak, Rudnicka & Paliga, 2017). Específicamente, el término fue mencionado por primera vez por Kahn (1990), quien mencionaba era una conducta enérgica y motivada de los trabajadores que se desarrollaba en dos planos: afectivos y cognitivos. Más adelante fue abordada por Schaufeli y Salanova (2009) quienes incluyen el plano psicosocial como instancia desde donde los trabajadores deben ser capaces de observar sus puestos de trabajo.

Otros autores también brindaron sus propias definiciones sobre el engagement dentro de los puestos laborales. Por ejemplo, Christian, Garza y Slaughter (2011) mencionaron que el concepto de *engagement* se relaciona directamente con una alta intensidad de energía involucrada en la realización de las tareas del trabajo. Y estos altos niveles de energía se ven relacionados con diversos aspectos positivos dentro de su desempeño laboral, donde habría la presencia de una mayor satisfacción del personal, mayor bienestar psicológico, compromiso laboral, conductas que aportan a la persona fuera de sus obligaciones como trabajador, proactividad, entre otros (Álvarez & Peña, 2016; Decuyper & Schaufeli, 2020).

No obstante, durante mucho tiempo se ha confundido el concepto de *work engagement*, traduciéndose como compromiso laboral (Álvarez et al., 2016). En realidad, el compromiso laboral se encuentra más relacionado a la afinidad e involucramiento que encuentra el individuo con su centro de trabajo, el lazo psicológico que los une; el cual se manifiesta mediante la voluntad por el cumplimiento de objetivos, firme creencia en todas las formas de pensamiento de la empresa, su cultura y aspiraciones y, por último, la intencionalidad por quedarse en la empresa (Mowday, Steers & Porter, 1979). Mientras que, el *work engagement* sería ese estado psicológico positivo y satisfactorio que surge como resultado de dedicación, absorción y vigor, el cual se experimenta desde instancias tanto físicas como emocionales y cognitivas (Schaufeli & Bakker, 2004).

Esas características se encuentran relacionadas con lo previamente mencionado por Schaufeli, Salanova, Romá y Bakker (2002), quienes mencionan que es posible medir el engagement mediante la escala UWES que propone y se divide en las siguientes dimensiones: el vigor está asociado al sentido de resiliencia y energía; la dedicación es el involucramiento en las demandas del trabajo; enfrentando cada desafío con orgullo y significado relacionados a su labor; y, la absorción sería el estado de completa concentración

en sus labores, donde se presenta esta sensación de que el *tiempo pasa volando* al encontrarse tan absorto en su realización.

Y es que esta conexión psicológica o *work engagement*, es producto de su relación con el rol laboral que cumple el individuo (Christian et al., 2011). Esto implicaría el “aporte de su yo personal” de los trabajadores, invirtiendo su energía y conexión emocional con su trabajo (Kahn, 1992). Donde los roles laborales representan oportunidades que son aplicadas de forma holística por los trabajadores (Kahn, 1990; Rich, Lepine & Crawford, 2010).

En vista de ello, algunas características, mencionadas previamente, que poseen las personas con alto nivel de *work engagement* son los altos niveles de concentración en sus labores así como dificultad para desconectarse del trabajo, además de presentarse siempre entusiastas aunque se encuentren cansados y/o exhaustos luego de una intensa jornada laboral; de tal forma que el cansancio lo asocian con el logro de objetivos y termina convirtiéndose en una experiencia beneficiosa para los mismos (Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris, 2008; Bakker, Albrecht & Leiter, 2011).

Al mismo tiempo, diversos investigadores mencionan que el colaborador al encontrarse en un alto nivel de engagement, presenta el estado de *flow*, que es la experiencia de realizar una actividad que su sola práctica resulta sumamente placentera, el individuo entra en un estado de completa absorción, ignorando los estímulos fuera de la actividad y mostrando un interés inherente y natural (Nakamura & Csikszentmihalyi, 2002; Pizarro, Fredes, Inostroza & Torreblanca, 2019). Entonces, aparte de representar un estado positivo del individuo al momento de realizar sus labores, conocer sobre el engagement también permitirá tener un enfoque más extenso de los individuos y sus fortalezas dentro de sus espacios laborales mediante la mejora de la calidad de vida de los empleados (Gomes et al., 2021). Específicamente en el sector TIC, resulta importante incentivar el engagement debido a que tan solo el 4% de trabajadores en la industria se encuentran desempleados, por lo que se busca la conservación y fidelización de esos talentos en las empresas (LHH, 2022).

Burnout

En cuanto al síndrome de *burnout* y como fue mencionado anteriormente que sería un *outcome* negativo ocasionado por el exceso de demandas y la falta de recursos laborales (Schaufeli, 2017). Más detalladamente, también conocido como el síndrome de desgaste profesional (Álvarez et al., 1991), sobrecarga emocional o fatiga en el trabajo, representa un grave riesgo para el bienestar y calidad de vida del individuo (OMS, 2000, citado en Saborio & Hidalgo, 2015; Gutiérrez, Celis, Moreno, Farías & Suárez, 2006). Según Maslach (1986a;

1993b), es el incorrecto afrontamiento al estrés crónico, caracterizado por el cansancio emocional, disminución de la realización personal y despersonalización, agotando así su proceso adaptativo a diferentes circunstancias. Todo finalmente ocasiona no solo consecuencias negativas para el mismo individuo, sino que también la institución para la que trabaja se ve seriamente afectada (Gil-Monte & Peiró, 1997).

De acuerdo con Álvarez et al. (1991), el *burnout* es progresivo y por ende presenta 3 fases: en primer lugar, surge la situación de estrés como consecuencia del exceso de demandas laborales. En segundo lugar, el individuo busca responder a esta problemática y ello origina que se sobre esfuerce, ocasionado así, signos de ansiedad y fatiga. En tercer lugar, se produce un estado de adaptabilidad, también conocido como enfrentamiento defensivo, donde ocurre un cambio de conducta de modo que se pueda proteger de las tensiones originadas por la problemática. Finalmente, surge el estado de *burnout* como tal (dentro de la última etapa), al sujeto tratar de defenderse de situaciones de trabajo insoportables.

Entonces, como se pudo observar, habría dos posibles respuestas a las demandas laborales: *burnout* y *work engagement*. De las cuales, las empresas esperarían que sus trabajadores desarrollen el *work engagement*, debido a que es vista como una vía que maximiza el potencial y productividad de sus trabajadores. Ello con el fin de poder mantener la competitividad frente al mercado laboral, gestionando así estratégicamente todos sus recursos para obtener ganancias económicas (Cordero & Rodríguez, 2017; Giraldo, 2018; Greve, 2003). Sin embargo, existen otras variables aparte del *work engagement* y *burnout* que también influyen significativamente el éxito de una empresa, un claro ejemplo es la intención de rotación, por lo que la atención se centraría en cómo mejorar la eficiencia de la gestión de la empresa para mantener su competitividad en el mercado laboral (Pushpakumari, 2021; Zulkifli & Ali, 2017; Yongxing, Hongfei, Baoguo & Lei, 2017; Huang & Su, 2016; Bechtoldt, Rohrmann, de Pater & Beersma, 2011; Muduli, Verma & Datta, 2016).

Intención de rotación

Es así que, la intención de rotar laboralmente podría ser considerado un factor importante al momento de pensar en mantener una empresa. Y es que una encuesta donde participaron aproximadamente 2500 empresas reveló que la retención del personal es considerada como uno de los mayores retos a los cuales se enfrentan las empresas actualmente (Deloitte University Press, 2014). Siendo una preocupación dentro de la economía global, motivar a las personas a permanecer en sus empresas, resulta cada vez más

complejo de lograr, por lo que encuentran sustancialmente importante promover un fuerte compromiso con la misma (Rafiq, Wu, Chin & Nasir, 2019).

De manera más precisa, la intención de rotación sería la disposición de querer abandonar la empresa en que se trabaja (voluntariamente), es decir, renunciar como consecuencia de la insatisfacción experimentada por dicha empresa y buscar mejores oportunidades laborales (Mobley, Horner & Hollingsworth, 1978; Begley & Czajka, 1993; Thoresen, Kaplan, Barsky, Warren & De Chermont, 2003; Chen, Wang, Peng, Geimer, Sharp & Jex, 2019). En otras palabras, es la intención de renunciar a su trabajo (y el intento) en búsqueda de otro en un corto plazo de tiempo (Bustamante, Fernández, Moscoso & Vera, 2017). Una investigación reciente llevada a cabo por Park et al., (2020, citado en Namin, Ogaard & Roislien, 2022; p. 3) que habrían 8 distintos antecedentes en la intención de rotar de un individuo: “apoyo organizacional percibido (contextos organizacionales), supervisión abusiva (comportamientos de supervisor y líder), work engagement (actitudes laborales), conflicto de rol (factores de estrés de rol), burnout (tensiones en el trabajo), comportamiento de ciudadanía organizacional (desempeño), autoeficacia (diferencias individuales) y actuación profunda (trabajo emocional)”.

De acuerdo con el modelo propuesto por Mobley et al. (1978), la intención de rotación se vería directamente influenciada por la insatisfacción laboral, afectando tanto el pensamiento de abandonar, la intención de abandonar la estabilidad y de buscar, pero indirectamente afecta la intención real de renunciar al trabajo. Poseyendo 3 factores claves: la intención de movilidad laboral, valoración positiva del trabajo y el involucramiento organizacional o work engagement. Y es que cada vez asume más relevante dicho término ahora que las empresas se dieron cuenta que los niveles de intención de rotación podrían incrementarse si es que sus trabajadores no se encuentran satisfechos y encima presentan altos niveles de agotamiento o *burnout* (Ivanovic & Ivancevic, 2020).

Por ejemplo, que mientras el burnout impactaría positivamente en la intención de rotación, es decir, la promovería; por otro lado, esa intención de rotación sería impactada negativamente por el work engagement, desincentivando que se ocasione (Memon et al., 2016; 2020; Bailey, Madden, Alfes & Fletcher, 2015; Shuck, Twyford, Reio & Shuck, 2014; Huang et al., 2016; Schaufeli & Bakker, 2004; Du Plooy & Roodt, 2010; Maslach, Schaufelli & Leiter, 2001). Ello debido a que aquellos trabajadores que se encuentran fuertemente involucrados o *engaged* con sus centros de trabajo, también exhiben un mejor desempeño y comportamiento, lo cual finalmente ocasiona que presenten una menor inclinación a abandonar dicha institución (Bechtoldt et al., 2011; Hsieh & Wang, 2015; Saks & Gruman,

2014; Juhdi, Pa'wan & Hansaram, 2013; Alfes, Shantz, Truss & Soane 2013). Y es que cuando una persona se encuentra realmente comprometida con su trabajo, entendiéndose como una entrega absoluta de uno mismo al rol que desempeña en su puesto de trabajo (Rich et al., 2010), en donde el empleado se encuentra entusiasmado, sus actividades y experiencias laborales poseen un significado y se encuentra en las capacidades de lidiar con las demandas laborales (Schaufeli et al., 2002; 2013). Es entonces que se genera que quiera mantenerse en su trabajo durante un periodo más prolongado (Memon et al., 2016).

Por el contrario, diversos estudios han demostrado que mientras más altos sean los niveles de *burnout* en un trabajador, más alta es la probabilidad de que renuncie a su trabajo (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach et al., 2001; Huang et al., 2003; Lee & Shin, 2005; Shimizu, 2005; Ivanovic et al., 2020). Incluso se sugiere que el *burnout* implicaría no solo un coste a nivel individual para el trabajador, sino que también representaría altos costos para la empresa incrementando los niveles de rotación de los empleados (Echegaray, 2021). Y es que el *burnout* es considerado como una de las variables predictoras más fuertes de la intención de rotación (Beltrán, 2019). Por ejemplo, investigaciones mencionan que los niveles de intención de rotación podrían incrementar al experimentar variables como el *burnout*, altos niveles de estrés y la ausencia de oportunidades de crecimiento (Yang et al., 2016; Shuck et al., 2011; Bakker et al., 2008; García, 2020). También se reportó que el *burnout* afectaría la intención de rotación de los trabajadores mediante los niveles de satisfacción laboral (Dwinijanti & Arrozi, 2020).

Ahora bien, independientemente de si son predictores uno de los otros, en lo que todas estas investigaciones coinciden es en la relación de influencia de todas estas variables (Schaufeli et al., 2004). Y es que tal cual postula la *Job Demands-Resources Theory*, modelo que permitiría comprender exhaustivamente los efectos ocasionados por el burnout y engagement, viéndose enmarcados en los problemas de salud e intención de rotación de los colaboradores (Schaufeli et al., 2004). Incluso, el impacto que generarían sería distinto dependiendo del género y si el individuo representa un cargo de liderazgo. Por ejemplo, Robinson et al. (2004) afirma que los más altos niveles de *engagement* están asociados a la antigüedad y ocupación profesional de los individuos, donde los ejecutivos son quienes más *engaged* se encuentran (McBain, 2006). Mientras que, en tanto al género, estudios demuestran que el encontrarse involucrado con el trabajo es una construcción de género, debido a que representa un proceso más sencillo para los hombres que para las mujeres (Banihani, Lewis & Syed, 2013).

Por otro lado, nuevamente mencionando al work engagement y burnout, estos no serían considerados como variables unidimensionales ni separadas, sino que sus componentes permitirían explicar las actitudes tanto positivas como negativas que presentan los trabajadores (Schaufeli et al., 2004). Así resulta evidente la relación entre los tres constructos, los cuales conjuntamente impactan a las organizaciones de manera vital porque enfocan la atención en los trabajadores y en implementar estrategias para su crecimiento (Yongxing et al., 2017). Ocasionando mejores resultados a nivel organizacional (Meyers, Kooij, Kroon, de Reuver & van Woerkom, 2020). Y es que el crecimiento de ellos es clave para el crecimiento de la empresa, los cuales necesitan sentir que son valiosos para su organización (Junca et al., 2021).

En este sentido, resulta pertinente analizar a la población que se desempeña en el sector tecnológico. Desde la perspectiva de la Psicología Organizacional, la presente investigación busca recopilar información que permita a los gestores de talento humano diseñar estrategias orientadas a potenciar al máximo las capacidades de los colaboradores en términos de calidad, productividad, desempeño y eficiencia, factores de los cuales depende en gran medida el éxito organizacional (Berrocal, 2019; Rondón, 2019). Asimismo, los hallazgos contribuirán al desarrollo de planes enfocados en la formación integral de los trabajadores, promoviendo su salud y bienestar, altos niveles de satisfacción laboral y el fortalecimiento de su crecimiento y aprendizaje (Andrade & Gómez, 2008; Álvarez et al., 2018).

Y es que, a pesar de que muchas empresas ven al home office como un impulsor de mejora entre la vida laboral y privada de las personas (Fretel et al., 2022), habría una tendencia a superponer los deberes laborales por encima de los personales o viceversa (OIT, 2021), observándose así una mayor demanda o exigencia laboral. Si bien es cierto que no todas las demandas son negativas, existe la alta probabilidad de que se conviertan en estresores como respuesta a las exigencias y demostrar un buen desempeño (Meijman & Mulder, 1998). Y es que surgen dos tipos de respuestas dependiendo de cómo resulten dichas demandas: un proceso energético donde las demandas altas agotan los recursos y desencadena el burnout y el proceso motivador donde las demandas pueden ser satisfechas por la suficiente cantidad de recursos, los cuales se vinculan con el compromiso mediante el engagement (Moreno, Corso & Rodriguez, 2010).

Por otro lado, también se resalta la importancia de cuidar el *engagement* de los trabajadores, en donde las empresas deben promover ese sentido de pertenencia y cercanía, más aún desde una instancia de trabajo remoto (Jiménez & Rosas., 2021). Incluso para los

mismos trabajadores el encontrarse *engaged* o involucrado es considerado es un aspecto muy importante al momento de continuar laborando para una empresa. Por ejemplo, en una encuesta realizada en Perú, Colombia, Chile y Argentina, se reportó que aproximadamente el 70% de los trabajadores consideran significativo encontrarse comprometido con su empresa, pero tan solo el 36% de las empresas contaba con una estrategia para promover dicho aspecto (GoIntegro, 2017). Y es que, dentro del contexto peruano, tan solo un 16% se siente realmente involucrados con sus centros de trabajo, reportándose valores bajos similares a los hallados a nivel mundial (Gallup, 2013).

Mientras que el *burnout* también resulta un tema al cual tomarle más importancia. Y es que según una encuesta realizada por Bumerán (2022, citada en RPP, 2022), al menos uno de siete peruanos ha sufrido o sufre actualmente de burnout, donde aproximadamente el 72% de los encuestados lo padece. Asimismo, posicionan al país como uno de los que más horas trabaja a nivel Latinoamérica, siendo un factor de riesgo para empezar a padecer síntomas del burnout. Ello ha desencadenado que aproximadamente el 47% considere como opción cambiarse de trabajo para sentirse mejor. Por otro lado, cifras del MINSA (Gob, 2025) muestran que en 2023 se registraron aproximadamente 42 000 atenciones por casos de estrés severo, lo que representa un panorama preocupante que se mantiene en el tiempo. En esa misma línea, en 2022 se reportó que cerca del 72 % de los trabajadores peruanos manifestaron sentirse críticamente exhaustos debido a sus condiciones laborales.

Dichos resultados también podrían verse relacionados por la modalidad de trabajo en que se desenvuelven los trabajadores estudiados, y es que la virtualidad ha ocasionado que se incrementen los casos de burnout (Apaza, Seminario & Santa-Cruz, 2020). Específicamente aquellos puestos de trabajo ligados al servicio al cliente y prestación de servicios son quienes más afectados se encuentran (Lauracio & Lauracio, 2020), ya que es donde frecuentemente hay niveles más altos de estrés (Omar et al., 2019). La empresa investigada realiza prestación de servicios al encontrarse dentro del rubro de tecnología, sector el cual últimamente cobra cada vez más importancia. Puntualmente, el sector TIC y su gestión de tecnologías de la información, se ve severamente impactado por el síndrome de burnout, especialmente por la importancia que cada vez más va obteniendo la tecnología y la exigencia que siente los especialistas en ello por responder a las demandas de las organizaciones respecto a ello (Pawlowski, Kaganer & Cater III, 2017; Balvin, 2020). Reportándose incluso en un estudio realizado por Balvin (2020), que al menos un 69.6% del personal de una empresa de TICs presenta niveles medios de burnout.

Y en cuanto a la intención de rotación, según diversas investigaciones, el cese de trabajadores significa cantidades importantes para la empresa del sector privado (como la estudiada), representando un costo anual de 150 mil millones dólares dentro de la economía mundial (PWC, 2014; Glebbeek & Bax., 2004; Hinkin & Tracey., 2000). Y es que también resulta importante mencionar que el Perú es considerado como uno de los países con niveles más altos de rotación de personal (PWC, citado en Peru21, 2020), lo cual dificulta la atracción de nuevos talentos para el crecimiento de la nación. Asimismo, podría resultar un impedimento para poder ocupar las plazas donde más personal se necesita, como lo es el sector TIC, ubicado en el top 10 de los trabajos con mayor demanda y crecimiento actualmente (Adecco Perú, s.f., citado en Ríos, 2022). Por lo que la retención de talentos resultaría así uno de los aspectos más importantes al crear estrategias que tengan como objetivos el crecimiento de la empresa. Es así que, no solo representa un gran impacto a nivel organizacional, sino también económico.

Actualmente, la presencia del trabajo remoto o teletrabajo en el Perú ha ido incrementando, registrando aproximadamente alrededor de 220000 teletrabajadores en la planilla electrónica de empresas privadas, representando el 5% (El Peruano, 2023). Debido a ello y sus cifras, para la implementación del teletrabajo, es importante tomar en consideración la cultura laboral y estructura económica de los países en que se encuentra la organización (Eurofound, 2017). Por lo que, el rol de RRHH y la Psicología Organizacional retoma mayor relevancia, debido que a través de ellas se podría aportar en la creación de estrategias que puedan mejorar la productividad y bienestar de los trabajadores, de modo que se ocasione un estado de ganancia para ambas partes involucradas.

Por tales motivos, el presente estudio tiene como objetivo principal explorar si el *work engagement*, *burnout* e intención de rotación tienen una relación entre sí en teletrabajadores de una empresa de tecnología. Asimismo, se plantearon dos objetivos específicos, dentro de los cuales se encuentran: en primer lugar, explorar la diferencia en los niveles de *work engagement*, *burnout* e intención de rotación en trabajadores con gente a cargo y sin gente a cargo y, en segundo lugar, explorar la diferencia en los niveles de intención de rotación, *work engagement* y *burnout* por género.

Método

Participantes

Participaron un total de 90 participantes voluntarios de un total de 110, dentro del cual un 47.8% (43) son mujeres, 51.1% (46) son hombres y 1.1% (1) prefirió no decir su género, con edades comprendidas entre los 24 hasta los 54 años ($M = 34.08$; $DE = 6.44$). Todos los participantes debían estar trabajando activamente de manera remota o híbrida en la empresa seleccionada, pudiendo pertenecer a cualquier área de esta. En cuanto a criterios de exclusión, no participaron aquellos trabajadores que se encontraban actualmente realizando prácticas pre o profesionales y no tengan mínimo un año de experiencia con la empresa. Asimismo, respecto a los puestos de liderazgo, estos son ocupados mayormente por hombres (17), luego mujeres (18) y en último lugar, los que preferían no decir su género (1). Finalmente, para participar en la investigación, se les proporcionó un consentimiento informado en el que manifestaron de manera voluntaria su intención de participar. (ver apéndice A).

En esta investigación, se siguieron los principios éticos de la American Psychological Association (2017) como guía. Se priorizó la beneficencia y no maleficencia, buscando ayudar y contribuir al desarrollo de los trabajadores y la empresa sin intención de causar daño. Se respetó la autonomía de todos los involucrados y se trabajó en colaboración con la organización, enfocándose en la fidelidad y responsabilidad. La integridad se mantuvo en todo momento, cumpliendo con honestidad los lineamientos éticos. Se protegieron los derechos humanos y la dignidad de las personas, preservando la confidencialidad. Y, por último, se demostró un compromiso claro y constante con la protección y respeto de sus derechos y autonomía.

Medición

La investigación se llevó a cabo mediante el uso de tres cuestionarios: el primer cuestionario evaluó la intensidad y frecuencia con que los trabajadores experimentan agotamiento laboral durante sus jornadas, el segundo estuvo enfocado conocer los sentimientos que les evoca su trabajo (a los trabajadores) en dicha empresa y el tercero

enfocado en evaluar la intención de cambiar de trabajo o nivel de permanencia en la empresa del trabajador en la organización estudiada.

Ficha sociodemográfica

La ficha sociodemográfica consistió en un formulario donde los participantes brindaron información sobre su género, edad, cuántas personas tienen a cargo y debían ingresar con su dirección de correo electrónico de la organización. Los demás datos como nombre, correo institucional, puesto que ocupan y área a la que pertenecen, fueron solicitados a RRHH. Asimismo, mencionar que en el consentimiento informado se prometió confidencialidad, más no anonimato debido a que por propósitos de la investigación era necesario conocer la identidad de los colaboradores para obtener datos sobre la jerarquía que ocupaban, área de ubicación, entre otros. De modo que se obtenga un panorama más amplio de la organización, cómo funciona y su estructura. Ello también fue apoyado por la empresa elegida y su cultura de super transparencia.

Escala para medir el Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey [MBI-HSS]

Se utilizará la versión adaptada al español de la escala *Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey* [MBI-HSS] de Maslach y Jackson (1981), para evaluar la posible existencia del síndrome de Burnout o agotamiento laboral en los participantes pertenecientes a la empresa elegida (Ver Apéndice B). El presente cuestionario comprende un total de 22 ítems organizados en 3 dimensiones del *Burnout*: cansancio emocional, realización personal y despersonalización. La escala presenta algunos de los siguientes ítems: “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”, “fácilmente comprendo cómo se sienten las personas”, “creo que trato a algunas personas de manera impersonal y distante o poco cuidadosa”, “creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás”, “me siento frustrado en mi trabajo”, entre otros. Para cada uno de los ítems la persona debió indicar en una escala del 0 al 6 cuál es la frecuencia con la que experimentan o sienten dichos sentimientos o ideas respecto a su trabajo en general (Donde 0 significa nunca, 1 significa pocas veces al año o menos, 2 significa una vez al mes o menos, 3 significa unas pocas veces al mes o menos, 4 significa una vez a la semana, 5 significa pocas veces a la semana y 6 significa todos los días).

En cuanto a los valores obtenidos en la adaptación a utilizar realizada por Maslach et al. (1981), en la confiabilidad por dimensión se halló: cansancio emocional ($\alpha = .90$),

realización personal ($\alpha = .71$) y despersonalización ($\alpha = .79$). Mientras que la confiabilidad de la escala general resulta ($\alpha = .80$) (Maslach et al., 1981). De igual forma se realizaron estudios en Latinoamérica que validaron la escala con valores similares, aunque gran número de los estudios realizados son en la población del sector de salud y educación (Fernández, 2002; Cañadas de la Fuente et al., 2014; Nunura, 2016; Rendón, Peralta, Hernández, Hernández, Vargas & Favela, 2020; Villaverde & Gil-La Orden, 2023). Por ejemplo, en México se realizó un estudio con un grupo de trabajadores del Occidente del país que se desenvolvían en diferentes labores económicas (Beltrán, Moreno & Salazar, 2016), obteniendo resultados de consistencia interna tales: cansancio emocional ($\alpha = .84$), despersonalización ($\alpha = .41$) y realización personal ($\alpha = .73$). De igual forma, para la escala total se encontró con un $\alpha = .66$ (Beltrán et al., 2016).

Mientras que, en el territorio peruano se realizó la adaptación de la escala para el país con el estudio de Llaja, Sarria y García (2007) enfocada en personal de salud, obteniendo resultados de consistencia interna tales: cansancio emocional ($\alpha = .80$), despersonalización ($\alpha = .56$) y realización personal ($\alpha = .71$). De igual forma, Casso (2018) realizó un estudio en trabajadores de una empresa teleoperadora de Lima Metropolitana donde sus niveles de confiabilidad para la escala general de Burnout resultaron $\alpha = .67$, mientras que en las dimensiones resultó: agotamiento o cansancio emocional ($\alpha = .71$), despersonalización ($\alpha = .26$) y realización personal ($\alpha = .67$). Sin embargo, resulta importante mencionar que la subescala de despersonalización tiende a obtener resultados menos confiables que las demás subescalas (Llaja et al., 2007; Montestruque, 2018).

Para la presente investigación, se obtuvo un alfa de Cronbach para la escala total de burnout de 0.88. En el caso de las dimensiones o subescalas, se obtuvo $\alpha = .79$ para realización personal, $\alpha = .88$ para cansancio emocional y $\alpha = .58$ para despersonalización. Por lo que no se utilizará la subdimensión de “despersonalización” debido a los bajos puntajes presentados.

Escala para medir el *Work Engagement* [UWES-9]

Se utilizará la versión española de la escala *Utrecht Work Engagement Scale* [UWES-9] de Schaufeli et al. (2003; Schaufeli et al., 2006) para evaluar los sentimientos que experimentan los participantes respecto a la empresa elegida (Ver Apéndice C). El presente cuestionario comprende un total de 9 ítems organizados en 3 dimensiones del *engagement*: vigor, absorción y dedicación. La presente escala está conformada por 9 ítems, algunos de ellos son: “En mi trabajo me siento lleno de energía”, “soy fuerte y vigoroso en mi trabajo”,

“soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo”, “estoy orgulloso del trabajo que hago”, entre otros. Para cada uno de los ítems la persona debió indicar en una escala del 0 al 6 cuál es la frecuencia con la que experimentan o siente dichos sentimientos o ideas (Donde 0 significa nunca, 1 significa casi nunca, 2 significa algunas veces, 3 significa regularmente, 4 significa bastantes veces, 5 significa casi siempre y 6 significa siempre).

En cuanto a los valores obtenidos en la adaptación a utilizar, Schaufeli et al. (2003) halló en la confiabilidad: vigor ($\alpha = .77$), dedicación ($\alpha = .85$) y absorción ($\alpha = .78$). De igual forma se realizaron estudios en Latinoamérica que validaron la escala con valores similares. Por ejemplo, en Chile se realizó una validación de la escala con trabajadores de diversos rubros, donde sus coeficientes de confiabilidad resultaron: vigor ($\alpha = .88$), dedicación ($\alpha = .91$) y absorción ($\alpha = .85$) (Juyumaya, 2019). Mientras que, en el territorio peruano (Portales, 2019) se realizó un estudio en trabajadores de una empresa de ingeniería e infraestructura donde sus niveles de confiabilidad fueron: vigor ($\alpha = .85$), la dedicación ($\alpha = .87$) y la absorción ($\alpha = .78$). De igual forma, una investigación llevada a cabo por Lagos et al. (2022) se enfocó en el personal de salud, obteniendo resultados de consistencia interna tales: vigor ($\alpha = .90$), dedicación ($\alpha = .85$) y absorción ($\alpha = .88$).

Para el presente estudio, se obtuvo un alfa de Cronbach para la escala total de work engagement de 0.91. En el caso de las dimensiones o subescalas, se obtuvo $\alpha = .90$ para vigor, $\alpha = .89$ para dedicación y $\alpha = .70$ para absorción.

Escala para medir el *Turnover Intention* [TIS-3]

Se utilizará la escala de *Turnover Intention* [TIS-3] desarrollada por Mobley et al. (1978) para la probabilidad de que un trabajador abandone su puesto laboral, en este caso, respecto a la empresa elegida (ver Apéndice D). Específicamente es la traducción propuesta por Amado (2020), la cual fue realizada bajo las directrices establecidas por *The Standards for Educational and Psychological Testing* (American Educational Research Association, The American Psychological Association & The National Council on Measurement in Education, 2014). El presente cuestionario se encuentra compuesto por 3 reactivos, siendo estos: “Pienso mucho en dejar mi trabajo actual”, “probablemente buscaré un nuevo trabajo el próximo año” y “tan pronto como sea posible, dejaré la organización”. Para cada uno de los ítems la persona debió indicar en una escala del 0 al 6 cuál es el grado de conformidad con dichas afirmaciones (Donde 0 significa totalmente de acuerdo, 1 significa parcialmente de acuerdo, 2 significa en desacuerdo, 3 significa ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 significa parcialmente de acuerdo, 5 significa de acuerdo y 6 significa totalmente de acuerdo).

Respecto a los valores obtenidos, la escala original realizada por Mobley et al. (1978) presentó una alta confiabilidad ($\alpha = .90$). Mientras que, a nivel mundial, también se validó la escala. Por ejemplo, en Jordania se realizó un estudio en trabajadores de PYMEs, en donde resultó con una confiabilidad de ($\alpha = .73$) (Albalawi, Naughton, Elayan & Sleimi, 2019). Mientras que, en el territorio peruano, Amado (2020) realizó un estudio en una firma de abogados en Lima Metropolitana, donde su nivel de confiabilidad resultó ($\alpha = .86$). Así como también Maldonado, Monteza y Rosales (2018) realizó una investigación en un grupo de notarías limeñas, obteniendo un ($\alpha = .89$). Finalmente, para el presente estudio, se obtuvo un alfa de Cronbach ($\alpha = .84$) para la escala de intención de rotación.

Procedimiento

La encuesta se aplicó mediante la plataforma de encuestas Google Forms, los voluntarios fueron convocados a través de una convocatoria interna donde se le pidió al área de RR.HH que apoye mediante la difusión a través del correo institucional con avisos y también fue mencionado durante un evento en donde se pidió el apoyo de todos y todas. Cabe mencionar que la encuesta previamente atravesó una serie de revisiones por la empresa trabajada. Asimismo, pudieron participar del estudio a través del celular, tablet, iPad, laptop o computadora. Al entrar en la encuesta se les pidió leer con atención el consentimiento informado y aceptar los términos para su participación. Habiendo brindado su consentimiento, se les pidió llenar la ficha sociodemográfica. La evaluación tomó aproximadamente de 2 semanas, mientras que la encuesta tuvo una duración de 20 minutos.

Luego de ellos, se les presentó a los participantes las escalas, para ello se brindó la instrucción de leer cuidadosamente las indicaciones antes de responder a los enunciados o preguntas. El orden en que se presentó las escalas estará en función de su extensión, se empezará por el cuestionario más extenso y se finalizará con el de menor extensión para que los evaluados no se agoten en el proceso. El primero en presentarse fue el MBI-HSS, seguidamente del UWES-9 y finalmente el TIS-3. Una vez el participante terminó de responder a las preguntas, en la pantalla se le presentó un mensaje de agradecimiento por haber participado en la encuesta indicando que el estudio concluyó.

Análisis de datos

Para llevar a cabo los análisis estadísticos, se importó la base de datos de Google Forms al software IBM SPSS Statistics, versión 25. A continuación, se calcularon los

estadísticos descriptivos con el fin de obtener información sobre las características sociodemográficas de los trabajadores.

Luego se realizaron las pruebas para identificar la confiabilidad de las 3 escalas con las que se evaluó a los participantes. Una vez realizado ello, con la finalidad de responder al objetivo general, se llevó a cabo análisis de normalidad, obteniéndose que la mayoría de las variables no poseían normalidad. Por ello, los datos resultaron adecuados para utilizar estadísticos no paramétricos. Finalmente, se realizaron correlaciones Spearman para analizar el grado de relación existente entre las variables work engagement, burnout e intención de rotación. Para lo cual se realizaron análisis de regresión lineal múltiple entre todas las variables para poder conocer el nivel de predicción entre ellas. Asimismo, se señalaron las diferencias entre las variables según género y según cargo.



Resultados

Respecto a los resultados obtenidos, posterior a los análisis preliminares, se realizó los análisis descriptivos correspondientes, en donde se halló una media de 4.36 ($DE = 1.02$) para el puntaje total de *work engagement*, donde las dimensiones obtuvieron medias de 4.17 ($DE = 1.21$) para vigor, 4.59 ($DE = 1.15$) para dedicación y 4.32 ($DE = 1.15$) para absorción. Para el puntaje general de *burnout* se obtuvo una media de 1.38 ($DE = .71$), mientras que en sus dimensiones se obtuvieron medias de 2.10 ($DE = 1.20$) para cansancio emocional y 1.23 ($DE = .83$) para baja realización personal. Finalmente, se obtuvo una media de 1.38 ($DE = 1.40$) para intención de rotación (Ver tabla 1).

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de las variables de estudio

Variables	Mínimo	Máximo	M	DE	Asimetría	Curtosis
1. Vigor	1	6	4.17	1.21	-.65	-.26
2. Dedicación	2	6	4.59	1.15	-.72	-.27
3. Absorción	1	6	4.32	1.15	-.26	-.64
4. Engagement	2	6	4.36	1.02	-.65	-.22
5. Cansancio emocional	0	5	2.10	1.20	.71	-.28
6. Baja realización personal	0	3	1.23	.83	.48	-.33
7. Burnout	0	4	1.38	.71	.66	.060
8. Intención de rotación	0	6	1.38	1.40	.87	-.020

Nota. M = Media, DE = Desviación estándar

Seguidamente, se realizaron las pruebas de normalidad, en donde todas las variables menos realización personal, resultaron no normales, por ende, se realizaron pruebas no paramétricas. Por lo que se decidió utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, en donde para conocer la magnitud de los coeficientes, se utilizó como guía el criterio de Cohen (1988). Ello con el propósito de responder al objetivo general planteado (Ver tabla 2).

Tabla 2*Análisis de correlaciones entre work engagement, burnout e intención de rotación*

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Vigor								
2. Dedicación	.808**							
3. Absorción	.507**	.521**						
4. Engagement	.885**	.878**	.799**					
5. Cansancio emocional	-.537**	-.506**	-.345**	-.509**				
6. Baja realización personal	-.505**	-.512**	-.361**	-.536**				
7. Burnout	-.651	-.676**	-.435**	-.654**	.805**	.609**		
8. Intención de rotación	-.571**	-.655**	-.339**	-.598**	.482**	.369**	.582**	

**p<.01

Es así que como se puede observar en la *Tabla 2*, la cual tiene por finalidad responder el objetivo general de la presente investigación. Se habría hallado que existe una relación estadísticamente significativa, inversa y grande, según el criterio de Cohen (1988), entre el engagement y burnout, como también entre el engagement e intención de rotación. Mientras que entre el burnout e intención de rotación resultó una relación significativa, directa y grande.

Asimismo, se halló una relación inversa y significativa entre el *Burnout* y las dimensiones del *engagement*, siendo grande para vigor y dedicación, mientras que para absorción resulta mediana. Lo mismo sucede con intención de rotación y dichas dimensiones, obteniendo los mismos tamaños para las dimensiones. Mientras que, entre *engagement* y las dimensiones de *burnout* reportan una relación significativa e inversa. Finalmente, entre dichas dimensiones e intención de rotación, se halló una relación directa.

Es así que, basándonos en las correlaciones previas, se decidió presentar el modelo regresional múltiple entre todas las variables, incluyendo las escalas completas y sus subdimensiones. Igual resulta importante recalcar que para burnout, la única subdimensión que no se utilizó fue la de “despersonalización”. Ello a modo de determinar qué variables

explican de mejor manera la variable independiente de la muestra (intención de rotación). Es así que, se halló que el modelo que predice con mayor precisión esta variable resultan ser el cansancio emocional y la dedicación, ambos subdimensiones de burnout y engagement respectivamente. Siendo el predictor estadísticamente más significativo de dicha variable dependiente $F(2, 87) = 43.09, p < .01$, explicando el 49% de variabilidad de intención de rotación (ver Tabla 3).

Tabla 3

Regresión lineal para intención de rotación

Variable	Intención de rotación	
	B	R
Dedicación	-.659	.705
Cansancio emocional	.281	

*Modelo 2

En cuanto al primer objetivo específico, se realizó un contraste de medianas, ello para poder conocer la diferencia entre los puntajes de las tres variables de estudio elegidas y entre aquellos que se encuentran en puestos de liderazgo y aquellos que no (Ver tabla 4). Hallándose que solo hay diferencias significativas entre la baja realización personal y los niveles de cansancio emocional entre las personas que ocupan puestos de liderazgo y las que no. Donde aquellos individuos sin gente a cargo poseen niveles más altos de baja realización personal, mientras que los que poseen gente a cargo presentan niveles más altos de cansancio emocional. Ambos presentando un tamaño pequeño de efecto (Rosenthal, 1991), lo cual indicaría que a pesar de que existe una relación entre las variables, no es tan fuerte.

Tabla 4

Contraste de medianas entre las personas que ocupan puestos de liderazgo y las que no

	Con gente a cargo (N=36)	Sin gente a cargo (N=54)	U	p	r
	Mdn	Mdn			
Cansancio emocional	2.06	1.56	739.5	.026**	-.20
Baja realización personal	.88	1.50	619.5	.002**	-.31

**Sig. asintótica (bilateral)

Finalmente, en cuanto al segundo objetivo específico, también se realizó un contraste de medianas para conocer las diferencias entre el género de los participantes y las variables estudiadas (ver Tabla 5). En donde solo se presentaron diferencias significativas entre los niveles de intención de rotación, cansancio emocional, vigor, absorción y engagement. Siendo las mujeres quienes ocupan puntajes más altos en intención de rotación y cansancio emocional, mientras los hombres presentan niveles más altos en vigor, absorción y engagement. Todos presentando un tamaño del efecto pequeño, indicando una relación entre variables, pero que no resulta tan grande.

Tabla 5

Contraste de medianas entre hombres y mujeres

	Hombres (N=46)	Mujeres (N=43)			
	<i>Mdn</i>	<i>Mdn</i>	<i>U</i>	<i>p</i>	<i>r</i>
Intención de rotación	.67	1.67	656	.003**	-.29
Cansancio emocional	1.56	2	747.5	.024**	-.21
Vigor	4.67	4	767	.034**	-.19
Absorción	5	4	737.5	.019**	-.22
Engagement	4.78	4.33	756.5	.028**	-.2

**Sig. asintótica (bilateral)

Discusión

La presente investigación tuvo por objetivo general explorar la relación entre intención de rotación, *work engagement* y *burnout* en una empresa del sector tecnológico. Para lo cual, primero se explicarán los hallazgos individuales por variable y luego la asociación encontrada entre las tres variables previamente mencionadas. Respecto a los objetivos específicos planteados, primero se explicará la diferencia en los niveles de las tres variables en trabajadores con gente a cargo y sin gente a cargo y segundo, se explicará la diferencia en los mismos niveles, pero por género.

En relación con los hallazgos descriptivos, los encuestados experimentan altos niveles de *engagement*, reportando un alto nivel con un promedio de 4.36 (Álvarez et al., 2021), al igual que en todas sus dimensiones, indicando así que se sienten involucrados con su trabajo (Schaufeli et al., 2006). Por lo cual es posible afirmar que ellos demuestran altos niveles de energía con un deseo intrínseco de esmerarse en la realización de sus laborales (vigor), también habría dedicación, inspiración y orgullo, encontrándose una significancia a sus tareas (dedicación) y, por último, se encuentran inmersos y genuinamente concentrados en sus labores, experimentando la sensación de que el tiempo avanza rápido como resultado del disfrute de su trabajo (Mendoza et al., 2015; Juyumaya, 2019; Quiroz et al., 2020). Estos hallazgos podrían ser resultado del trabajo remoto, la flexibilidad, disponibilidad, sentido de autonomía, entre otros (López et al., 2014). Y es que a pesar de la vasta literatura existente sobre cómo es que el trabajo remoto ha afectado a los trabajadores, este no sería el caso, debido a que estos niveles de *engagement* podrían deberse a la forma en que la empresa gestiona su sistema de trabajo, siendo exitosa y beneficiosa para sus ellos (Cabello, 2022).

El segundo resultado descriptivo, demostró bajos niveles de *burnout* en los trabajadores, se habría encontrado un bajo nivel, representado por un promedio de 1.38 (Álvarez et al., 2021), así como también en todas sus dimensiones. Lo cual significa que los colaboradores presentan bajos niveles de agotamiento respecto a su trabajo. Es así como es posible decir que los trabajadores de la compañía estudiada sienten bajos niveles de cansancio físico y de insatisfacción con su trabajo (Maslach, 1978; Cortés, 2007; Osoian et al., 2022). Lo cual va acorde con la teoría y es que al reportar niveles altos de *engagement*, evidentemente sus niveles de *burnout* serán bajos (Gomes et al., 2021). De igual manera estos resultados pueden deberse a los insumos brindados por la empresa (flexibilidad en horarios, compresibilidad, ausencia de restricciones en trabajo remoto, acceso a programas de salud, etc.), permitiendo una conciliación entre vida laboral y personal. Según Martínez et al. (2003)

brindar los recursos necesarios para trabajar, permite responder adecuadamente a las exigencias, encontrándose recargados de energía y con una actitud positiva hacia sus labores. Es así que, se promueve altos niveles de engagement y bajos de burnout.

Sin embargo, esto debe tomarse con precaución porque la literatura señala que la presencia del agotamiento emocional, según Maslach (1997), podría deberse al constante contacto con clientes, pudiendo ser ellos el reactivo del cansancio experimentado. Así también como el hecho de trabajar de manera 100% remota, ello podría significar un factor determinante que ocasione el padecimiento del agotamiento (Balvin, 2020). Incluso otras investigaciones mencionan que otra posible causa podría ser la ausencia de constante supervisión y la excesiva cantidad de exigencias en el trabajo, donde los empleados no sería apoyados en el fortalecimiento de sus habilidades para responder adecuadamente a su trabajo (Halbesleben et al., 2007; Felstead et al., 2017; Bajzikova et al., 2013; Balvin, 2020).

El tercer y último resultado descriptivo, se reportaron bajos niveles sobre la intención de rotación, encontrándose por debajo de la media hallada (1.38), lo cual indicaría que un porcentaje muy bajo de los trabajadores estaría considerando renunciar a la empresa. Dicho desenlace resulta positivo y contrario a lo que se reporta en el país, en donde existen altos niveles de rotación laboral (20.7% del total), considerado como el más elevado a nivel Latinoamérica (Gestión, 2023), en esta empresa habría buenas estrategias de retención del personal. Considerando los resultados presentados y el contexto organizacional, se podría señalar que estos podrían ser consecuencia de una gestión organizacional enfocada en brindar recursos tangibles (computadoras, softwares, etc.) e intangibles (flexibilidad laboral, soporte de líderes, retroalimentación, etc.).

En ese sentido, y en línea con el objetivo general de la investigación, se encontró que algunas dimensiones de las variables estudiadas (*engagement*, *burnout* e intención de rotación) presentan una relación de fuerte influencia, lo cual coincide con lo que señala la literatura y ha sido extenuantemente estudiado anteriormente (Schaufeli et al., 2004; Tripiana et al., 2015; Mondo et al., 2022; Beltrán, 2019). Y según lo encontrado, el work engagement y el burnout afectarían directamente la intención de rotación de los trabajadores, representando cada uno un extremo que podría reducir o incrementar la posibilidad de renunciar al puesto laboral. En este estudio se halló bajos niveles de intención de renunciar y lo cual va acorde con su nivel de involucramiento con la empresa, además que se presentan bajos niveles de burnout y por ello su nivel de retención es mayor. De hecho, cada que haya altos niveles de engagement, obligatoriamente significa que se reportarán bajos niveles de burnout (Gomes et al., 2021). Además, que la relación entre burnout y engagement también

es explicada por la teoría de COR (Conservación de recursos), donde experimentar uno o el otro, dependerá de la cantidad de recursos que posea el individuo frente a las demandas laborales que se le presenten (Castillo et al., 2022). Y es que mientras más engagement haya, habrá menores índices de absentismo y de rotación laboral (Tripiana et al., 2015). La relación entre los tres se debe a que tanto work engagement como burnout, resultan predictoras de los niveles de rotación en una empresa (Du Plooy et al., 2010; Memon et al., 2020; Ivanovic et al., 2020). Sin embargo, es relevante señalar que la relación entre work engagement e intención de rotación se encuentra mediada sólo parcialmente, al igual que con el burnout, ello podría ser debido a que habría una amplia gama de variables que contribuyen en la mediación entre dichas variables (Du Plooy et al., 2010; Huang et al., 2003).

De acuerdo con la regresión desarrollada, en *engagement*, la dimensión de dedicación sería la que tiene mayor capacidad de predicción sobre la intención de renunciar al trabajo. Según literatura, una investigación realizada por Romero et al. (2020), señala que específicamente habría una relación más fuerte con la dimensión dedicación de *engagement*, siendo considerada como una herramienta valiosa para intervenir la intención de rotación del personal. Y es que percibir el trabajo como significativo, desafiante e inspirador, impactará positivamente en la dedicación de los empleados, incrementando así la intención de permanecer en su mismo puesto que constantemente le proveerá de dicha sensación de orgullo (Romero et al., 2020). Asimismo, otras investigaciones mencionan que el sentido por el cual estas variables correlacionan inversamente es porque el *engagement* se trata de experimentar altos niveles de energía, identificándose y enfocándose en el logro del trabajo, los cuales implican factores psicológicos que disminuyen la intención de los trabajadores, incentivando su permanencia (García, 2020; Agoi, 2015; Bakker et al., 2008).

En ese sentido, los colaboradores de la empresa estudiada se encontrarían involucrados con sus labores que observan como retadoras, significativas y que les generan orgullo. Ello debido a que, según información brindada por los mismos colaboradores, se les brindaría de herramientas para el teletrabajo y apoyo que facilitarían su desempeño de funciones, así como también sesiones de feedback para una continua mejora de estos.

Desde la variable de burnout, aunque el agotamiento emocional se identificó como un posible predictor de la intención de rotación, los niveles encontrados en este estudio fueron relativamente bajos en comparación con investigaciones previas. Lo anterior resulta consistente con otros estudios, ya que es considerada como el núcleo y como la variable que da inicio a padecer burnout (Maslach et al., 1997; Tayfur et al., 2013). En ese sentido, en esta investigación se halló que quienes muestran indicios de *burnout*, se encuentran mayormente

afectados por el cansancio emocional. Y es que el cansancio emocional es predictivo de la intención de rotación, en donde a mayor cansancio, mayor es la posibilidad de que el individuo renuncie (Gudiel et al., 2021). Según Babatunde (2013) y Ganster et al. (2013), el agotamiento emocional es consecuencia de la excesiva carga de responsabilidades laborales, ausencia de estímulos o baja remuneración, los cuales son aspectos que influyen en la decisión de abandonar el puesto laboral.

En la presente investigación, dichos resultados podrían explicarse porque comúnmente el agotamiento emocional es experimentado en puestos de trabajo con interacción con el público (Maslach et al., 1997). Y es que estos trabajadores se encuentran constantemente atendiendo a los clientes, los cuales podría resultar una tarea exhaustiva tener que lidiar y solucionar los problemas referentes al servicio que proveen. Por ejemplo, según un estudio realizado por Yuhyung et al. (2021) menciona que muchas veces las personas atendidas se aprovecharían de su condición de cliente y se escudan del dicho popular de “el cliente siempre tiene la razón” para demandar solicitudes irrazonables a los que atienden. Incluso se identificó que dichos trabajadores podrían padecer de burnout y más específicamente agotamiento emocional ocasionado por demandas emocionales extremas realizadas a los colaboradores en tareas que traspasarían sus límites (Maslach et al., 1982; Boles et al., 1997).

Continuando con el primer objetivo específico, que fue explorar la diferencia en los niveles de work engagement, burnout e intención de rotación en trabajadores con gente a cargo y sin gente a cargo. Se halló que los individuos que representan puestos de liderazgo presentan niveles más altos de cansancio emocional a comparación de aquellos que no tienen personas a cargo. Según Mora (2020), ello podría explicarse como consecuencia del acercamiento diario con clientes, donde su principal labor es escuchar y atender sus necesidades. Esa interacción frecuente también se da constantemente con su equipo. Ahora, según los hallazgos encontrados en esta investigación, los líderes deben asumir más responsabilidades y encargarse de administrar a todo un equipo de trabajo, de quienes debe estar pendiente de que el trabajo esté bien realizado. Incluso, deben encargarse o asumir los errores de sus trabajadores y es quien acuden cuando hay problemas. Además, esta empresa cuenta con una cultura de transparencia horizontal y feedback, en donde cada mes tienen un proceso de feedback (bidireccional). Y, por último, los líderes tienen más contacto con los clientes, representando un mayor desgaste teniendo que lidiar con sus problemas y a veces malos tratos de estos (Maslach, s.f., citado en Mora, 2020),

Asimismo, se dice que cuando los líderes presentan una actitud inspiradora para los trabajadores, exhibiendo una honesta intención de ayudar a su crecimiento profesional y comunicándose adecuadamente con su equipo, es que se genera menos agotamiento emocional (Gudiel et al., 2021). Tal cual sucede en esta empresa, en donde los líderes y trabajadores mantienen una relación horizontal, de constante comunicación y amplia confianza. En donde el crecimiento profesional se percibe desde ambas instancias, y es que el feedback se puede realizar para ambos puestos. Lo cual indica que hay una relación de confianza y que demuestra que los trabajadores se pueden sentir escuchados por sus superiores.

Mientras que, respecto a los subalternos, estos presentan niveles más altos de realización personal. Podría ser debido a que poseen menos responsabilidades que los jefes y ello les permite desarrollarse más en otros campos. Los líderes se enfocan en el crecimiento de ellos, brindándoles oportunidades de mejora y retroalimentación para su progreso. Además, les proporcionan las herramientas necesarias para lidiar con las demandas del trabajo, incentivando la sensación de ser competentes al momento de realizar sus labores. Y es que un trabajador que no logra la realización personal es aquel que percibe una incompetencia personal y fracaso profesional, en donde las demandas exceden la capacidad del individuo para lograr con sus responsabilidades competentemente (Bracho, 2020). Lo cual es el caso contrario en la presente empresa. Asimismo, es importante recordar lo esencial que resulta que los colaboradores experimenten esa sensación de que su trabajo es significativo, desafiante, entre otros, porque permitirá que las intenciones de renunciar a la empresa disminuyan sustancialmente (Gómez, Gonzales & Verástegui, 2021). Dicha experiencia es proporcionada por los jefes y en esta empresa resulta un aspecto importante del cual siempre están pendientes mediante su sistema de retroalimentación activa.

Finalmente, en tanto a explorar la diferencia en los niveles de work engagement, burnout e intención de rotación en trabajadores por género. Los resultados demuestran que las mujeres poseían mayores niveles de burnout y una mayor intención de rotación, donde el efecto fue pequeño, pero igualmente significativo. Esto es coherente con la evidencia, ya que diferentes investigaciones mencionan que los niveles de intención de rotación podrían incrementar al experimentar variables como el *burnout*, altos niveles de estrés y la ausencia de oportunidades de crecimiento (Yang et al., 2016; Shuck et al., 2011; Bakker et al., 2008; García, 2020). La mayor parte de las investigaciones se han centrado en explicar. Asimismo, las intenciones de rotar por lo general giran en torno a los niveles de insatisfacción tanto social como laboral, ausencia o baja probabilidad de acceder a mejores oportunidades de

crecimiento, falta de soporte por parte de jefes o supervisores, entre otros (Vidal, 2012). Sin embargo, los resultados no estarían alineados a esta lógica, sino más inclinados hacia una problemática, posiblemente, de roles de género.

En ese sentido, es posible que, para comprender este resultado, debamos analizar lo que señala Ñopo (2018) las mujeres poseen mayor responsabilidad familiar e incluso poseyendo dicha flexibilidad en los horarios laborales y que se les permita trabajar de manera remota, continúa significando una gran carga laboral para ellas. El tiempo que le dedican a las responsabilidades en casa es de 24 vs. 6 en comparación al tiempo empleado por los varones (Ñopo, 2018), demostrándose indicios de la cantidad de quehaceres diarios con los que cuentan aparte de trabajar. Otros estudios refuerzan lo previamente dicho y es que las responsabilidades domésticas representan una barrera para el desarrollo de actividades laborales, donde se ven en la obligación de cumplir con labores estereotípicamente asignadas como consecuencia de los roles de género impuestos en la sociedad (Jaramillo & Ñopo, 2020)

Dicho panorama se puede observar no solo a nivel Perú, sino que en Latinoamérica y el Caribe, aproximadamente el 39% de los hogares se encuentran dirigidos por mujeres (Gutiérrez, Martín & Ñopo, 2020). Y es que la condición de la mujer en el hogar parece todavía indispensable en muchos espacios. También siendo considerado como un factor determinante en la inserción de las mujeres en el mundo laboral y que incide en la permanencia de estas (Gutiérrez et al., 2020). Un claro ejemplo del esfuerzo realizado por las mujeres que trabajan y realizan trabajo doméstico o de cuidado fue observado durante pandemia, en donde ellas invertían más del triple del tiempo que los hombres (CEPAL, 2021).

En base a los hallazgos, una investigación realizada por Gálvez y Tirado (2020) reporta que la repartición de tareas tanto domésticas como laborales es una realidad que viven las mujeres como consecuencia del rol asignado por la sociedad. Ello resulta coherente con lo encontrado en la presente empresa, en donde incluso se podría dar por sentado que son ellas quienes tienen que cumplir dichas tareas dentro de un hogar y al cual le tienen que brindar mayor prioridad que su trabajo mismo. Lo cual finalmente termina afectando las condiciones para que una mujer pueda postular a un trabajo remunerado, sabiendo que realmente no cuenta con el tiempo necesario para cumplir adecuadamente con las exigencias de ambos trabajos.

Mientras que, los hombres poseen mayores niveles de engagement, especialmente en cuanto a la realización personal. Dichos resultados se encontraron consistentes con la

literatura hallada. Por ejemplo, un estudio realizado por Espínola et al. (2020) reportó diferencias por género en los niveles de *engagement* de sus trabajadores, donde los hombres presentarían relaciones inversas mucho más fuertes a comparación de las mujeres. Ello debido a que ellos presentan mayor involucramiento con sus tareas, elevadas cantidades de energía y resistencia, además de un claro disfrute de sus actividades (Ospina & Meneghel, 2016; Ocampo, Juárez, Arias & Hindrichs, 2015), también podría verse explicado por su rol dentro del ámbito familiar. Es decir, todavía continúan siendo el pilar o soporte económico de muchas familias, razón por la cual buscarán mayor estabilidad y una mejor relación laboral, demostrando mayor compromiso para continuar solventando todos los gastos familiares. Asimismo, Ocampo et al. (2015) explica que dichos niveles de *engagement* también pueden deberse a que los hombres tienen más tiempo para enfocarse de lleno en la obtención de recursos económicos para mantener sus hogares.

De igual manera, el estudio realizado por Espínola et al. (2020) obtuvo los mismos resultados que la presente investigación, y es que los hombres correlacionan más fuertemente en las dimensiones de vigor y absorción que las mujeres. También mencionan que podría deberse a las condiciones laborales que enfrentan ambos géneros, afectando las motivaciones intrínsecas de cada uno y siendo ahí donde comienzan las diferencias, demostrando las mujeres niveles inferiores en tanto a dichas dimensiones. Y es que, si bien se les ofrecen las mismas condiciones a todos, puede que las mujeres como consecuencia de sus actividades extralaborales necesiten de condiciones que vayan aún más acorde a sus necesidades. Las cuales todavía se ven limitadas por lo culturalmente aprendido respecto a roles de género, cargándolas de mayor esfuerzo en prácticas no remuneradas de cuidado del hogar y en muchos casos, a cargo del cuidado de niños o personas adultas. Por ejemplo, un estudio realizado por Hilbrecht, Shaw, Johnson y Andrey (2008), enfocado en madres que teletrabajan, menciona que efectivamente los tiempos que ellas manejan es compleja e implica múltiples niveles. Es importante notar que todas las mujeres del estudio a pesar de tener esposo e hijos son principalmente ellas quienes se encargaban de las tareas del hogar y aquellas que involucren el cuidado y atención de los niños.

Limitaciones

En la presente investigación se identifican algunas limitaciones. En primer lugar, la muestra se recolectó a modo de censo y contó con la participación de 91 personas, lo que podría considerarse reducido para ciertos análisis estadísticos. Por ello, se sugiere que futuras investigaciones contemplen un grupo con un mayor número de participantes.

En segundo lugar, el cuestionario no incluyó una pregunta sobre la nacionalidad de los trabajadores, pese a que, debido a la virtualidad de la empresa, es posible que colaboren personas de distintos países. Este dato hubiera permitido analizar si los niveles de las tres variables variaban en función del país de origen. Asimismo, no se indagó acerca de la carga doméstica de los colaboradores, lo cual hubiera aportado información sobre factores que podrían influir en los niveles de burnout, engagement y/o intención de rotación, especialmente considerando que el teletrabajo se percibe actualmente más como una alternativa que como una obligación en muchas organizaciones. Otra limitación es que no se estableció un criterio relacionado con el tiempo mínimo que un jefe debía tener personas a su cargo para ser considerado líder; únicamente se distinguió entre quienes tenían o no colaboradores bajo su responsabilidad.

Finalmente, en un inicio se proyectó incluir datos vinculados al desempeño laboral de cada trabajador. Por este motivo, los cuestionarios no fueron anónimos sino confidenciales, lo que podría haber generado un sesgo de deseabilidad social en las respuestas.

Recomendaciones

Otro aspecto que hubiese sido relevante estudiar y que se aconseja abordar para futuras investigaciones, es el nivel de carga en el hogar. Ello resulta relevante de conocer debido a que al trabajar 100% de manera remota, podrían desarrollar una serie de tareas que les ocupen más tiempo y puedan interferir con sus labores del trabajo. Además, que hombres y mujeres podrían reportar niveles distintos como consecuencia de los sesgos por género relacionados a las tareas que generalmente realizan en el hogar. Otra recomendación sería que se tome en cuenta el tiempo que el colaborador se encuentra trabajando para su jefe, debido a que ello podría influenciar en la relación e incluso el performance de este. Así como también hubiera sido interesante realizar un análisis comparativo entre los niveles de *burnout*, *engagement* e intención de rotación de los trabajadores pre y post pandemia.

Finalmente, en tanto recomendaciones, para que los niveles de intención de rotación disminuyan aún más, se aconseja involucrar e incentivar la participación de los colaboradores en tareas o situaciones donde se pueda manifestar el compromiso con la empresa (Thatcher, 2002). En la misma línea y específicamente dentro de las empresas dentro del rubro de TI, se recomienda la creación de espacios en donde se potencie el desarrollo profesional de los colaboradores mediante la innovación, inversión académica y flexibilidad laboral (Zetlin, 2001). Es así como la empresa se encontrará encaminada en retener a su personal, promoviendo cada vez más el óptimo desarrollo de estos e incluso creando talentos.

Referencias

- Agoi, L. F. (2015). Effect of work engagement on employee turnover intention in public sector, Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(12), 426-440. <https://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2015/12/31228.pdf>
- Aguilar, C., Jumba, S. & Martínez, L. (2021). *El Teletrabajo y su relación con el desempeño laboral* [Tesis de Maestría, Universidad Esan]. Repositorio Institucional – Universidad Esan. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021_MATC_19-1_03_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Albalawi, A., Naughton, S., Elayan, M., & Sleimi, M. (2019). Perceived Organizational Support, Alternative Job Opportunity, Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Intention: A Moderated-mediated Model. *Organizacija*, 52(4), 310-324. <https://doi.org/10.2478/orga-2019-0019>
- Alfes, K., Shantz, A.D., Truss, C. & Soane, E.C. (2013). The link between perceived human resource management practices, engagement and employee behavior: a moderated mediation model. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(2), 330-351. <https://doi.org/10.1080/09585192.2012.679950>
- Álvarez, E & Fernández, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (II): Estudio empírico de los profesionales gallegos del área de Salud Mental. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11. <https://www.researchgate.net/publication/277117597>
- Álvarez, J., Fauss, N., Noxs & Victoria, E. (2021). *Burnout y engagement en médicos de instituciones de salud de Lima Metropolitana y el Callao en el contexto de la COVID-19* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/19753>
- Álvarez, L., Estrella, B. & Rosas, S. (2018). Rol del psicólogo organizacional en la gestión de Talento Humano. *PODIUM*, 33, 79-90. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6741904>
- Álvarez, S. & Peña, J. (2016). *Adaptación del Utrecht Work Engagement Scale - UWES en profesores universitarios de Villavicencio* [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio UCC https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12393/1/2016_adaptacion_utrecht_work.pdf

- Amado, A. (2021). *Bienestar laboral e intención de rotación en abogados de estudios de Lima Metropolitana* [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/18474>
- American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. (2014). *Standards for educational and psychological testing*. American Educational Research Association.
- American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. <https://www.apa.org/ethics/code>
- Andrade, V. & Gómez, I. (2008). Salud laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10), 65-80. <https://www.redalyc.org/pdf/801/80111670002.pdf>
- Antczak, J. & Horzela, I. (2021). Home office as new approach to smart city idea in pandemic time. *Procedia Computer Science*, 192, 3832-3847. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.09.158>
- Apaza, C., Seminario, R. & Santa-Cruz, J. (2020). Factores psicosociales durante el confinamiento por el COVID-19 - Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 402-410. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559022/29063559022.pdf>
- Babatunde, A. (2013). Occupational stress: A review on conceptualisations, causes and cure. *Economic Insights – Trends and Challenges*, 2(3), 73-80. http://upg-bulletin-se.ro/old_site/archive/2013-3/8.Babatunde.pdf
- Bailey, C., Madden, A., Alfes, K. & Fletcher, L. (2015). The meaning, antecedents and outcomes of employee engagement: a narrative synthesis. *International Journal of Management Reviews*, 1-23. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12077>
- Bajzikova, L., Sajgalikova, H., Wojcak, E., & Polakova, M. (2013). Are flexible work arrangements attractive enough for knowledge-intensive businesses?. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, 771-783. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.549>
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands - Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. & Leiter, M. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. Psychology Press.

- Bakker, A., Albrecht, S. & Leiter, M. (2011). Work engagement: Further reflections on the state of play. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 74–88. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.546711>
- Bakker, A., Schaufeli, W., Leiter, M., & Taris, W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187–200. <http://doi.org/10.1080/02678370802393649>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.
- Balvin, D. (2020). *Nivel de Burnout del personal de la oficina de tecnología de información que labora de manera remota, Lima-2020* [Tesis de Grado, Universidad Peruana Los Andes. Repositorio Institucional UPLA. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2763>
- Banihani, M., Lewis, P. & Syed, J. (2013). Is work engagement gendered?. *Gender in Management*, 28(7), pp. 400-423. <https://doi.org/10.1108/GM-01-2013-0005>
- Bechtoldt, M., Rohrmann, S., de Pater, I. & Beersma, B. (2011). The primacy of perceiving: emotion recognition buffers negative effects of emotional labor. *Journal of Applied Psychology*, 96(5), 1087-1094. <https://doi.org/10.1037/a0023683>
- Begley, T. & Czajka, J. (1993). Panel analysis of the moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit, and health following organizational change. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 552-556. DOI: 10.1037/0021-9010.78.4.552
- Beltrán, C., Moreno, M. & Salazar, J. (2016). Síndrome de Burnout en trabajadores de diversas actividades económicas en México. *Ciencia y Tecnología*, 8(2), 23-28. <https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.8202/829>
- Beltrán, J. (2019). Variables predictivas de la rotación laboral en la empresa. *Ciencias Administrativas Teoría y Praxis*, 1(15), 64-79. <https://cienciasadmvasyp.uat.edu.mx/index.php/ACACIA/article/view/218/244>
- Berrocal, E. (28 de agosto de 2019). Psicología organizacional: su importancia en el éxito de una empresa. ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/psicologia-organizacional-su-importancia-en-el-exito-de-una-empresa>
- Boles, J., Johnston, M. & Hair, J. (1997). Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: Inter-relationships and effects on some work-related consequences. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 17, 17–28. doi: 10.1080/08853134.1997.10754079

- Bracho, D. (2020). Síndrome de burnout y fatiga laboral. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 6(6), 264-294. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/307/371>
- Buk (2025). Burnout Laboral 2025: Conectando productividad y bienestar en Latinoamérica.
- Bustamante, J, Fernández, M., Moscoso, Y. & Vera, J. (2017). *Compromiso Organizacional e Intención de Rotación Laboral en el Sector Cementero de la Región Arequipa* [Tesis de Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8312>
- Cabello, N. (2022). *El engagement laboral en el trabajo remoto* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio UPCH https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12522/Engagement_CabelloDiaz_Nora.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cañadas de la Fuente, G., Vargas, C., San Luis, C., García, I., Cañadas, G. & De la Fuente, E. (2015). Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International journal of nursing studies*, 52(1), 240–249. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2014.07.001>
- Casso, S. (2018). *Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13093/Casso_Su%c3%a1rez_Estilos_afrontamiento_relaci%c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, S. & Vallejos, E. (2022). *La relación entre el burnout y el work engagement en trabajadores de salud* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio institucional - Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15776/Castillo-Vallejos_Relaci%c3%b3n-bournot-work-engagement.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- CEPAL. (2021, febrero). La pandemia del COVID-19 generó un retroceso de más de una década en los niveles de participación laboral de las mujeres en la región. <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-pandemia-covid-19-genero-un-retroceso-mas-decada-niveles-participacion-laboral>
- Chen, Y., Wang, Z., Peng, Y., Geimer, J., Sharp, O. & Jex, S. (2019). The multidimensionality of workplace incivility: Cross-cultural evidence. *International Journal of Stress Management*, 26(4), 356–366. <https://doi.org/10.1037/str0000116>

- Christian, M., Garza, A. & Slaughter, J. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64(1), 89–136. <http://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Routledge.
- Cordero, D. & Rodríguez, G. (2017). La inteligencia de negocios: una estrategia para la gestión de las empresas productivas. *Revista Ciencia Unemi*, 10(23), 40-48. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661260004/582661260004.pdf>
- Cordes, C. & Dougherty, T. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656. https://www.researchgate.net/publication/254935115_A_Review_and_an_Integration_of_Research_on_Job_Burnout
- Cortés, J. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. Seguridad e higiene en el trabajo* (9na ed.). Editorial Tíbar.
- Decuyper, A., & Schaufeli, W. (2020). Leadership and work engagement: Exploring explanatory mechanisms. *German Journal of Human Resource Management*, 34(1), 69–95. <https://doi.org/10.1177/2397002219892197>
- Delanoeije, J. & Verbruggen, M. (2020). Between-person and within-person effects of telework: a quasi-field experiment. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(6), 795-808. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2020.1774557>
- Deloitte University Press. (2014). *Tendencias Globales del Capital Humano: Comprometiendo a la fuerza laboral del siglo XXI*. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/human-capital/2014_trends.pdf
- Du Plooy, J., & Roodt, G. (2010). Work engagement, burnout and related constructs as predictors of turnover intention. *South African Journal of Industrial Psychology*, 36(1), 1-13. <https://sajip.co.za/index.php/sajip/article/view/910/968>
- Dwinijanti, L. & Arrozi, M. (2020). Job satisfaction and turnover intention among public sector nurses: Is workload and burnout the issue?. *Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi dan Manajemen*, 17(1). https://www.researchgate.net/publication/340027113_Job_satisfaction_and_turnover_intention_among_public_sector_nurses_Is_workload_and_burnout_the_issue
- Echegaray, X. (2021). *Burnout y calidad de vida laboral en empresas públicas y privadas* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio institucional - Universidad de Lima.

<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13187/Echegaray%20Luperdi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ernest Young [EY]. (2024, 22 de enero). El 34% de los trabajadores de América Latina cambiaría de empleo en 2024 [Nota de prensa]. EY. https://www.ey.com/es_pe/newsroom/2024/01/cambio-de-empleo-america-latina?
- Espínola, N., Ardiles, R., Barraza, R., & Koscina, I. (2020). Autoeficacia y engagement desde la perspectiva de género. *Ciencia y Trabajo*, 22(70), 6–12. <https://www.redalyc.org/journal/957/95778471006/html/>
- EuroFound. (2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_544138.pdf
- Felstead, A., & Henseke, G. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well - being and work - life balance. *New Technology, Work and Employment*, 32(3), 195-212. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12097>
- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. *Persona*, (5), 27-66. <https://doi.org/10.26439/persona2002.n005.842>
- Forbes Staff. (2021, Julio). Home office: El 67% de las empresas adoptó tecnología para el teletrabajo. *Forbes*. <https://forbes.co/2021/07/04/capital-humano/home-office-el-67-de-las-empresas-adop-to-tecnologia-para-el-teletrabajo>
- Fretel, C., Guillén, G., Hostos de la Portilla, J. & Espinoza, M. (2022). *¿El teletrabajo impacta en la motivación? El rol mediador de las necesidades psicológicas básicas* [Tesis de Maestría, Escuela de Administración de Negocios para Graduados]. Repositorio ESAN. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3024/2022_MATP_20-1_09_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallup. (2013). Employee Engagement insights for U.S. Business leaders. Washington. <https://www.gallup.com/strategicconsulting/163007/state-american-workplace.aspx>
- Gallup. (2025, 7 de mayo). The Remote Work Paradox: Higher Engagement, Lower Wellbeing [Nota de prensa]. Gallup. <https://www.gallup.com/workplace/660236/remote-work-paradox-engaged-distressed.aspx?>

- Gálvez, A. & Tirado, F. (2020). Dilemas ideológicos y vida cotidiana: Una mirada cualitativa sobre las mujeres que teletrabajan en España. *Psicoperspectivas*, 19(3), 1-12. <https://www.scielo.cl/pdf/psicop/v19n3/0718-6924-psicop-19-03-17.pdf>
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of management*, 39(5), 1085-1122. <https://doi.org/10.1177/0149206313475815>
- García, T. (2020). *Work engagement e intención de rotación en una empresa peruana de Retail* [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de tesis PUCP. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17483/Garc%c3%ada_Dumler_Work_engagement_e%20intentaci%c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gestión. (2023, marzo). Cerca de 12,000 empresas en Perú declararon al menos un teletrabajador en 2022. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/teletrabajo-cerca-de-12000-empresa-s-en-peru-declararon-al-menos-un-teletrabajador-en-2022-trabajo-remoto-ley-de-teletrabajo-noticia/?ref=gesr>
- Gil-Monte, P. R. & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Editorial Síntesis.
- Giraldo, M. (2018). Modelos de gestión empresarial: estrategias de sostenibilidad, eficiencia y competitividad para las empresas en Colombia. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1736&context=contaduria_publica
- Glebbeck, A. C., & Bax, E. H. (2004). Is high employee turnover harmful? An empirical test using company records. *Academy of Management Journal*, 47(2), 277-286. https://www.researchgate.net/publication/211386589_Is_High_Employee_Turnover_Really_Harmful_An_Empirical_Test_Using_Company_Records
- Gobierno del Perú [Gob]. (2025, 1 de mayo). Día del Trabajo: INSM alerta sobre el impacto del estrés laboral en la salud mental [Nota de prensa]. Gob. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/1159567-dia-del-trabajo-insm-alerta-sobre-el-impacto-del-estres-laboral-en-la-salud-mental>
- GOintegro. (2017). Los 3 desafíos del Employee Engagement en 2017. Recuperado de <https://mktg.gointegro.com/hubfs/PDF/Los%203%20desafios%20del%20Employee%20>

[20Engagement%20en%202017/GOintegro%20%5BLos%203%20desafios%20del%20Employee%20Engagement%20en%202017%5D.pdf](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176319)

- Gomes, D., Teixeira, S. & Queirós, C. (2021). Burnout, resiliencia y engagement en enfermeros portugueses durante la pandemia Covid-19. *Suplemento digital Revista ROL de enfermería*, 44(11-12), 26-32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176319>
- Gómez, J. L., Gonzales, L. E., & Verástegui, A. V. (2021). *Work engagement y satisfacción laboral, y su correlación con la intención de rotación laboral de teleoperadores* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://hdl.handle.net/20.500.12404/20512>
- Greve, H. (2003). *Organizational learning from performance feedback*. Cambridge University Press.
- Gudiel, L., Medina, M., Montoya, C. & Villar, M. (2021). *El cansancio emocional y la influencia del miedo percibido en la intención de rotación: El impacto moderador de la comunicación inspiradora en los trabajadores de primera línea de empresas del sector comercial minorista en el contexto del Covid-19* [Tesis de Maestría, ESAN]. Repositorio Institucional - ESAN https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2747/2021_MAODP-WE_18-1_02_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, A., Celis, M., Moreno, S., Farías, F. & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de neurociencias*, 11(4), 305-309. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Gutiérrez, D., Martín, G. & Ñopo, H. (2020). El coronavirus y los retos para el trabajo de las mujeres en Latinoamérica. <https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/GRADEdi110.pdf>
- Halbesleben, J. R. B., & Bowler, W. M. (2007). Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 93–106. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.93>
- Hilbrecht, M., Shaw, S. Johnson, L. & Andrey, J. (2008). I'm Home for the Kids: Contradictory Implications for Work–Life Balance of Teleworking Mothers. *Gender, work and organization*, 15(5), 454–476. doi:10.1111/j.1468-0432.2008.00413.x
- Hinkin, T. R., & Tracey, J. B. (2000). The cost of turnover. *Cornell Hospitality Quarterly*, 41(3). <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001088040004100313>

- Hsieh, C. & Wang, S. (2015). Does supervisor-perceived authentic leadership influence employee work engagement through employee-perceived authentic leadership and employee trust?. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(18), 2329-2348. doi: 10.1080/09585192.2015.1025234.
- Huang, I. C., Chuang, C. H. J., & Lin, H. C. (2003). The role of burnout in the relationship between perceptions of organizational politics and turnover intentions. *Public Personnel Management*, 32(4), 519–531. <https://doi.org/10.1177/009102600303200404>
- Huang, W. & Su, C. (2016). The mediating role of job satisfaction in the relationship between job training satisfaction and turnover intentions. *Industrial and Commercial Training*, 48(1), 42-52. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ICT-04-2015-0029/full/html>
- Ipsos (2025, 15 de mayo). 57% de los trabajadores de Latinoamérica quiere trabajar menos en la oficina. Ipsos. <https://www.ipsos.com/es-cl/57-de-los-trabajadores-de-latinoamerica-quiere-trabajar-menos-en-la-oficina>
- Ivanovic, T., & Ivancevic, S. (2020). The Relationship between Recruiter Burnout, Work Engagement and Turnover Intention: Evidence from Serbia. *Engineering Economics*, 31(2), 197-210. <http://dx.doi.org/10.5755/j01.ee.25.3.20627>
- Jaramillo, M. & Ñopo, H. (2020). Impactos de la pandemia del coronavirus en el trabajo de las mujeres en el Perú. <https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/GRADEdi106.pdf>
- Jáurida, J., Sosa, L., Ruiz, A., & Gómez, K. (2023). Visión emprendedora docente en contextos de trabajo remoto. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8, 565-576. <https://n9.cl/lusr8>
- Jiménez, Y., & Rosas, W. (2021). *La cultura organizacional y su relación con el engagement laboral en los gerentes de agencias bancarias, Lima, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/29370>
- Juhdi, N., Pa'wan, F. & Hansaram, R. (2013). HR practices and turnover intention: the mediating roles of organizational commitment and organizational engagement in a selected region in Malaysia. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(15), 3002-3019. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09585192.2013.763841>

- Junca, A. & Lopes, C. (2021). Cognitive and affective predictors of occupational stress and job performance: the role of perceived organizational support and work engagement. *Journal of Economic and Administrative Sciences*. doi: <https://doi.org/10.1108/JEAS-02-2021-0020>
- Juyumaya, J. E. (2019). Utrecht work engagement scale in Chile: measurement, reliability and validity. *Estudios De Administración*, 26(1), 35–50. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2019.55405>
- Kahn, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. <https://www.jstor.org/stable/256287>
- Kahn, W. (1992). To be full there: psychological presence at work. *Human Relations*, 45, pp. 321-349. doi: 10.1177/001872679204500402.
- Lagos, M. & Ríos, L. (2022). *Síndrome de Burnout y Engagement en personal de salud peruano ante el COVID-19* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660156/Lagos_CM.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Lauracio, C. & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>
- Lee, K. & Shin, K. (2005). Job Burnout, Engagement and Turnover Intention of Dietitians and Chefs at a Contract Food Service Management Company. *Journal of Community Nutrition*, 7(2), 100–106. <http://image.campushomepage.com/users/nutritionrp/7-2-5.pdf>
- LHH. (2022, 02 de noviembre). La importancia del engagement en el sector IT. LHH. <https://www.lhh.com/es/es/insights/la-importancia-del-engagement-en-el-sector-it/>
- Llaja, V., Sarría, J. & García, P. (2007). Inventario “Burnout” de Maslach & Jackson-muestra peruana. Lima: Centro interdisciplinaria en Neuropsicología.
- López, N., Pérez, C., Nagham, E. & Vázquez, M. (2014). Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral. *Medicina y seguridad del trabajo*, 60(236), 587-599. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v60n236/revision3.pdf>
- McKinsey & Company (2020, 23 de noviembre). What’s next for remote work: An analysis of 2,000 tasks, 800 jobs, and nine countries. McKinsey & Company.

- <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/whats-next-for-remote-work-an-analysis-of-2000-tasks-800-jobs-and-nine-countries?sid=4464875068>
- Maldonado, J., Monteza, H. & Rosales, D. (2018). *El engagement y la intención de rotar de los trabajadores en las notarias de Lima* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional - Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2178>
- Margit, M. (2022, 15 de septiembre). Tech Sector in Crisis: Every Week 10,000 People Are Let Go. The Media Line. <https://themedialine.org/life-lines/tech-sector-crisis-every-week-10000-people-are-let-go/>
- Martínez, I. & Salanova, M. (2003). Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista de educación*, 330, 361-384. https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2003_Mart%C3%ADnez-Salanova.pdf
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues*, 34(4), 111–124. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1978.tb00778.x>
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs. Prentice-Hall.
- Maslach, C. (1993). *Burnout: A multidimensional perspective*. En Schaufeli, W. Maslach, C. & Marek, T. (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19–32). Taylor & Francis.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2, 99-113. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory. Manual*. (2da ed). Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do about It*. Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufelli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- McBain, R. (2006). Employee Engagement—The Emergence of a New Construct?. *Henley Manager Update*, 17, 21-33. <https://doi.org/10.1177/174578660601700403>

- Meijman, T.F., & Mulder, G. (1998). *Psychological aspects of workload*. En P.J.D. Drenth & H. Thierry (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology Vol. 2* (pp. 533). Work psychology. Hove: Psychology Press.
- Memon, M. A., Salleh, R., & Baharom, M. N. R. (2016). The link between training satisfaction, work engagement and turnover intention. *European Journal of Training and Development*, 40(6), 407–429. <https://doi.org/10.1108/EJTD-10-2015-0077>
- Memon, M., Salleh, R. Zeeshan, M., Chea, J-H., Ting, H. Shakil, M. & Tariq, A. (2020). Satisfaction matters: the relationships between HRM practices, work engagement and turnover intention. *International Journal of Manpower*, 42(1), 21-50. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJM-04-2018-0127/full/html>
- Mendoza, R., & Vera, M. (2015). *Validación de la Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli et al., 2002) en funcionarios públicos de las ciudades de Bulnes y Chillán* [Tesis de grado, Universidad del Bío-Bío]. Repositorio Digital - Sistema de Bibliotecas Universidad del Bío-Bío (SIBUBB): <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/3555>
- Mendoza, I. (2025). Teletrabajo en Latinoamérica: Revisión sistemática. *Gestio et Productio*, 7(12), 172-188. doi: 10.35381/gep.v7i12.210
- Meyers, M., Kooij, D., Kroon, B., de Reuver, R. & van Woerkom, M. (2020). Organizational support for strengths use, work engagement, and contextual performance: the moderating role of age. *Applied Research in Quality of Life*, 15(2), 485-502. doi: 10.1007/s11482-018-9702-4
- Miranda, M. (2018). *Ambiente laboral y motivación en personal en empresas aseguradoras de Lima Metropolitana* [Trabajo de Suficiencia Profesional de Licenciatura en Administración de Empresas, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional PIRHUA <https://pirhua.udep.edu.pe/items/44dea985-7450-4247-9a70-6b01cbce418b>
- Mobley, W., Horner, S., & Hollingsworth, A. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408>
- Mondo, M., Pileri, J., Carta, F. & De Simone, S. (2022). Social Support and Self-Efficacy on Turnover Intentions: The Mediating Role of Conflict and Commitment. *Social Sciences*, 11. <https://doi.org/10.3390/ijerph19148516>
- Montestruque, L. (2018). *Burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio-bajo* [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP

- [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12158/MONTES TRUQUE ORBEGOSO BURNOUT Y AFRONTAMIENTO EN DOCENTES DE UNA ESCUELA DE NIVEL SOCIOECONOMICO MEDIO BAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12158/MONTES_TRUQUE_ORBEGOSO_BURNOUT_Y_AFRONTAMIENTO_EN_DOCENTES_DE_UNA_ESCUELA_DE_NIVEL_SOCIOECONOMICO_MEDIO_BAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mora, L. (2020). *El síndrome de burnout en el trabajo: causas, consecuencias e intervenciones en las organizaciones* [Tesis de grado, Universitat Jaume I]. Repositorio UJI https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/192066/TFG_2020_Mora%20Galdon_Lydia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno, B., Sanz, A., Corso, S. & Rodriguez, A. (2010). El burnout y el engagement en profesores en el Perú: Aplicación del modelo de demandas-recursos laborales. *Ansiedad y estrés*, 16(2-3), 293-307. <https://www.researchgate.net/publication/278036303>
- Mowday, R., Steers, R. & Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14(2), 224-247. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0001879179900721>
- Muduli, A., Verma, S. & Datta, S. (2016). High performance work system in india: examining the role of employee engagement. *Journal of Asia-Pacific Business*, 17(2), 130-150. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10599231.2016.1166021>
- Nakamura, J. & Csikszentmihalyi, M. (2002). The concept of flow. En C. Snyder & S. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 89–105). University Press.
- Namin, B., Ogaard, T. & Roislien, J. (2022). Workplace Incivility and Turnover Intention in Organizations: A Meta-Analytic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1). <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/1/25>
- Nunura, L. (2016). *Burnout en profesionales de establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional - Universidad de Lima https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/3282/Nunura_Linares_%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñopo, H. (2018). Equidad de Género: Desafíos para América Latina y el Perú. Recuperado de <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/H-Nopo-sobre-Equidad-de-Genero-PUCP-Ago-2018.pdf>
- Ocampo, R., Juárez, A., Arias, L. & Hindrichs, I. (2015). Factores psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. *Liberabit*, 21(2),

207-219.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200004&lng=es&tlng=es.

Omar, A., Shouman, Y. & Sudarsanan, S. (2019). Burnout signals are alarming worldwide: the active role of leadership. *Qatar medical Journal*, 52, 1-4. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6851956/>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2021, 30 septiembre). Teletrabajo y salud laboral: una aproximación al enfoque de la OIT [Presentación de Power Point]. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/presentation/wcms_821418.pdf

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2025, 20 de mayo). Uno de cada cuatro empleos en riesgo de transformarse por la IA generativa, revela nuevo índice global de la OIT y NASK. <https://www.ilo.org/es/resource/news/uno-de-cada-cuatro-empleos-en-riesgo-de-transformarse-por-la-ia-generativa>

Osoian, C. & Petre, A. (2022). Employee Engagement and Job Burnout in the Context of Teleworking. *Sciendo*, 67(3), 14-26. <https://intapi.sciendo.com/pdf/10.2478/subboec-20220012#:~:text=We%20analyzed%20the%20relationship%20between.correlation%20between%20burnout%20and%20telework>.

Ospina, J. & Meneghel, I. (2016). Clima Organizacional como antecedente del Engagement en una muestra de empresas colombianas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 35(1), 21-34. <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/202>

Park, J. & Min, H. (2020). Turnover intention in the hospitality industry: A meta-analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 90. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431920301511?casa_token=8gOGSGs-60AAAAA:wlrpC_6OgE1w-odp6G3yrMHRdyCeS19Bq7Br3sUQae4PIUDmHevjPxNoiJeMC-EAJVj7djIU

Pawlowski, S., Kaganer, E. & Cater III, J. (2007). Focusing the research agenda on burnout in IT: Social representations of burnout in the profession. *European Journal of Information Systems*, 16(5), 612–627. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000699>

Pérez, J. & Pedraza, X. (2021). Medición del work engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa editorial mexicana. *Signos*, 11(1),

37-53.

<https://www.redalyc.org/journal/5604/560465980003/html/#:~:text=El%20estudio%20del%20%22compromiso%20en,y%20su%20funcionamiento%20como%20trabajado res.>

Peru21. (2022, Julio 27). ¿Cómo evitar la rotación laboral dentro del sector tecnológico? Peru21.

<https://peru21.pe/cheka/como-evitar-la-rotacion-laboral-dentro-del-sector-tecnologico-20220727191517>

Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C. & Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 843-856.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29060499013/29060499013.pdf>

Pollak, A., Chrupała-Pniak, M., Rudnicka, P. & Paliga, M. (2017). Work Engagement – A Systematic Review of Polish Research. *Polish Psychological Bulletin*, 48(2), 175-187. doi:10.1515/ppb-2017-0021

Portales, C. (2019). *Apoyo Organizacional Percibido y Engagement en una empresa de construcción* [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de tesis PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14454>

Price Waterhouse Coopers [PWC]. (2014). Tendencias de Retención del talento. Price Waterhouse Coopers. <https://www.pwc.pe/es/>

Pushpakumari, M. (2021). The impact of job satisfaction on job performance: An empirical analysis. *Arabian Journal of Business and Management*, 89-106. https://www.researchgate.net/publication/349108820_The_impact_of_job_satisfaction_on_job_performance_An_empirical_analysis

Quiroz-González, E., & Muñoz-Jaramillo, J. (2020). *El engagement: una perspectiva desde las organizaciones saludables*. En C. Forero-Aponte, C. A. Toscano-del Cairo, S. G. Pazmay-Ramos, E. Quiroz-González, & J. T. Muñoz-Jaramillo, Engagement y cambio organizacional, 9(1), 20. <https://doi.org/10983/26125>

Rafiq, M., Wu, W., Chin, T. & Nasir, M. (2019). The psychological mechanism linking employee work engagement and turnover intention: A moderated mediation study. *Work*, 62(4), 615-628. https://www.researchgate.net/publication/333221210_The_psychological_mechanism_linking_employee_work_engagement_and_turnover_intention_A_moderated_mediation_study

- Rendón, M., Peralta, S. Hernández, E., Hernández, R., Vargas, M. & Favela, M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería global*, 59, 479-492. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n59/1695-6141-eg-19-59-479.pdf>
- Rich, B., Lepine, J. & Crawford, E. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-625. https://www.researchgate.net/publication/280294544_Job_Engagement_Antecedents_and_Effects_on_Job_Performance
- Ríos, M. (2022). Los profesionales TIC entre el top 10 de trabajos con mayor demanda laboral. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/los-profesionales-tic-entre-el-top-10-de-trabajos-con-mayor-demanda-laboral-segun-adecco-peru-noticia/>
- Robinson, B. (2022, Febrero). Remote Work Is Here To Stay And Will Increase Into 2023, Experts Say. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/bryanrobinson/2022/02/01/remote-work-is-here-to-stay-and-will-increase-into-2023-experts-say/?sh=68ffec1520a6>
- Robinson, D, Perryman, S. & Hayday, S. (2004). *The drivers of employee engagement*. Institute for employment studies.
- Romero, R. & Palacini, F. (2020). Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción. *Revista Científica de la UCSA*, 7(2), 3-25. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v7n2/2409-8752-ucsa-7-02-3.pdf>
- Rondón, E. (2019). Psicología Organizacional como Componente Determinante de la Gerencia Interdisciplinaria. *Revista Científica*, 4(14), 101-119. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.5.101-119>
- Rosenthal, R., & Rosnow, R. L. (1991). *Essentials of behavioral research: Methods and data analysis* (2nd ed.). McGraw Hill.
- RPP. (2022, 24 de noviembre). ¿Cansado de tu trabajo? Tal vez estás entre los muchos peruanos que sufren el síndrome Burnout. RPP. <https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047?ref=rpp>
- Saborio, L. & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina legal de Costa Rica*, 32(1), pp. 1-6. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

- Saks, A.M. & Gruman, J.A. (2014). What do we really know about employee engagement?. *Human Resource Development Quarterly*, 25(2), 155-182. https://www.researchgate.net/publication/264772850_What_Do_We_Really_Know_About_Employee_Engagement#:~:text=Engagement%20is%20a%20prerequisite%20for,Macey%20%26%20Schneider%2C%202008).
- Sandoval, J., Idrovo, S. & Duque, E. (2021). Remote work, work stress, and work–life during pandemic times: A Latin America situation. *International Journal Environmental Research Public Health*, 18(13), 1-12. <https://doi.org/10.3390/ijerph18137069>
- Schaufeli, W. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A ‘how to’ guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120-132. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0090261617300876?via%3Dihub>
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B. (2013). *What is Engagement?.* Employee Engagement in Theory and Practice. Routledge.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual, Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, Utrecht. <https://doi.org/10.1037/t07164-000>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational & Psychological Measurement*, 66(4), 701–716.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Romá, V. & Bakker, A. (2002). *The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach*, 3(1), 71–92. doi:10.1023/a:1015630930326
- Shimizu, T., Feng, Q. & Nagata, S. (2005). Relationship between Turnover and Burnout among Japanese Hospital Nurses. *Journal of occupational health*, 47(4), 334-336. https://www.jstage.jst.go.jp/article/joh/47/4/47_4_334/_article/-char/ja/
- Shuck, B., Reio Jr, T. G. & Rocco, T. S. (2011). Employee engagement: An examination of antecedent and outcome variables. *Human resource development international*, 14(4), 427-445. <https://doi.org/10.1080/13678868.2011.601587>

- Shuck, B., Twyford, D., Reio, T. & Shuck, A. (2014). Human resource development practices and employee engagement: Examining the connection with employee turnover intentions. *Human Resource Development Quarterly*, 25(2), 239-270. https://www.researchgate.net/publication/264781508_Human_Resource_Development_Practices_and_Employee_Engagement_Examining_the_Connection_With_Employee_Turnover_Intentions
- Simón, R. & Tapia, M. (2022). *Gestión del teletrabajo y su relación con el estrés laboral en las grandes empresas de Lima Metropolitana durante la pandemia en los años 2020-2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667085/Sim%c3%b3n_LR.pdf?sequence=11&isAllowed=y
- Tayfur, O., Bayhan Karapinar, P. & Metin Camgoz, S. (2013). The mediating effects of emotional exhaustion cynicism and learned helplessness on organizational justice-turnover intentions linkage. *International Journal of Stress Management*, 20(3), 193–221. <https://doi.org/10.1037/a0033938>
- Thatcher, J., Stepina, L. & Boyle, R. (2002). Turnover of Information Technology Workers: Examining Empirically the Influence of Attitudes, Job Characteristics, and External Markets. *Journal of Management Information Systems*, 19(3), 231-261. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.2002.11045736?casa_token=4c66Ekhci1IAAAAA:Oumur8qnVIToqA14Mcz80IRupzRay00s0IxCo0v5P-9rdtDK-cPQtDfOU5-njmSxHPCyriznPnAr6w
- Thoresen, C., Kaplan, S., Barsky, A., Warren, C. & De Chermont, K. (2003). The Affective Underpinnings of Job Perceptions and Attitudes: A Meta-Analytic Review and Integration. *Psychol. Bull.*, 129, 914–945. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/14599288/>
- Tripiana, J. & Llorens, S. (2015). Fomentando empleados engaged: el rol del líder y la autoeficacia. *Anales de Psicología*, 31(2), 636-644. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0212-9728201500020002_7
- Van Schalkwyk S., Du Toit D., Bothma A. & Rothmann S. (2010). Job insecurity, leadership empowerment behaviour, employee engagement and intention to leave in a petrochemical laboratory. *SA Journal of Human Resource Management*, 8(1), 1-7. https://www.researchgate.net/publication/47727909_Job_insecurity_leadership_empowerment_behaviour_employee_engagement_and_intention_to_leave_in_a_petrochemical_laboratory

[werment behaviour employee engagement and intention to leave in a petrochemical laboratory](#)

- Velásquez, C. & Vera, M. (2018). Teletrabajo: Una revisión teórica sobre sus ventajas y desventajas. *INVESTIGACION*, (10), 41-53.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/IRR/article/view/194/123>
- Vidal, F. (2012). *Gestión de RRHH en empresas de TI para disminuir la alta rotación de personal* [Tesis de Bachiller, UNIVERSIDAD TORCUATO DI TELLA EMBA]. Repositorio digital UTDT <https://repositorio.utdt.edu/handle/20.500.13098/1512>
- Villaverde, D. & Gil-La Orden, P. (2023). Validez convergente y discriminante del síndrome de quemarse por el trabajo en maestros mexicanos. *Psicogente*, 26(49), 1-18.
<https://doi.org/10.17081/psico.26.49.5491>
- Wilms, P., Schröder, J., Reer, R. & Scheit, L. (2022). The Impact of "Home Office" Work on Physical Activity and Sedentary Behavior during the COVID-19 Pandemic: A Systematic Review. *Int J Environ Res Public Health*, 19(19).
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9566552/>
- World Economic Forum [WEF]. (2024, 9 de enero). More and more jobs can be done from anywhere. What does that mean for workers?. WEF.
<https://www.weforum.org/stories/2024/01/remote-global-digital-jobs-whitepaper/>
- Yang, H., Ju, Y. & Lee, Y. (2016). Effects of job stress on self-esteem, job satisfaction, and turnover intention. *Journal of Transnational Management*, 21(1), 29-39.
https://www.researchgate.net/publication/294425420_Effects_of_job_stress_on_self-esteem_job_satisfaction_and_turnover_intention
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X. & Lei, M. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Anales de Psicología*, 33(3), 708-713. https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia_social2.pdf
- Yuhung, S., Won-Moo, H. & Seongho, K. (2021). Mistreatment from multiple sources: Interaction effects of abusive supervision, coworker incivility and customer incivility on work outcomes. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(10). <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/10/5377>
- Zapata, N. & Melo, R. (2015). *Engagement y productividad en las empresas* [Tesis de Grado, Universidad del Rosario]. Repositorio Universidad del Rosario
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11562/MeloCamacho-RafaelAndres-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zetlin, M. (2001). Model employers. Computerworld.

http://www.computerworld.com/s/article/60993/Model_employers.

Zulkifli, N. & Ali, K. (2017). Accentuating the positive organizational behaviour and work engagement concepts towards job performance quality of public sector staff in Wilayah Persekutuan Putrajaya. *Humanities and social science reviews*, 5(2), 134-140.

<https://oarep.usim.edu.my/jspui/bitstream/123456789/12201/1/Accentuating%20The%20Positive%20Organizational%20Behaviour%20And%20Work%20Engagement%20Concepts%20Towards%20Job%20Performance%20Quality%20Of%20Public%20Sector%20Staff%20In%20Wilayah%20Persekutuan%20Putrajaya.pdf>



Anexos

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación (Anexo A)

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Alejandra Belén Beraún Ching de la Pontificia Universidad Católica del Perú para el desarrollo de tesis en bachillerato y licenciatura, dirigido por el Mg. Luis Guevara.

Si usted accede a participar en esta encuesta, se le pedirá llenar tres cuestionarios. Esto tomará aproximadamente 15 a 20 minutos de su tiempo.

La participación en esta investigación es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Finalmente, por tratarse de un producto desarrollado en la formación profesional no habrá devolución de resultados.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede contactar al asesor encargado de orientar esta investigación, Luis Guevara, al siguiente mail: l.guevara@pucp.edu.pe. Igualmente, puede dejar de responder el cuestionario en cualquier momento sin que esto le perjudique.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Alejandra Belén Beraún Ching. Asimismo, se me informó que tendré que responder tres cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconocemos que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado (a) de que puedo mandar mis preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo dejar de participar del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante:

Firma del Participante:

Fecha:

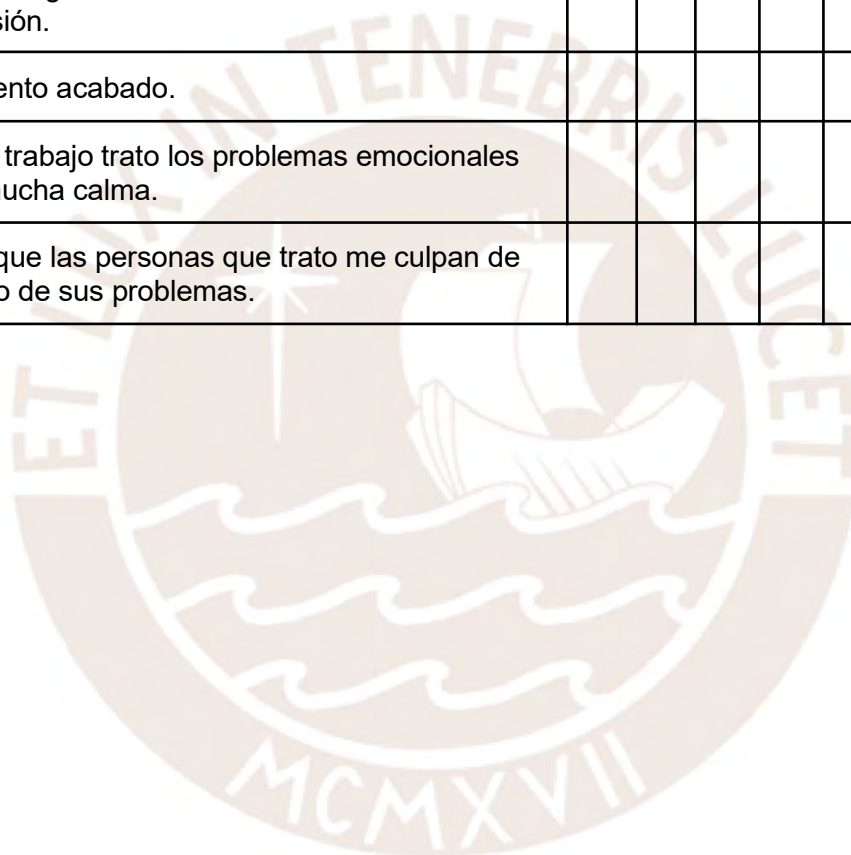
Escala de Burnout (MBI-HSS) (Anexo B)

A continuación, se le mostrará una serie de afirmaciones respecto a los sentimientos o pensamientos que le provoca el trabajo. Piense detenidamente con qué frecuencia le genera a usted estas sensaciones, tomando en consideración la siguiente escala:

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme al otro día de trabajo.							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5. Creo que trato a algunas personas de manera impersonal y distante o poco cuidadosa.							
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8. Me siento "agotado" por mi trabajo.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta rol/posición/puesto.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							

14. Creo que estoy trabajando demasiado.								
15. No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.								
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.								
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.								
18. Me siento estimado después de trabajar en contacto con personas.								
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.								
20. Me siento acabado.								
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.								
22. Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas.								



Escala de Work Engagement (UWES-9) (Anexo C)

A continuación, se le mostrará una serie de afirmaciones respecto a los sentimientos que le provoca el trabajo. Piense detenidamente con qué frecuencia le genera a usted estas sensaciones, tomando en consideración la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

	0	1	2	3	4	5	6
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.							
3. Estoy entusiasmado con mi trabajo.							
4. Mi trabajo me inspira.							
5. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.							
6. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.							
7. Estoy orgulloso del trabajo que hago.							
8. Estoy inmerso en mi trabajo.							
9. Me "dejo llevar" por mi trabajo.							

Escala de Intención de rotación (TIS-3) (Anexo D)

A continuación, se le mostrará una serie de afirmaciones respecto a los pensamientos que le provoca el trabajo. Piense detenidamente qué tan ciertas son para usted estas afirmaciones, tomando en consideración la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo ni de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
0	1	2	3	4	5	6

	0	1	2	3	4	5	6
Pienso mucho en dejar mi trabajo actual.							
Probablemente buscaré un nuevo trabajo el próximo año.							
Tan pronto como sea posible, dejaré la organización.							

