



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la  
Producción**

**“Síndrome de Burnout y Engagement en trabajadores de una  
empresa fabricante y proveedora de productos de papel y  
cartón”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del Título de:**

**MAGÍSTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**Presentada por:**

**Luis Fernando Rada Pazmiño**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**Año: 2022**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la fuerza de voluntad para adaptarme a los cambios y confiar en que siempre habrá tiempos mejores.

Al Ing. MSc. Cristian Arias Ulloa como mi tutor de tesis, no sólo por ser una guía en este proceso, sino también por ser un excelente profesional a quien respeto y admiro.

A la Escuela Superior Politécnica del Litoral por depositar su confianza en mí, permitiéndome formar parte de esta primera Cohorte de profesionales.

## **DEDICATORIA**

A mí madre por la vida, a mi padre por el espíritu, a mis hermanos por la confianza, a mi esposa por el corazón y a mis hijos por ser la razón de mi esfuerzo.

# TRIBUNAL DE TITULACIÓN

---

**Cristhian Arias M., MSc.  
DIRECTOR DE PROYECTO**

---

**Kenny Escobar S., MSc.  
VOCAL**

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad del contenido de este proyecto de titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

---

Luis Fernando Rada Pazmiño

## RESUMEN

El presente proyecto consistió en un estudio para determinar los niveles de burnout y compromiso de los colaboradores de una empresa cartonera; puesto que en los últimos años se ha observado un aumento en la tasa de riesgo producto de accidentes durante el proceso productivo.

La empresa objeto de estudio es una cartonera ubicada en el área urbana de la ciudad de Guayaquil, la cual pertenece a un grupo empresarial con más de 50 años de existencia. La organización se dedica a la elaboración de cajas de cartón corrugado y empaques de papel.

El objetivo del proyecto es determinar los niveles de burnout y compromiso entre el personal, para el planteamiento de un plan de acción que permita la disminución del impacto del desgaste profesional y eleve los niveles de energía y de identificación con su trabajo en la población trabajadora.

La primera parte consistió en establecer las metodologías de trabajo para la medición de los conceptos. Para la determinación de los niveles del Síndrome de Burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI); por su parte, para identificar los niveles de engagement se decidió utilizar el Utrecht Work Engagement Scale (UWES).

Adicionalmente, se definió las características y la cantidad de la muestra a la cual se le aplicaría la investigación.

Los resultados obtenidos de las encuestas demostraron que en la organización los niveles de burnout son bajos, mientras que los índices de engagement resultaron significativamente altos; sin embargo, no se pudieron determinar correlaciones entre las escalas o relaciones entre los resultados finales.

**Palabras clave:** burnout, engagement, empresa cartonera, accidentabilidad, escala.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
ÍNDICE GENERAL .....	II
ABREVIATURAS .....	IV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
CAPÍTULO 1.....	1
GENERALIDADES .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Objetivos .....	4
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivos específicos: .....	4
1.3 Justificación.....	5
1.4 Estructura de la investigación.....	5
CAPÍTULO 2.....	6
2. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Estadísticas de accidentabilidad en la provincia del Guayas .....	6
2.2. Causas psicológicas de la accidentabilidad.....	8
2.3. Síndrome de Burnout (Quemado).....	8
2.3.1 Aplicación del MBI.....	9
2.4. Engagement.....	10
2.4.1 Aplicación de la escala UWES .....	10
CAPÍTULO 3.....	11
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
3.1. Tipo de estudio y diseño.....	11
3.2. Población .....	11
3.3. Muestra .....	11
3.4. Criterios de selección .....	11
3.5. Recolección de datos .....	12
3.6. Análisis de datos .....	12
3.7. Variables .....	13
CAPÍTULO 4.....	21
4. RESULTADOS Y PLAN DE ACCIÓN .....	21
4.1. Resultados .....	21

4.2. Plan de Acción .....	24
CAPÍTULO 5.....	21
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	21
5.1. Conclusiones.....	21
5.2. Recomendaciones.....	21
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

## ABREVIATURAS

HSS	Human Services Survey
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
INSST	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
MBI	Maslach Burnout Inventory
NTP	Norma técnica de prevención
OMS	Organización Mundial de la Salud
SB	Síndrome de Burnout
UWES	Utretch Work Engagement Scale

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Relación conceptual entre el SB y el Engagement.....	2
Figura 2.1 Número total de accidentes reportados en la provincia del Guayas durante el año 2019.....	7
Figura 2.2 Número total de accidentes reportados en la provincia del Guayas durante el año 2020.....	7
Figura 2.3 Número total de accidentes reportados en la provincia del Guayas durante el año 2021.....	8
Figura 3.1 Niveles de correlación de Pearson.....	12

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadística de accidentabilidad de la empresa cartonera 2019 .....	3
Tabla 2 Estadística de accidentabilidad de la empresa cartonera 2020 .....	3
Tabla 3 Estadística de accidentabilidad de la empresa cartonera 2021 .....	4
Tabla 4 Número total de accidentes reportados en la provincia del Guayas durante el período 2019 – 2021 .....	6
Tabla 5 Características sociodemográficas y laborales de la muestra de estudio .....	21
Tabla 6 Determinación de los niveles de burnout en la organización .....	22
Tabla 7 Determinación de los niveles de engagement en la organización .....	22
Tabla 8 Correlación entre agotamiento y vigor .....	22
Tabla 9 Correlación entre despersonalización y dedicación .....	23
Tabla 10 Correlación entre realización y absorción .....	23
Tabla 11 Tabulación cruzada de resultados de burnout y engagement obtenidos .....	24
Tabla 12 Relación entre los resultados de burnout y engagement obtenidos .....	24
Tabla 13 Cronograma de actividades para la reducción de los niveles de burnout .....	25
Tabla 14 Cronograma de actividades para el fortalecimiento del engagement .....	26

# CAPÍTULO 1

## GENERALIDADES

### 1.1. Planteamiento del problema

El sector industrial cartonero se encuentra en aumento puesto que forma parte de la cadena alimenticia, donde su principal consumidor es el sector bananero; debido a lo cual se produjo un crecimiento en ventas del 5,3% durante el 2020 (El Universo, 2021)

Por ser un mercado en crecimiento, su operación es muy exigente, lo que podría llegar a agobiar a los trabajadores que forman parte de ella. Este efecto de agobio es conocido como “Síndrome de Burnout” (SB), el cual se define como “una enfermedad profesional diagnosticada por el cansancio físico y emocional, resultante de condiciones laborales estresantes y sobre exigencias personales. Quien lo padece se convierte progresivamente en un recurso humano que no rinde frente a las expectativas sociales y laborales” (Armijos, 2020)

El SB, también conocido como el síndrome del “Quemado”, fue declarado como un factor de riesgo laboral en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS); puesto que, influye negativamente en la vida del trabajador tanto a nivel físico como mental (Saborío & Hidalgo, 2015)

En la década de los sesenta y setenta, se consideraba que los únicos sectores que presentaban dicho trastorno era el hospitalario sobre los cuales se hicieron varios estudios; no obstante, en 1988, Pines y Aronson determinaron que se puede padecer SB en otros sectores, incluso en aquellos que no implican atención a personas regularmente (Shirom, 2009).

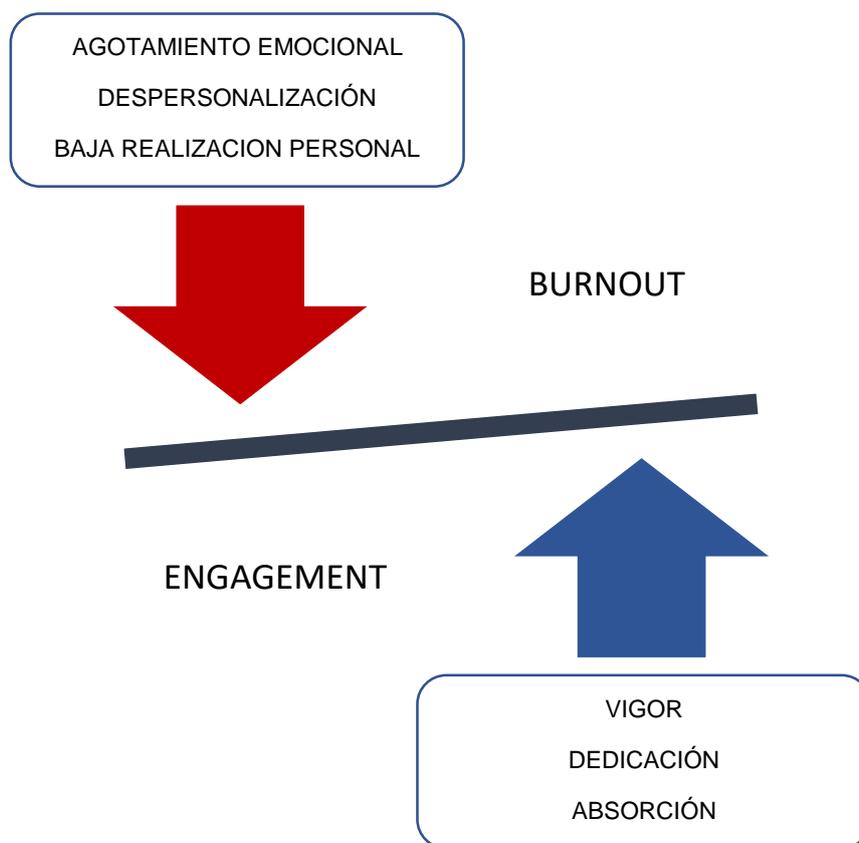
Un trabajador que esté padeciendo el SB no sólo reduce su efectividad en el cumplimiento de sus responsabilidades, sino que también los hace propenso a sufrir accidentes, por lo que es de suma importancia identificar el estado psicológico del personal como primer paso para tomar acciones correctivas.

Por otra parte, se cuenta con el concepto del “Engagement”, el cual establece que un trabajador puede desarrollar una relación afectiva - positiva hacia su trabajo u organización, lo que representa mayor entusiasmo y dedicación en sus actividades (Truss et al., 2014).

Esta relación afectiva cobra gran relevancia en la década de los noventa, ya que las empresas trataban de producir más sin necesidad de aumentar su nómina; para lo cual requerían que el trabajador actual se comprometiera con la organización, logrando un mayor desempeño de su parte.

Con la presente investigación se espera determinar la relación que existe entre los niveles de engagement y los del SB que se identifiquen en una cartonera con más de 20 años de trayectoria, posicionada entre las 3 más grandes del Ecuador, cuyo principal producto es la caja de cartón corrugado, micro corrugado y etiquetas termoencogibles.

En la Figura 1.1 se puede ver el concepto que se pretende confirmar con la presente investigación.



**Figura 1.1 Relación conceptual entre el SB y el Engagement**

Fuente: Autor

Durante el 2019, en la empresa cartonera se presentaron 8 accidentes con ausentismo y 4 incidentes leves; sin embargo, durante el transcurso del 2020 se suscitaron 18 accidentes con ausentismo y 11 incidentes leves. Finalmente, en el 2021 se han suscitado 13 accidentes con ausentismo, pero aumentaron los incidentes a 28 casos.

Se puede verificar los datos descritos anteriormente en el registro de control de accidentabilidad de la organización los cuales están detallados en la tabla 1, tabla 2 y tabla 3.

Con los datos anteriores se estableció una tasa de riesgo del 4,03% en el 2019, 9,04% en el 2020, y 11,85 en el 2021; lo que representa un aumento del 7.82%, desde al cierre del año base que es el 2019 al cierre del último año que corresponde al 2021.

Estos datos preocupan a la organización ya que, históricamente, la tasa de riesgo se ha mantenido en el 5% o menos.

El aumento en la tasa de riesgo es producto de actos inseguros por parte del personal, quienes anteponen el cumplimiento de la producción a su integridad física. Además,

aunque en menor medida, los colaboradores aparentan no advertir el peligro, puesto que no notifican las condiciones inseguras que se generan en su área (Robledo, 2015).

**Tabla 1**  
**Estadística de accidentabilidad de la empresa cartonera 2019**

INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD 2019								
Mes	Accidentes con ausentismo	Accidentes en itinere	Incidentes	Días Perdidos	#Horas Hombre Trabajadas	Índice Frecuencia	Índice Gravedad	Tasa Riesgo
ENE	0	0	0	0	101535,47	0,00	0,00	0,00
FEB	1	0	0	5	99873,53	2,00	10,01	5,00
MAR	0	0	1	0	104022,74	0,00	0,00	0,00
ABR	1	0	1	7	110089,11	1,82	12,72	7,00
MAY	3	0	2	10	111425,71	5,38	17,95	3,33
JUN	1	0	0	8	113036,00	1,77	14,15	8,00
JUL	0	0	0	0	108279,76	0,00	0,00	0,00
AGO	1	0	0	12	108171,29	1,85	22,19	12,00
SEPT	0	0	0	0	108058,39	0,00	0,00	0,00
OCT	1	0	0	13	114000,76	1,75	22,81	13,00
NOV	0	1	0	0	120538,45	0,00	0,00	0,00
DIC	0	0	0	0	124094,26	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>55</b>	<b>1323125,47</b>	<b>1,21</b>	<b>8,32</b>	<b>4,03</b>

Fuente: Autor

**Tabla 2**  
**Estadística de accidentabilidad de la empresa cartonera 2020**

INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD 2020								
Mes	Accidentes con ausentismo	Accidentes en itinere	Incidentes	Días Perdidos	#Horas Hombre Trabajadas	Índice Frecuencia	Índice Gravedad	Tasa Riesgo
ENE	0	0	0	0	144460,78	0,00	0,00	0,00
FEB	1	1	0	12	128645,76	1,55	18,66	12,00
MAR	2	0	1	74	115944,00	3,45	127,65	37,00
ABR	0	0	0	0	103059,00	0,00	0,00	0,00
MAY	1	0	4	29	101001,00	1,98	57,43	29,00
JUN	4	1	0	12	104986,00	7,62	22,86	3,00
JUL	0	0	0	0	105485,00	0,00	0,00	0,00
AGO	1	2	1	3	98663,00	2,03	6,08	3,00
SEPT	0	1	1	0	113287,00	0,00	0,00	0,00
OCT	2	0	1	22	117379,00	3,41	37,49	11,00
NOV	1	0	0	9	131669,00	1,52	13,67	9,00
DIC	2	1	3	12	142662,00	2,80	16,82	6,00
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>173</b>	<b>1407241,54</b>	<b>2,03</b>	<b>25,05</b>	<b>9,17</b>

Fuente: Autor

**Tabla 3**  
**Estadística de accidentabilidad de la empresa cartonera 2021**

INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD 2021								
Mes	Accidentes con ausentismo	Accidentes en itinere	Incidentes	Días Perdidos	#Horas Hombre Trabajadas	Índice Frecuencia	Índice Gravedad	Tasa Riesgo
ENE	0	0	2	0	133176,00	0,00	0,00	0,00
FEB	0	0	2	0	119838,00	0,00	0,00	0,00
MAR	1	0	3	41	123164,00	1,62	66,58	41,00
ABR	0	0	1	0	122997,00	0,00	0,00	0,00
MAY	0	0	2	0	128184,00	0,00	0,00	0,00
JUN	1	1	3	6	124231,00	1,61	9,66	6,00
JUL	3	1	1	9	114154,00	5,26	15,77	3,00
AGO	4	1	3	105	126327,00	6,33	166,24	26,25
SEPT	0	0	0	0	130568,00	0,00	0,00	0,00
OCT	3	1	3	90	124925,00	4,80	144,09	30,00
NOV	1	0	5	36	136912,00	1,46	52,59	36,00
DIC	0	0	3	0	129196,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>287</b>	<b>1513672,00</b>	<b>1,76</b>	<b>37,91</b>	<b>11,85</b>

Fuente: Autor

Por ello, para la empresa es imperativo identificar los niveles de desgaste profesional de los colaboradores y el compromiso en el trabajo, con el fin de mejorar las condiciones laborales en las que se encuentra actualmente la empresa.

## 1.2. Objetivos

### 1.2.1 Objetivo general

Analizar el Síndrome de Burnout y la experiencia de engagement en el trabajo, en una empresa privada fabricante y proveedora de productos de papel y cartón de la ciudad de Guayaquil, mediante la aplicación de una encuesta que permita la identificación del impacto de la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout y el compromiso en el trabajo.

### 1.2.2 Objetivos específicos:

- Medir la frecuencia y la intensidad del síndrome de burnout en los trabajadores operativos de una cartonera, a través de la encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI) para la identificación de los niveles de agotamiento emocional, despersonalización, y realización profesional.
- Conocer el compromiso laboral de los trabajadores empresa privada fabricante y proveedora de productos de papel y cartón, mediante la versión internacional en español de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (Utrecht Work Engagement Scale [UWES]), para la recopilación de las propiedades psicométricas de vigor, dedicación y absorción.
- Establecer si existe relación entre Engagement en el trabajo y las dimensiones del síndrome de burnout, por medio del cálculo del coeficiente de correlación de

Pearson, para el planteamiento de un plan de acción que permita la disminución del impacto del desgaste profesional y eleve los niveles de energía y de identificación con su trabajo en la población trabajadora.

### **1.3 Justificación**

Son varios los estudios que han demostrado que en el sector hospitalario es frecuente encontrar este padecimiento entre el personal de atención de primera línea; no obstante, en la última década se ha demostrado que este padecimiento puede presentarse en cualquier sector y a diversos perfiles (Gutiérrez et al., 2006).

Las organizaciones deben pensar, como primera instancia en el buen vivir de su personal; no sólo por su condición humana, sino también como una de sus piezas fundamentales para el desarrollo del proceso productivo.

Un trabajador “quemado”, no es un recurso productivo, pero cuando esta condición se presenta en varios miembros de una organización, puede desencadenar en una crisis interna como resultado este bajo desempeño a distintos niveles.

Esta condición del personal se ha identificado en diversos sectores productivos, entre los cuales se encuentra el sector cartonero, lo que invita a las empresas a elaborar procesos internos que generen un mayor compromiso contraponiéndose al desgaste que es parte del trabajo.

El primer paso para estas organizaciones es identificar los niveles de agotamiento y de compromiso que existe entre su personal; debido a lo cual se considera de suma importancia la ejecución de la presente investigación, como punto de partida de mejoras y como un referente para otras empresas del sector.

### **1.4 Estructura de la investigación**

El desarrollo del presente proyecto de investigación se estructura de la siguiente forma:

Capítulo 1. Planteamiento del problema. Se realiza el análisis de la situación por medio de la información recopilada en la organización; así como de otros estudios en diferentes sectores, lo que permite plantear el problema a resolver.

Capítulo 2. Marco Teórico. Es una recopilación de bases teóricas cuyo fin es exponer los distintos conceptos que forman parte del estudio y permiten tener una mayor comprensión de la investigación. Esta información permite respaldar la investigación por medio de estudios similares.

Capítulo 3. Metodología de la investigación. Detalle de las herramientas y procesos que se llevaron a cabo para la ejecución de la investigación, entre los cuales se encuentran el tipo de estudio, el diseño de la investigación, las herramientas de recolección de datos y el método de análisis de la información obtenida.

Capítulo 4. Resultados y discusión. Presentación concisa y visual de los datos recopilados; con los cuales se realizar el análisis e interpretación de los mismos.

Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones. Respuesta a los objetivos planteados para la investigación; asimismo se exponen recomendaciones para resolver el problema con base en los resultados obtenidos.

# CAPÍTULO 2

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Estadísticas de accidentabilidad en la provincia del Guayas

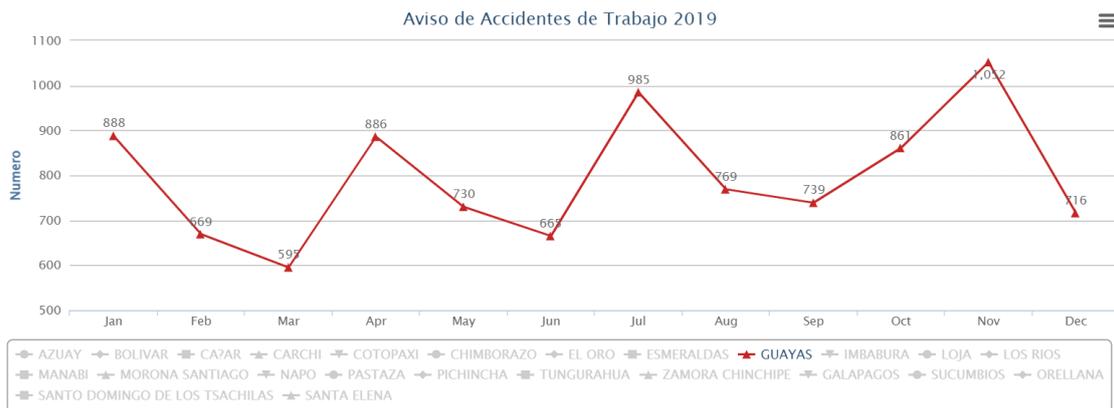
Durante el período 2019 – 2021 se ha dado aviso al IESS de un alto número de accidentes, cifras muy elevadas, si se considera que adicionalmente existen muchos accidentes que no son reportados a dicha institución (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022). La información mencionada anteriormente puede ser revisada en la Tabla 4 y figuras 2.1, 2.2 y 2.3.

**Tabla 4**

**Número total de accidentes reportados en la provincia del Guayas durante el período 2019 – 2021**

NÚMERO DE ACCIDENTES EN GUAYAS			
MES / AÑO	2019	2020	2021
ENE	888	705	498
FEB	669	632	971
MAR	595	497	595
ABR	886	265	505
MAY	730	301	549
JUN	665	423	592
JUL	985	506	601
AGO	769	538	611
SEP	739	630	696
OCT	861	550	687
NOV	1052	488	645
DIC	716	604	734
<b>TOTAL AT:</b>	<b>9555</b>	<b>6139</b>	<b>7684</b>

Fuente: Autor



**Figura 2.1** Número total de accidentes reportados en la provincia del Guayas durante el año 2019

Fuente: Página de riesgos de trabajo del IESS.



**Figura 2.2** Número total de accidentes reportados en la provincia del Guayas durante el año 2020

Fuente: Página de riesgos de trabajo del IESS



**Figura 2.3 Número total de accidentes reportados en la provincia del Guayas durante el año 2021**

Fuente: Página de riesgos de trabajo del IESS

Mientras exista el factor humano, existirá el riesgo de que ocurra algún accidente por el descuido o exceso de confianza del personal, para lo cual las empresas no deben escatimar en recursos de concientización con el fin de fomentar una cultura de seguridad en todos los colaboradores; no obstante, otras de las principales causas de los accidentes son las condiciones sub estándar a los que se expone el personal operativo de las empresas (Asfahl & Rieske, 2010).

Una eliminación oportuna de las condiciones que pueden provocar alguna lesión, no sólo salvaguarda la integridad de los colaboradores, sino también exhorta a la productividad y mejora el estado de ánimo del personal, y sus familias, al laborar en un entorno seguro (Bugard & Lin, 2014).

## 2.2. Causas psicológicas de la accidentabilidad

Se define que los accidentes son sucesos imprevistos que son “causados” o son consecuencia de la actividad laboral relacionada con el puesto de trabajo, la presente investigación tiene un enfoque sobre las causas o aspectos que afectan al colaborador y lo conduce a exponerse a dichos sucesos (Gil-Monte, 2012).

Entre las “causas” que se menciona existen los riesgos psicológicos, los cuales abarcan situaciones como la falta de autonomía para realizar las actividades y la sobrecarga de trabajo los cuales generan errores cognitivos y, posteriormente, accidentes laborales. Debido a esto, es necesario realizar estudios que facilite la identificación a corto o mediano plazo de los factores psicológicos que generan el estrés que desencadenan los accidentes (Osca et al., 2014).

La mencionada sobrecarga laboral, aunado a jornadas extendidas de trabajo; sin dejar de lado los niveles de responsabilidad, permiten que se desarrolle en el trabajador el SB, al percibirse a sí mismo en condición de “quemado” por su trabajo (Tacca & Tacca, 2019).

## 2.3. Síndrome de Burnout (Quemado)

En 1974, el psicólogo Herbert J. Freudenberger tomó como base varias observaciones que llevó a cabo en una clínica de rehabilitación para toxicómanos en la ciudad

de Nueva York, donde él se encontraba laborando. En este sitio se fijó que quienes llevaban más de una década laborando en la clínica presentaban una reducción considerable en el ímpetu con el que realizaban sus actividades, lo cual se manifestaba como pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes; junto con agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo.

En 1982, la psicóloga Cristina Maslach y el psicólogo Michael P. Leiter desarrollaron el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual es considerado como la herramienta más importante para poder diagnosticar este padecimiento; no obstante, Maslach consideró que este padecimiento sólo afecta a aquellos oficios que atienden a personas. Es en 1988 que Pines y Aronson establecen que cualquier trabajador, puede llegar a desarrollarlo, sin que implique que deba atender al público.

Se puede definir el SB como la etapa final de una condición de estrés laboral crónico, producto de varios factores como la sobrecarga de actividades, la dificultad del rol y las largas jornadas de trabajo; por mencionar algunas. Dicho padecimiento se presenta con 3 síntomas: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal (Olivares & Gil-Monte, 2009).

### **2.3.1 Aplicación del MBI**

Se han realizado un gran número de estudios para determinar la existencia del SB en trabajadores del sector hospitalario; como es el caso del estudio en la ciudad de Popayán (Colombia), donde se evaluó la prevalencia del SB a varios perfiles de la población trabajadora que atiende al público en los hospitales y a los médicos internos (Rivera, 2006).

Los resultados obtenidos del estudio indicaron que entre el 19,3% y el 23% presentan cansancio emocional, por otra parte, entre el 17,5% y el 22,3% muestra síntomas de despersonalización, finalmente, entre el 25,7% y el 28,1% padecen de baja realización personal.

En dicho estudio se concluye que el SB es un grave problema para la salud pública, ya que afecta entre el 17, 5% y el 28,1 % de las personas que laboran en el hospital, incapacitándolas para ejecutar adecuadamente sus funciones.

En otro estudio realizado en el año 2013 en la ciudad de Arequipa (Perú) se evaluó como afecta el SB a los choferes de transporte público; cuyo resultado determinó que más de la mitad de la muestra presentaba los síntomas (54,3%). Es importante recalcar que dichos resultados se contraponen al concepto original de que el SB era un padecimiento exclusivo del sector de la salud; o de perfiles que debían realizar una atención constante a otras personas, ya que el chofer tiene una interacción breve con los usuarios e indirecta con los otros vehículos (Arias, Mendoza, & Masías, 2013).

Otro estudio que refuerza la idea de que el SB se puede presentar no sólo en distintos sectores, sino también en distintos roles es el que se realizó en el 2006 al personal de vigilancia de un centro penitenciario de la ciudad de Topas (España), el mismo que obtuvo como resultado que el 43,60% del personal seleccionado para la muestra presentó síntomas de SB en sus tres dimensiones. La importancia de dicho estudio radica en que la interacción de los vigilantes de seguridad es muy distinta a la del personal de la salud con sus pacientes, en la primera hay una supervisión total y en la segunda es enfocada en atención de necesidades; lo que nos permite ampliar el campo de aplicación del MBI a varios puntos jerárquicos y no limitarnos a la primera línea de atención (Hernández-Martín et al., 2006).

## 2.4. Engagement

En la década de 1990 William Kahn introduce el concepto de que un trabajador puede mejorar su desempeño si se siente positivamente comprometido con su rol o su organización. De hecho, este concepto resulta muy interesante para las compañías, ya que identifican en él, una oportunidad de aumentar su productividad sin perjudicar a su fuerza de trabajo; contrario a la antigua interacción entre las empresas y sus empleados, donde predomina el objetivo de ser eficaces (Truss et al., 2014).

Adicionalmente, su campo de aplicación es muy amplio, pudiendo ser aplicado en distintos sectores productivos; así como no discrimina en roles.

En la década de los 2000 se presenta la Escala de Compromiso Laboral por parte de la Universidad Utrecht elaborada por Shaufeli y Bakker, el cual fue nombrado UWES por sus siglas en inglés junto con un manual que facilita medir los niveles de compromiso de los trabajadores hacia sus organizaciones por medio de 3 dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

### 2.4.1 Aplicación de la escala UWES

Se han realizado varios estudios buscando correlacionar no sólo las mejoras en la productividad por medio de trabajadores comprometidos con la organización; sino también como este lazo afectivo hacia la organización repercute en su condición psicosocial.

Ejemplo de ello, es el estudio realizado en el 2005 a 26 jornaleros de una empresa agrícola ubicada en Jalisco (México), quienes presentan claros signos de compromiso con el trabajo; sobre todo en el personal que había participado en más ciclos de trabajo. Esta información es importante, puesto que, a pesar de ser un trabajo muy demandante por las condiciones en las que se realiza la actividad, los trabajadores perciben la utilidad e importancia de su rol; lo que permite considerar el engagement como una protección primaria a los niveles de estrés crónico (López, García, & Pando, 2015).

Por otra parte, se encuentra el estudio realizado en una organización del sector de la salud en Cali (Colombia), se determinó que existe una relación significativa entre los factores psicosociales intralaborales y los niveles de engagement. En dicho estudio se recalca que, aunque se considera el SB como un concepto opuesto al engagement; la existencia de uno no desplaza la del otro; por lo tanto, la gestión de la organización debe enfocarse en el control de los factores propios del entorno que permitan mantener uno más alto que el otro (Arenas & Andrade, 2013).

En el 2013 se llevó a cabo otro estudio en una institución educativa superior de la ciudad de Cajamarca (Perú) a una muestra de 62 colaboradores quienes desempeñaban actividades en áreas distintas, unos ejercían la docencia y los otros eran administrativos, de quienes se obtuvo resultados indicando que independientemente del tipo de actividad, el personal presentaba un nivel de engagement muy alto (87.7%) y un nivel de comportamiento organizacional alto (79.6%). Con los datos anteriores se puede inferir que las estrategias para elevar el nivel de compromiso de los colaboradores hacia la organización, puede ser aplicable no sólo a varios roles, sino también a diversos niveles jerárquicos (Castrejón, 2013).

# CAPÍTULO 3

## 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Tipo de estudio y diseño

El presente proyecto fue un estudio descriptivo - correlacional entre los niveles de burnout y los niveles de engagement en el trabajo identificados entre los colaboradores de la empresa cartonera.

### 3.2. Población

La población (N) escogida para esta investigación estuvo constituida por el personal que labora en una empresa cartonera del área urbana de la ciudad de Guayaquil, el mismo que tiene 500 perfiles, tanto administrativos como operativos; por lo que se observan operadores, estibadores, supervisores, asistentes, etc.

### 3.3. Muestra

Para la elaboración de este proyecto de titulación se estableció una muestra de 218 personas considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{k^2qpN}{e^2(N-1)+k^2pq}$$

Referencia de nomenclaturas y valores:

Nivel de confianza (95%)	1,96	K	480,20
Probabilidad de éxito	50%	p	2,21
Probabilidad de fracaso	1-50%	q	<b>217,49</b>
Margen de error	5%	e	
Población	500	N	

### 3.4. Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Personal activo de la organización con responsabilidades asignadas según su guía de cargo.
- Personal que acepte participar en el presente estudio.

Criterios de exclusión:

- Personal realizando pasantías.

### 3.5. Recolección de datos

Se estableció como herramienta de medición la encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI). El cuestionario de Maslach Burnout Inventory – versión Human Services Survey - (MBI-HSS), ha sido validado y aplicado en varios estudios (Hederich & Caballero, 2016). Este inventario constó de 22 ítems de carácter auto afirmativo con una escala de frecuencia de 7 grados que va de 0 (nunca) a 6 (todos los días), tipo Likert. El instrumento se constituye de tres subescalas que corresponden a las tres dimensiones del SB: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y baja realización personal (8 ítems) obteniéndose en ellas una puntuación estimada como baja, media o alta. Se tomaron como puntos de corte para el SB, puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización, y baja para realización personal (Ver Anexo A).

La encuesta de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES-17) permitió la recolección de datos de la variable engagement y se utilizó el cuestionario cuya traducción al español de la Utrecht Work Engagement Scale es Escala de Engagement Laboral de Utrecht (UWES) la versión de 17 ítems, que mide tres dimensiones: vigor, absorción y dedicación. Para obtener el puntaje global de la variable en mención, se consideró como referencia la calificación: decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así, conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número de escala de respuesta de 0 a 6 (Ver Anexo B).

### 3.6. Análisis de datos

Con los datos obtenidos, se determinó la correlación que existe entre las escalas de ambos cuestionarios, para lo cual se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, el mismo que presenta 7 niveles (Ver Figura 3.1).

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

**Figura 3.1 Niveles de correlación de Pearson**

Fuente: <https://statssos.online/2015/03/10/pero-que-linda-relacion-tienen-la-correlacion-de-pearson/>

Finalmente, con base en la NTP 705 se planteó el plan de acción de medidas preventivas ante el burnout en los diferentes niveles organizativo, interpersonal e individual, así como las estrategias de intervención ante la existencia de un caso de síndrome de burnout (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005).

### **3.7. Variables**

Se consideran como variables para la encuesta de los trabajadores los años de experiencia, área de trabajo, sexo, estado civil y la edad.

# CAPÍTULO 4

## 4. RESULTADOS Y PLAN DE ACCIÓN

### 4.1. Resultados

Posterior a la encuesta realizada a una muestra representativa de la organización conformada por 219 individuos, se detallan las características que se consideraron en la metodología de estudio:

En la Tabla 5 se puede observar que la mayor parte del personal de la muestra se encuentra entre los 31 y 40 años con un 47% (n=103), la mayoría de los colaboradores son del sexo masculino con un 89% (n=193) y en cuanto al estado civil se observa que la mayor parte son personas casadas o en situación de unión libre con un 61% (n=133). Como parte de las características laborales se evidencia que la mayor parte de la población de estudio corresponde a colaboradores que tienen más de 1 año en la organización con un 79% (n=173), así como la proporción más alta son colaboradores operativos con el 86% (n= 187) de la muestra.

**Tabla 5**

#### **Características sociodemográficas y laborales de la muestra de estudio**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>	Entre 18 y 30 años	85	39
	Entre 31 y 40 años	103	47
	Entre 41 y 50 años	26	12
	Mayor de 50 años	4	2
<b>Sexo</b>	Masculino	193	89
	Femenino	25	11
<b>Estado civil</b>	Casado (unión)	133	61
	Soltero	85	39
<b>Antigüedad</b>	Mayor o igual de 1 año	173	79
	Menor de 1 año	45	21
<b>Área</b>	Operativa	187	86
	Administrativa	31	14

Fuente: Autor

En la Tabla 6 se presentan los resultados obtenidos por medio de la difusión del cuestionario de burnout en la muestra (Ver Anexo A). Con una gran diferencia, el 87% (n=191) de la muestra no presenta síntomas de Burnout, el 10% (n=21) presenta indicios y, finalmente, el 3% (n=6) presenta síntomas de padecer el síndrome.

**Tabla 6****Determinación de los niveles de burnout en la organización**

	<b>n</b>	<b>%</b>
Sí	6	3
Indicios	21	10
No	191	87

Fuente: Autor

En la Tabla 7 se detallan los niveles de engagement obtenidos por medio de la difusión del cuestionario de engagement en la muestra (Ver Anexo B). Se observa que el 81% (n=177) ha desarrollado compromiso con la organización y el 19% (n=41) mantiene un nivel promedio. No se observan casos de niveles bajos de engagement 0% (n=0).

**Tabla 7****Determinación de los niveles de engagement en la organización**

	<b>n</b>	<b>%</b>
Alto	177	81
Promedio	41	19
Bajo	0	0

Fuente: Autor

En la Tabla 8 se realiza el análisis correlacional de Pearson a las escalas de agotamiento emocional del burnout y vigor del engagement, con lo cual se obtiene una correlación estadística muy baja.

**Tabla 8****Correlación entre agotamiento y vigor**

		<b>Agotamiento</b>	<b>Vigor</b>
<b>Agotamiento</b>	Correlación de Pearson	1	-,165*
	Sig. (bilateral)		,015
<b>Vigor</b>	Correlación de Pearson	-,165*	1
	Sig. (bilateral)	,015	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Autor

En la Tabla 9 se realiza el análisis correlacional de Pearson a las escalas de despersonalización del burnout y dedicación del engagement, con lo cual se obtiene una correlación nula.

**Tabla 9**  
**Correlación entre despersonalización y dedicación**

		<b>Despersonalización</b>	<b>Dedicación</b>
<b>Despersonalización</b>	Correlación de Pearson	1	0,0483
	Sig. (bilateral)		,478
<b>Dedicación</b>	Correlación de Pearson	0,0483	1
	Sig. (bilateral)	,478	

Fuente: Autor

En la Tabla 10 se realiza el análisis correlacional de Pearson a las escalas de realización personal del burnout y absorción del engagement, con lo cual se obtiene una correlación significativa muy baja.

**Tabla 10**  
**Correlación entre realización y absorción**

		<b>Realización</b>	<b>Absorción</b>
<b>Realización</b>	Correlación de Pearson	1	,152*
	Sig. (bilateral)		,025
<b>Absorción</b>	Correlación de Pearson	,152*	1
	Sig. (bilateral)	,025	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Autor

Con los datos detallados en la Tabla 11, se infiere que el personal que desarrolla engagement con la organización no está exento de presentar síntomas de burnout, aunque es menos probable que ocurra.

Tabla 11

## Tabulación cruzada de resultados de burnout y engagement obtenidos

			Engagement		Total
			Alto	Promedio	
<b>Burnout</b>	<b>Indicio</b>	Recuento	14	7	21
		% dentro de burnout	66,7%	33,3%	100,0%
	<b>No</b>	Recuento	157	34	191
		% dentro de burnout	82,2%	17,8%	100,0%
	<b>Sí</b>	Recuento	6	0	6
		% dentro de burnout	100,0%	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	Recuento	177	41	218	
	% dentro de burnout	81,2%	18,8%	100,0%	

Fuente: Autor

De acuerdo a lo descrito en la Tabla 12, se aplica la prueba de chi cuadrado a los resultados finales obtenidos con cada cuestionario, con la cual se determina que no hay relación entre las mismas (variables no dependientes) al contar con un valor p mayor a 0,05

Tabla 12

## Relación entre los resultados de burnout y engagement obtenidos

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,418 <sup>a</sup>	2	,110
Razón de verosimilitud	5,122	2	,077

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,13.

Fuente: Autor

## 4.2. Plan de Acción

### Reducción de los niveles de desgaste laboral (Burnout)

1. Determinar políticas y procesos que permitan que aquellos colaboradores que están presentando síntomas de burnout puedan ser atendidos y ayudados a superar el padecimiento.
2. Elaborar campañas de concientización para identificar síntomas de burnout a nivel organizativo, interpersonal e individual según las recomendaciones de NTP 705 "Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout".
3. Planificar nuevamente el presente estudio como parte del Plan de prevención de riesgo psicosociales de la compañía.

### Fortalecimiento del Engagement al trabajo

1. Difundir los resultados obtenidos para fortalecer el sentimiento de pertenencia hacia la organización por parte de los colaboradores.
2. Establecer políticas de incentivos a aquellos equipos que logren reducir sus índices de accidentabilidad.
3. Fomentar la participación de los colaboradores durante las jornadas de capacitación y charlas periódicas.

**Tabla 13**

### Cronograma de actividades para la reducción de los niveles de burnout

#	Actividades	Responsable	Semana					
			1	2	3	4	5	6
1	Elaboración del protocolo de atención temprana al SB basado en la NTP 705.	Unidad de SSO	X	X	X			
2	Revisión y aprobación del protocolo de atención temprana al SB.	Gerencia General				X		
3	Difusión y socialización del protocolo de atención temprana al SB.	Talento Humano					X	
4	Preparación de material multimedia para concientizar en los síntomas del SB.	Trabajo Social			X	X		
5	Difusión de material multimedia para la concientización y sensibilización de los síntomas del SB y sus consecuencias a la salud.	Talento Humano					X	X
6	Actualización del plan de prevención de riesgos psicosociales de la organización incluyendo las mediciones de los niveles de SB.	Unidad de SSO				X		
7	Actualizar la metodología de la medición de la encuesta para que sea anónima.	Unidad de SSO				X		
8	Establecer los resultados esperados en la próxima medición.	Unidad de SSO				X		

Fuente: Autor

Tabla 14

## Cronograma de actividades para el fortalecimiento del engagement

#	Actividades	Responsable	Semana					
			1	2	3	4	5	6
1	Difusión al personal de los resultados obtenidos en la actual medición de niveles de Engagement.	Talento Humano	X					
2	Elaboración de políticas de incentivos a los equipos de trabajo que reduzcan los índices de accidentabilidad del área, aunado a evidencias de gestiones proactivas en seguridad ocupacional (capacitaciones, orden y limpieza, etc.).	Unidad de SSO Talento Humano		X	X			
3	Revisar y aprobar la política de incentivos al personal con mayor cumplimiento a la gestión de seguridad ocupacional de la organización.	Gerencia General				X		
4	Establecer un espacio de participación de los colaboradores durante las charlas campales al personal.	Talento Humano					X	
5	Actualización del plan de prevención de riesgos psicosociales de la organización incluyendo las mediciones de los niveles de Engagement.	Unidad de SSO				X		
6	Actualizar la metodología de la medición de la encuesta para que sea anónima.	Unidad de SSO				X		
7	Establecer los resultados esperados en la próxima medición.	Unidad de SSO				X		

Fuente: Autor

Con los resultados obtenidos se planifica realizar una nueva correlación con el objetivo de determinar si se confirman los resultados anteriores o existen cambios significativos que requerirán de un nuevo plan de acción.

# CAPÍTULO 5

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

1. Los niveles de burnout en la organización son bajos puesto que representaron el 3%, por otra parte, el 10% del personal presentó indicios del síndrome y el 87% no muestra síntomas.
2. Los niveles de engagement en la organización son óptimos para una organización, ya que el 81% presenta un nivel alto, el 19% demostró niveles promedios y no se presentaron colaboradores con niveles bajos.
3. Las características sociodemográficas que preponderaron en el estudio fueron el sexo masculino (89%), el estado civil casado (61%), y el grupo etario de 30 a 40 años (47%). Las características organizacionales que prevalecieron fueron la antigüedad mayor a 1 año (79%) y los cargos operativos (86%). No existen correlaciones significativas entre los resultados de las escalas del síndrome de burnout y el engagement; debido a lo cual se establece un plan de acción que permita mantener los resultados obtenidos junto con una nueva medición para confirmación de los mismos.

### 5.2. Recomendaciones

1. Cumplir con el Plan de Acción planteado en el Capítulo 4.
2. Ejecutar nuevamente el presente estudio de forma anónima con el fin de confirmar los resultados obtenidos.
3. Revisar los manuales de procesos de aquellas áreas que estén presentando mayor ocurrencia de accidentes laborales con el fin de descartar factores que estén repercutiendo en la aparición de los mismos.

# BIBLIOGRAFÍA

- Arenas, F., & Andrade, V. (2013). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y COMPROMISO (ENGAGEMENT) CON EL TRABAJO EN UNA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR SALUD DE LA CIUDAD DE CALI, COLOMBIA. *Acta Colombiana de Psicología*, 43 - 56.
- Arias, W., Mendoza, L., & Masías, M. (2013). Síndrome de Burnout en conductores de Transporte Público de la ciudad de Arequipa. *Revista de Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 111 - 122.
- Armijos, M. D. (26 de 06 de 2020). Estrés laboral y síndrome del agotamiento (burnout) en docentes de enfermería de la universidad central del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador: *Rev. Inv. Acad. Educación ISTCRE*.
- Asfahl, R., & Rieske, D. (2010). *Seguridad industrial y administración de la salud*. México: Pearson Educación.
- Bugard, S., & Lin, K. (1 de August de 2014). Bad Jobs, Bad Health? How Work and Working Conditions Contribute to Health Disparities. Obtenido de PMC: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3813007/>
- Castrejón, M. A. (2013). RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE ENGAGEMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA 2013. *Tendencias en Psicología*, 45 - 52.
- Cristina, M. (1997). *Maslach Burnout Inventory*. Estados Unidos: C. P. Zalaquett & R. J. Wood.
- El Universo. (28 de Agosto de 2021). Alta demanda de cartón trae problemas. *El Universo*, pág. 4.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 237 - 241.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Medigraphic*, 305 - 309.
- Hernández-Martín, L., Fernández-Calvo, B., Ramos, F., & Contador, I. (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 599 - 611.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (19 de Mayo de 2022). SGRT. Obtenido de Estadística del Seguro de Riesgos del Trabajo: [https://sart.iess.gob.ec/SRGP/barras\\_at.php?OWJkZGIkPWVzdGF0](https://sart.iess.gob.ec/SRGP/barras_at.php?OWJkZGIkPWVzdGF0)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2005). NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. Serie 20: [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d).

- López, M., García, S., & Pando, M. (2015). Factores Psicosociales y Compromiso organizacional (Work Engagement) en trabajadores del campo. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 1-14.
- Olivares, V., & Gil-Monte, P. (2009). Análisis de las principales debilidades y fortalezas del "Maslach Burnout Inventory" (MBI). *Ciencia y Trabajo*, 160 - 167.
- Osca, A., López-Araujo, B., Bardera, P., Urien, B., Díez, V., & Rubio, C. (2014). Riesgos Psicosociales y Accidentabilidad Laboral: Investigación y propuestas de actuación. *Papeles del Psicólogo*, 138-143.
- Rivera, D. I. (2006). Síndrome de Burnout, aproximaciones teóricas. Resultado de algunos estudios en Popayán. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad del Cauca*, 21-29.
- Robledo, F. H. (2015). *Codificación en Salud Ocupacional*. Bogotá: Ecoe.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (10 de Enero de 2015). scielo.sa.cr. Obtenido de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext)
- Shirom, A. (2009). Acerca de la Validez del Constructo, Predictores y Consecuencias del Burnout en el Lugar de Trabajo. *Ciencia y Trabajo*, 44 - 54.
- Tacca, D., & Tacca, A. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 323 - 353.
- Truss, C., Delbridge, R., Alfes, K., Shantz, A., & Soane, E. (2014). *Employee engagement in theory and practice*. New York: Routledge.

## **ANEXOS**

# ANEXO A

## FORMULARIO PARA LA ENCUESTA SOBRE LOS NIVELES DE BURNOUT

<b>CUESTIONARIO BURNOUT</b>
-----------------------------

**Nombre:** \_\_\_\_\_  
**Área de trabajo:** \_\_\_\_\_ **Cédula:** \_\_\_\_\_  
**Antigüedad:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_  
**Estado civil:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_

<b>INSTRUCCIONES</b>
<p>Lea detenidamente los enunciados y responda con honestidad cómo se siente usted tomando en consideración la escala que se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>0</b> Nunca.</li> <li><b>1</b> Pocas veces al año.</li> <li><b>2</b> Una vez al mes o menos.</li> <li><b>3</b> Unas pocas veces al mes.</li> <li><b>4</b> Una vez a la semana.</li> <li><b>5</b> Unas pocas veces a la semana.</li> <li><b>6</b> Todos los días.</li> </ul>

ITEM	ENUNCIADO	VALOR
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi actual cargo.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	

12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as.	
16	Trabajar directamente con compañeros/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los compañeros/as me culpan de algunos de sus problemas.	

---

**FIRMA**

## ANEXO B

### FORMULARIO PARA LA ENCUESTA SOBRE LOS NIVELES DE ENGAGEMENT

<b>CUESTIONARIO ENGAGEMENT</b>
--------------------------------

**Nombre:** \_\_\_\_\_  
**Área de trabajo:** \_\_\_\_\_ **Cédula:** \_\_\_\_\_  
**Antigüedad:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_  
**Estado civil:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES
<p>Lea detenidamente los enunciados y responda con honestidad cómo se siente usted tomando en consideración la escala que se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>0</b> Nunca.</li> <li><b>1</b> Pocas veces al año.</li> <li><b>2</b> Una vez al mes o menos.</li> <li><b>3</b> Unas pocas veces al mes.</li> <li><b>4</b> Una vez a la semana.</li> <li><b>5</b> Unas pocas veces a la semana.</li> <li><b>6</b> Todos los días.</li> </ul>

ITEM	ENUNCIADO	VALOR
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	
7	Mi trabajo me inspira.	
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	
11	Estoy inmerso en mi trabajo.	

12	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	
13	Mi trabajo es retador.	
14	Me "dejo llevar" por mi trabajo.	
15	Soy muy persistente en mi trabajo.	
16	Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo.	
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.	

---

**FIRMA**