

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias y tecnologías Sociales y**  
**Humanidades**  
**Escuela Profesional de Psicología**



**SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
INDUSTRIAL**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Núñez Vera, Vivian Marjorie**

para optar el Título Profesional  
de **Licenciada en Psicología**

**Asesor:**

**Dr. Guzmán Gamero, Rufino**  
**Raúl Lisandro**

**Arequipa- Perú**

**2021**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**PSICOLOGIA**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 05 de Julio del 2021

**Dictamen: 000159-C-EPSIC-2021**

Visto el borrador del expediente 000159, presentado por:

**2014221842 - NUÑEZ VERA VIVIAN MARJORIE**

Titulado:

**SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN UNA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**1785 - GUZMAN GAMERO RUFINO  
RAUL LIZANDRO DICTAMINADOR**

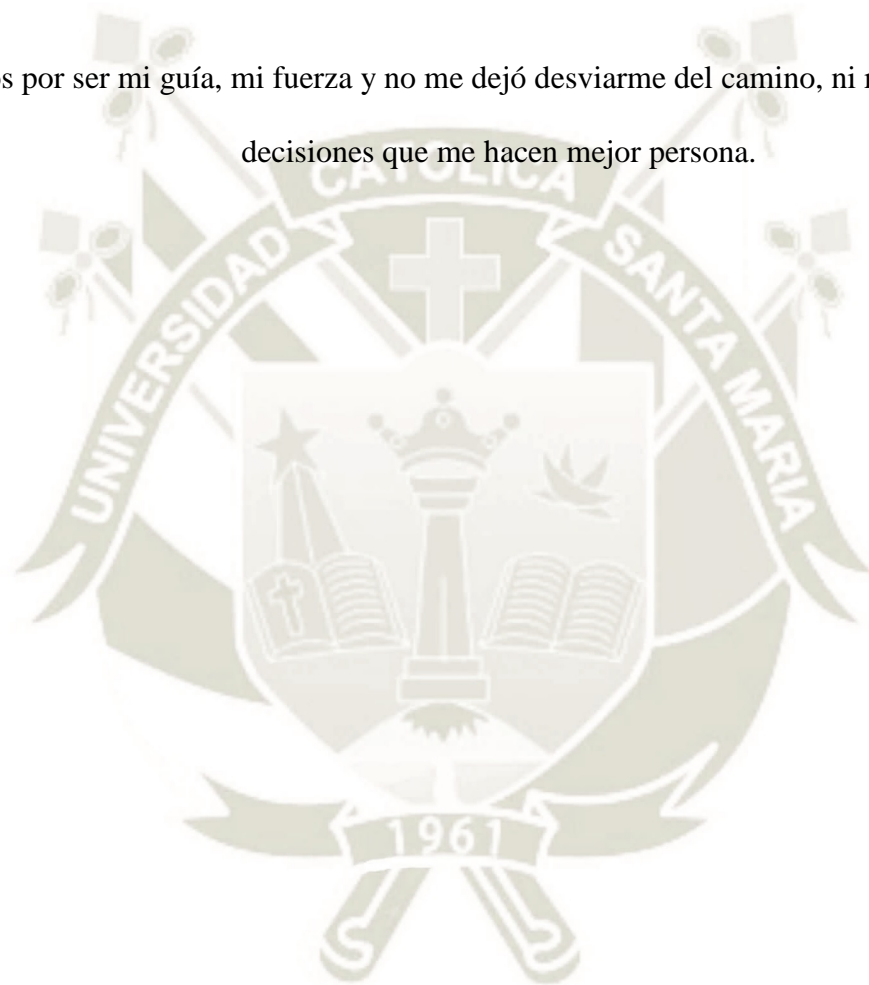
**3209 - RAMOS VARGAS LUIS  
FERNANDO DICTAMINADOR**



## DEDICATORIA

Dedicados a mis padres, fueron la base más importante para construir mi vida profesional, sentaron en mí las bases de la responsabilidad y el deseo de mejorar; Son personas que me han brindado amor incondicional y la calidez de la familia, a la que amo.

A Dios por ser mi guía, mi fuerza y no me dejó desviarme del camino, ni retroceder en las decisiones que me hacen mejor persona.



## AGRADECIMIENTO

*Gracias mi Dios por todas las oportunidades brindadas a lo largo de mi vida.  
A mis padres por su apoyo incondicional, por enseñarme que con esfuerzo uno puede  
lograr lo que se proponga y que el cielo es el límite.*



## RESUMEN

Esta investigación titulada “SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN UNA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL”, tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en una empresa del sector industrial de Arequipa. Se utilizó la prueba estadística de chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia del 5%. Desde el aspecto metodológico el diseño de investigación es no experimental, transversal, con un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, cuya población estuvo representada por 300 colaboradores de una empresa privada de Arequipa usando un muestreo aleatorio a los cuales se les aplicaron dos tipos de cuestionarios, el Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario: Engagement. Se obtuvo como resultado que el 96.3% de colaboradores no presentan Síndrome de Burnout, mientras que solo el 3.7% presentan Burnout. El 41.0% se encuentra en un nivel promedio de Engagement, es decir, de dedicación, energía y absorción dentro del desenvolvimiento laboral., seguido del 35.3% que están un nivel bajo de Engagement, seguido del 14.3% que están en un nivel promedio bajo, según la prueba estadística se determinó que el síndrome de burnout con sus dimensiones presenta relación estadística significativa con el engagement ( $P < 0.05$ ). Se concluyó con la aceptación de la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, engagement, colaboradores, estrés.

## ABSTRACT

This research entitled "BURNOUT AND ENGAGEMENT SYNDROME IN A COMPANY IN THE INDUSTRIAL SECTOR", had as a general objective to establish the relationship between the Burnout Syndrome and Engagement in a company in the industrial sector of Arequipa. Pearson's chi-square test was used with a significance level of 5%. From the methodological aspect, the research design is non-experimental, cross-sectional, with a quantitative approach, of a correlational type, whose population was represented by 300 collaborators from a private company in Arequipa using a random sampling to which two types of questionnaires were applied, the Maslach Burnout Inventory and the Questionnaire: Engagement. It was obtained as a result that 96.3% of employees do not have Burnout Syndrome, while only 3.7% have Burnout. 41.0% is at an average level of Engagement, that is, dedication, energy and absorption within the work development, followed by 35.3% who are a low level of Engagement, followed by 14.3% who are in A low average level, according to the statistical test, it was determined that the burnout syndrome with its dimensions presents a significant statistical relationship with engagement ( $P < 0.05$ ). It was concluded with the acceptance of the alternative hypothesis.

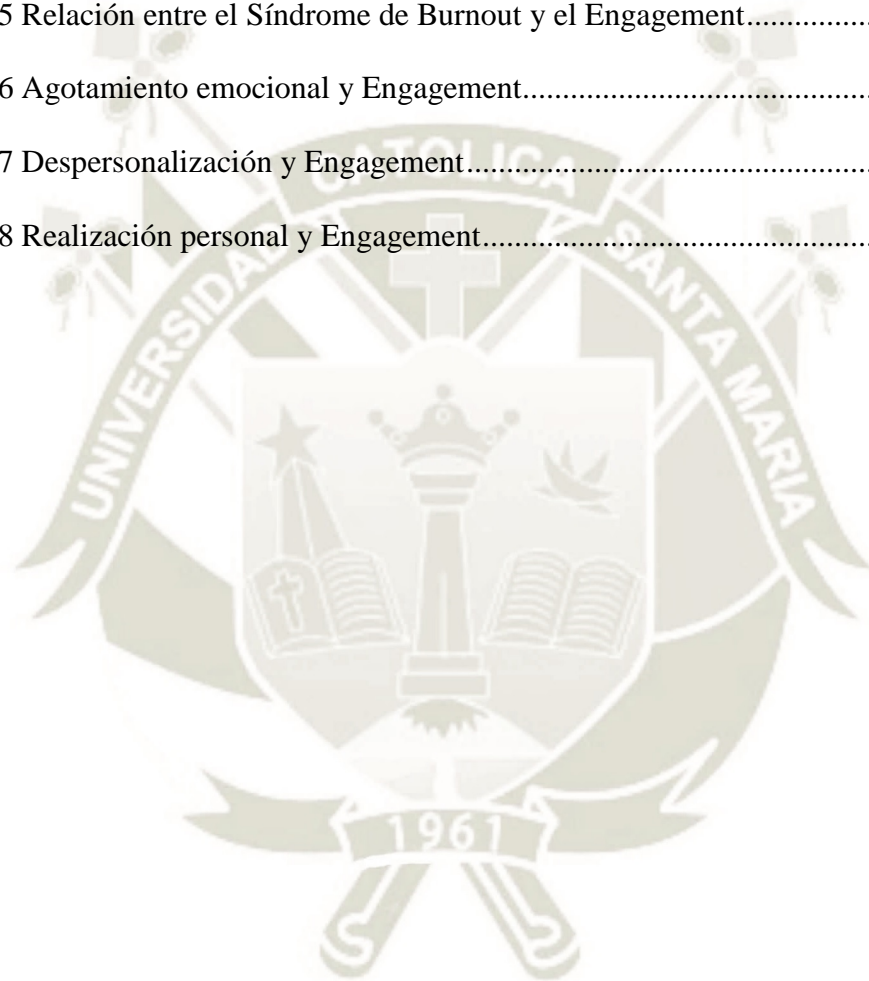
**Keywords:** Burnout syndrome, engagement, collaborators, stress.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	1
Problema de Investigación.....	2
Variables.....	3
Objetivos.....	3
Antecedentes Teórico - Investigativos .....	5
Antecedentes Investigativos .....	22
Hipótesis .....	25
CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO .....	26
Tipo y Diseño de investigación .....	27
Técnicas, instrumentos. ....	27
Población y muestra .....	31
Temporalidad.....	31
Criterios de procesamiento de datos.....	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	33
Descripción de los Resultados.....	34
Discusión .....	43
CONCLUSIONES.....	45
SUGERENCIAS.....	47
LIMITACIONES.....	48
REFERENCIAS .....	49
ANEXOS.....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	35
Tabla 2 Síndrome de BURNOUT .....	36
Tabla 3 Dimensiones del Engagement .....	37
Tabla 4 Engagement – Compromiso .....	38
Tabla 5 Relación entre el Síndrome de Burnout y el Engagement.....	39
Tabla 6 Agotamiento emocional y Engagement.....	40
Tabla 7 Despersonalización y Engagement.....	41
Tabla 8 Realización personal y Engagement.....	42





## INTRODUCCIÓN

Hoy en un mundo globalizado y cambiante, se observa que el estilo de vida, el desarrollo de los mercados, la organización económica, las demandas de mayor calidad en el trabajo, así como el costo que la presencia del Síndrome de Burnout conlleva en los empleados de la empresa, han atraído una atención especial.

Los colaboradores hoy en día deben enfrentar constantemente su trabajo bajo presión para poder brindar un servicio personalizado y de alta calidad al cliente, pero esta exigencia y presión constante genera un estado de agotamiento emocional, mental y físico, que los afecta por mucho tiempo, en situaciones exigentes y cuando interactúa directamente con otras personas durante sus actividades.

Por otro lado, explica Concha, “las empresas se caracterizan por una alta competitividad y por ello necesitan personal altamente calificado y capacitado para poder desempeñarse de manera óptima y alcanzar los objetivos estratégicos” (2010, p23).

La investigación de este problema latente generó, por tanto, un cambio de perspectiva sobre el trabajo que se centró en identificar los factores positivos que existen en las organizaciones que motivan a las personas a seguir trabajando y dar siempre lo mejor de sí mismas, este constructo se convirtió con el término compromiso llamado, nacido de psicología positiva y definida por Seligman, que se centra en las fortalezas humanas y el funcionamiento óptimo de las personas y menos en las debilidades y disfunciones (Montesdeoca Calderón, Zamora Cusme, Álvarez Vidal, & Lemoine Quintero, 2019).

El Engagement, fue definido según (Salanova Soria, 2001) Como algo más que un estado situacional o momentáneo, el compromiso se refiere a un estado afectivo cognitivo duradero que no se centra en un evento o situación en particular. Los empleados

con un nivel adecuado de Engagement se sienten mentalmente positivos y emocionalmente conectados con su organización, ya que es un estado cognitivo afectivo duradero que no solo se enfoca en un objeto o situación específica, sino que se mantiene en el tiempo; Esto se debe a que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción, componentes que, en su conjunto, brindan a la organización empleados comprometidos e involucrados en su trabajo.

De esta forma, y según Cárdenas & Jaik (2004), se puede decir que el engagement surge de la ilusión del trabajo e incluye una serie de factores que permiten a las personas disfrutar de su trabajo y sentirse felices, satisfechos y motivados por los resultados obtenidos.

En el estudio del Síndrome de Burnout en Perú, concluyó que la incidencia es baja, en promedio 93.82%, en un nivel alto es 6.22%. También se encontró no es exclusivo de profesiones y profesiones asistenciales, ni siquiera en el estudio participaron participantes entre otros oficinistas (García, Pando, & López, 2014).

Los diversos estudios llevaron a investigaciones sobre el compromiso, por lo que los investigadores creen que los aspectos positivos del contexto laboral no se pueden ignorar, porque contribuyen a una mejor comprensión del lugar de trabajo y sus efectos en la salud y desempeño individual (Moreno, Corso, Sanz, Rodríguez, & Boada, 2010).

Fernández, Arata & Merino-Soto (2016) también mostraron que "hay algunos estudios que informan que el engagement en el trabajo tiene una correlación negativa con la predicción del síndrome de burnout y una correlación positiva con el rendimiento o el éxito en el trabajo". De ahí que se espere que las empresas puedan trabajar de forma multidisciplinaria para cuidar el bienestar de los trabajadores, pues esto también se refleja

en la consecución de resultados, muchas organizaciones desconocen y / o no estudian estas variables con el fin de evitar una gestión oportuna.

En la ciudad de Arequipa en el período previo a la pandemia, las empresas industriales estaban en auge, en la medida en que el problema latente especialmente en la población de nuestro estudio es que los empleados que laboran en las empresas de este tipo que permanecen en el mercado son competentes y posicionados se ven obligados a obtener ganancias para lograr los llamados "objetivos" que se establecen para ellos, no solo eso; Los roles y responsabilidades que asumen con frecuencia no solo corresponden al puesto específico para el cual son contratados, como resultado el estrés notorio en su entorno laboral se vuelve crónico y se manifiesta el síndrome de burnout, lo que lleva a estos empleados no solo físicamente pero emocionalmente cansado.

Con base en lo anterior, la presente investigación tiene como objetivo identificar la relación entre el problema del síndrome de burnout y el compromiso dentro de la organización. Esta investigación nos permitirá aportar nuevos conocimientos sobre el síndrome de burnout y el engagement, ya que este tipo de variables en el Perú generalmente han sido estudiadas de forma individual y limitada y no se les ha prestado suficiente atención. Los resultados de este estudio ayudarán a identificar el síndrome de burnout en una etapa temprana, que afecta a los empleados en diversas áreas de la vida y particularmente en el lugar de trabajo. En la misma línea, sabemos que el capital humano es lo más importante en todas las organizaciones en la actualidad y por lo tanto necesita ser desarrollado de manera óptima, pero dentro de la empresa existen diversos factores que afectan la salud emocional y física de los empleados y afectan su desempeño.

En base a lo mencionado anteriormente, se consideró que ambas variables son importantes a ser estudiados para contribuir a nuevos aportes y/o permitan profundizar más en el tema en base a los resultados.





## **Problema de Investigación**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en una empresa del sector industrial?

### **Problemas secundarios**

- ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa del sector industrial?
- ¿Cuáles son los niveles del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa del sector industrial?
- ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones de engagement en los colaboradores de una empresa del sector industrial?
- ¿Cuál es el nivel de engagement en los colaboradores de una empresa del sector industrial?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y el Engagement en los colaboradores de una empresa del sector industrial?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión despersonalización y el Engagement en los colaboradores de una empresa del sector industrial?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el Engagement en los colaboradores de una empresa del sector industrial?

## **Variables**

### **Variable 1: Síndrome de Burnout**

“Es un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal” (Maslach y Jackson, 1981). La variable síndrome de burnout se midió con Maslach Burnout Inventory (Spanish Version).

### **Variable 2: Engagement**

El Engagement, fue definido según (Salanova, Bresó, & Schaufeli, 2005) como:

“Un estado mentalmente positivo vinculado con el trabajo y caracterizado por el vigor, la dedicación y la Absorción de un colaborador en cuanto al trabajo que desempeña”. (p.115-116). Esta variable se midió con la escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht - (UWES).

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en una empresa del sector industrial.

### **Objetivos Específicos**

- Describir los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout en los colaboradores de una empresa del sector industrial.
- Determinar los niveles del síndrome de Burnout en los colaboradores de una

empresa del sector industrial.

- Describir los niveles de las dimensiones de engagement en los colaboradores de una empresa del sector industrial.
- Describir el nivel de engagement en los colaboradores de una empresa del sector industrial.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y el Engagement en los colaboradores de una empresa del sector industrial.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y el Engagement en los colaboradores de una empresa del sector industrial.
- Determinar la relación que existe entre la realización personal y el Engagement en los colaboradores de una empresa del sector industrial.



## Antecedentes Teórico - Investigativos

### 1. Síndrome de Burnout

Es el agotamiento energético que experimentan los profesionales cuando se sienten abrumados por los problemas ajenos (Freudenberger H. , 1974).

Por otro lado, Maslach (1978) desarrolla una línea de investigación centrada en los procesos emocionales; su enfoque aludía al estrés emocional, es decir, la relación interpersonal con los propios clientes. Es por esto que inicialmente definen el síndrome de burnout como un estrés crónico que surge por el contacto con los clientes y que genera fatiga y distanciamiento emocional de los clientes en su trabajo.

El reconocimiento de la participación de variables contextuales y personales que se relacionan, determina las manifestaciones del síndrome en fases o estadios, nos ha permitido entenderlo como un proceso de carácter psicosocial (Golembiewski, 1983).

La definición desarrollada por Pines (1988) contrasta con esta comprensión del síndrome de burnout como un síndrome tridimensional. Este autor lo definió como un estado de agotamiento físico, mental y emocional provocado por largos períodos de situaciones emocionales estresantes que pueden ocurrir en cualquier ámbito, no solo en el ámbito laboral.

En congruencia, desarrolló una medida unidimensional del síndrome de burnout: La medida de aburrimiento (MT), que inicialmente diferencia las ocupaciones de servicios de las demás, elimina estas diferencias y aparece la medida del síndrome de burnout (BM).

El SB es la pérdida de motivación o aliento, cuando el compromiso con una causa no trae los resultados deseados y, así, materializa el resultado de una gran carga para las mujeres que laboran en profesiones de la salud, como médicos y enfermeras servicios mediante pago (Barría, 2003).

El síndrome de Burnout se define como una respuesta al estrés laboral crónico, el cual se caracteriza por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su capacidad para trabajar y su relación con las personas a las que sirven, debido al sentimiento de agotamiento emocional, a través del desarrollo de emociones negativas y de actitudes y comportamientos cínicos hacia las personas que consiguen el trabajo vistas como deshumanizadas por el endurecimiento profesional. (Gil-Monte, 2001)

El síndrome de burnout laboral no debe identificarse con el estrés psicológico, sino que debe entenderse como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores) que se originan en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización. La necesidad de estudiar el burnout en el trabajo está ligada a la necesidad de estudiar los procesos de estrés relacionados con el trabajo, así como al énfasis que las organizaciones han puesto en la necesidad de prestar más atención a la calidad del trabajo que ofrecen a sus empleados. Actualmente, es necesario considerar los aspectos de bienestar y salud ocupacional al momento de evaluar la efectividad de una determinada organización, ya que la calidad de vida en el trabajo y la salud física y mental que conlleva tienen consecuencias para la organización. (Gil - Monte, 2003)

Hace unos 35 años se vinculó el tema del estrés en el trabajo a un fenómeno que ha sido discutido, escrito y estudiado en orden ascendente e incluso renuncia a parte de su artículo, el

síndrome de burnout. No existe una definición unánimemente aceptada de este síndrome, incluso se puede encontrar en diferentes términos, que en español se refiere al síndrome de fatiga o burnout. (Gil - Monte, 2003).

Los estudios se han desarrollado desde esta perspectiva organizativa y se centran en mostrar la naturaleza exógena del síndrome de burnout y su conexión etiológica con la vida laboral. Posteriormente, sin embargo, se introducen determinadas variables que se relacionan con las condiciones internas de trabajo desde esta perspectiva, como la capacidad para tomar decisiones y desarrollar habilidades en el trabajo (Santavirta, 2007).

Basado en las teorías del intercambio social, específicamente en base a la teoría de la igualdad, el síndrome de burnout tiene su etiología en las percepciones de desigualdad o falta de lucro, que los individuos desarrollan como resultado del proceso de comparación social al establecer relaciones. Los estudios sobre el síndrome de burnout, utilizando el modelo psicosocial esfuerzo-recompensa, son una expresión actual de este último grupo. (Bellingrath, 2009)

Herbert Freudenberger (1974) trabajó como asistente voluntario en una clínica de Nueva York para drogadictos al igual que otros médicos, señaló que luego de un tiempo, entre uno y tres años, la gran mayoría de los trabajadores desperdiciaban energía, no mostraban interés en el trabajo hasta que llegaban al hospital cansado, más síntomas de ansiedad y melancolía.

El síndrome de burnout, conocido como síndrome de burnout profesional u ocupacional, es una unidad que surge en respuesta a las presiones persistentes que experimenta una persona de estresores emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo (Forbes, 2011).

El síndrome de Burnout fue declarado factor de riesgo ocupacional por la Organización Mundial de la Salud en 2000, ya que puede afectar la calidad de vida, la salud mental e incluso poner en peligro la vida.

Maslach y Jackson, en (1981), concretaron la noción caracterizado por un aspecto tridimensional constituido por:

- **Agotamiento emocional**, identificado como fatiga física o mental, o una mezcla de ambos. Es la sensación de no poder ofrecer más al resto de ti mismo (Maslach & Jackson, 1986).
- **Despersonalización**, es otra dimensión que se entiende como el crecimiento de sentimientos y actitudes negativas, además de la distancia de los demás, especialmente de los usuarios. Se asocia con una mayor irritabilidad y una erosión gradual de la motivación. La persona trata de distanciarse no solo de los usuarios del servicio, sino también de los compañeros de equipo en el entorno laboral, apareciendo falsa, irritable e incluso culpándolos de sus problemas y rendimiento reducido en el trabajo. (Maslach & Jackson, 1986).
- **Realización personal**, aparece cuando la persona no puede satisfacer las demandas de la vida diaria. Además de las reacciones negativas e incluso en el ámbito laboral, conducen a evitar las relaciones humanas, reducir el desempeño laboral, no poder soportar presiones y tener baja autoestima. Sentirás que no tiene sentido seguir trabajando, por eso cada uno de ellos llega tarde, evita el trabajo, no va a trabajar e incluso abandona su carrera. (Maslach & Jackson, 1986)

Los modelos desarrollados a partir de la teoría sociocognitiva del yo, de las teorías psicodinámicas y existencialistas, sitúan al Síndrome de Burnout como un fenómeno más relacionado con la dinámica psicológica individual, mientras que sus desencadenantes organizacionales son menos considerados.

### **Variables que Influyen en el Desarrollo del Síndrome de Burnout**

El Burnout es un síndrome que básicamente resulta de la interacción del trabajador con el entorno laboral o incluso producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabaja. Así, el desarrollo de este síndrome dependerá básicamente de tres tipos de variables: variables individuales, variables sociales y variables organizacionales (Pacheco Avila, 2016).

#### **Individuales**

El género parece ser una variable que diferencia puntos en el síndrome de burnout entre hombres y mujeres, especialmente en las dimensiones de burnout e ineficiencia profesional. Las mujeres puntúan más alto en agotamiento e ineficiencia ocupacional que los hombres. Por otro lado, algunos estudios han mostrado la tendencia de los hombres a mostrar actitudes más negativas hacia el trabajo (Pacheco Avila, 2016).

Por último, no podemos olvidar el papel que juegan las variables de personalidad en el desarrollo del síndrome de burnout. Así, se ha demostrado que sustancias que exhiben un patrón de comportamiento tipo A, tienen baja estabilidad emocional y exhiben un punto de control externo (creen que el mundo sigue un orden, pero son otras personas y no tienen control sobre este orden) son más propensos al síndrome de agotamiento (Pacheco Avila, 2016).

## **Sociales**

La importancia de las variables sociales como apoyo social es obvia, ya que el apoyo social se refiere a la ayuda real o percibida que el trabajador recibe de las redes sociales (compañeros, amigos, familia, etc.). El apoyo social le permite sentirse amado, apreciado y apreciado tanto en el lugar de trabajo como en la organización. Además, la percepción del apoyo social es importante porque la realidad del individuo es básicamente la realidad percibida.

## **Organizacionales**

Las variables personales y sociales pueden afectar el síndrome de burnout, mientras que las variables organizacionales, generalmente las relacionadas con el desempeño laboral, lo desencadenan (Pacheco Avila, 2016).

## **Otros conceptos de Burnout**

Debido a que el término "burnout" parecía estar íntimamente relacionado con otros conceptos existentes, es difícil establecer diferencias claras entre ellos, como es el caso del estrés. Hay muchos vínculos entre un concepto y otro. La única diferencia (más clara que real) es que el "agotamiento" es el estrés crónico que se experimenta en el trabajo.

La diferencia entre el aburrimiento y el aburrimento en el trabajo es que el "agotamiento" es el resultado de presiones emocionales repetidas, mientras que el aburrimiento puede ser el resultado de cualquier presión o falta de innovación. Los dos términos son equivalentes cuando surgen como resultado de la insatisfacción con el trabajo con personas.

En cuanto a las diferencias en la insatisfacción con el trabajo, estos no son términos equivalentes, aunque existen fuertes vínculos entre ellos. Cuando el trabajador está "agotado", podemos asumir que no está muy contento con su trabajo.

Maslach (1986) creen que los altos niveles de estrés y agotamiento pueden ir de la mano de una buena satisfacción. En su escala de medición (inventario de burnout de Maslach), consideran que la insatisfacción laboral es un componente más de este síndrome, que, sin embargo, no parece estar necesariamente asociado a un alto nivel de agotamiento emocional. Si bien tiene propiedades similares, "agotamiento" no es lo mismo que depresión. En el primer caso, el estado de ánimo depresivo suele ser temporal y específico del entorno laboral. Algunos autores consideran que la separación de términos es ficticia y creen que querían dar un nombre diferente a una tabla que ya ha sido examinada. Sin duda, existe una gran correlación entre los dos.

Se encontraron diferencias entre las crisis de la mediana edad y el "agotamiento". Tal crisis puede surgir si el profesional evalúa negativamente su posición y desarrollo. Por otro lado, la experiencia de "quemarse" ocurre con mayor frecuencia en los jóvenes que acaban de comenzar su nuevo trabajo. Estos sujetos no suelen estar adecuadamente preparados para los conflictos emocionales que surgen del exterior, ni saben cómo controlar sus propias emociones. (Álvarez & Fernández, 1991).

### **Rasgos asociados al Síndrome de Burnout**

Si bien la edad no contribuye a la ocurrencia de este trastorno, se menciona que puede existir una etapa de susceptibilidad ya que el profesional sería propenso al agotamiento en pocos años, esto se manifiesta en los primeros años de su carrera cuando desarrolla ciertas ideas en la

práctica diaria. Apparently the most vulnerable group would be the female gender, possibly due to the double burden they carry, as it has been observed that single people have a tendency to a lower personal achievement, greater emotional exhaustion and greater depersonalization than married couples or emotionally stable with their partners. In the same way, having children makes fathers more stable and mature, which would create resistance to the disorder. (Becker, 2010).

### **Factores que producen el síndrome de Burnout**

The Burnout syndrome is produced in the person through the combination of different factors, such as personal, organizational, social, among others. However, it is important to emphasize that the triggering factor of the Burnout syndrome are the organizational variables, since the syndrome will develop because things are not going well in the organization (Ayquipa, Cerna, & Gutierrez, 2018).

The factor of excess work of workers would cause a reduction in the quality of the attention they receive. Despite this, there is not an optimal relationship between the quantity of hours of contact with people and exhaustion, but some researchers confirm it. Compensation has been analyzed as another determinant that would cause this pathology, as well as the self-fulfillment of their profession, but it has not yet been established in the investigation. (Becker, 2010).



## 2. Engagement

Uno de los primeros desafíos presentados por la literatura es la falta de una definición universal acerca de la identidad y compromiso de los colaboradores. Kahn define el compromiso de los empleados como "el aprovechamiento de los miembros de la organización a sus roles de trabajo; en el compromiso, las personas se emplean y se expresan física, cognitivamente y emocionalmente durante las funciones de rol". El aspecto cognitivo del compromiso de los empleados se relaciona con las creencias de los empleados sobre la organización, sus líderes y las condiciones laborales. El aspecto emocional se relaciona con cómo piensan los empleados sobre cada uno de estos tres factores y si tienen una actitud positiva o negativa hacia la organización y sus ejecutivos. El aspecto físico del compromiso de los empleados se refiere a la energía física que un individuo gasta para cumplir con sus roles. De acuerdo con Kahn, el compromiso significa, por tanto, estar mental y físicamente presente a la hora de desempeñar y ejercer un rol organizativo (Kahn, 2009).

El engagement o vinculación psicológica con el trabajo surge como un constructo positivo totalmente antagónico al del burnout (Schaufeli & Salanova, 2004).

Se refiere a los recursos y fortalezas que tienen los empleados dentro de la organización. El resultado son actitudes positivas hacia el trabajo y la organización. Estos resultados incluyen satisfacción laboral, compromiso organizacional, baja intención de dejar de fumar, finalización del trabajo y salud (Salanova S. L., 2000).

El compromiso se refiere a un estado afectivo-cognitivo a largo plazo que no se centra en un objeto, evento o situación específicos, sino que es intrínseco al individuo (Schaufeli, Salnova, Roma, & Bakker, 2001).

Las investigaciones sobre el engagement ha permitido identificar tres dimensiones: El vigor, la dedicación y la absorción (Spontón, 2012).

La fuerza se refiere a la alta energía y resistencia mental en el trabajo, la vitalidad con la que se realiza el trabajo incluso cuando surgen dificultades en el camino. La dedicación significa el compromiso y el esfuerzo que un empleado aporta a sus tareas diarias, es el entusiasmo y la inspiración para su trabajo. Después de todo, la grabación está completamente enfocada en la tarea de llamar su atención sobre el trabajo a realizar mientras está concentrado y completamente involucrado, sintiendo alegría y conexión con el trabajo (Spontón, 2012).

El compromiso permite que el empleado se sienta parte de la organización y aumente su actitud positiva. Sentirse comprometido con la organización significa que habrá menos rotación de personal, ya que el trabajador se sentirá cómodo en la empresa y no pensará en dejar la organización, mientras que su productividad aumentará a medida que sus resultados en el trabajo se sientan comprometidos por la calidad, lo que beneficia a la empresa.

Los recursos de trabajo se pueden entender desde diferentes niveles, por ejemplo: organización, tarea y nivel social. El primero considera los métodos de gestión y gestión humana, el segundo las características del rol laboral y las relaciones interpersonales que surgen del trabajo (Lopez, 2016).

Según Bakker (2011) el engagement y desempeño laboral presenta asociación positiva y puede explicarse mediante cuatro mecanismos psicológicos:

Los empleados comprometidos a menudo experimentan emociones positivas, que incluyen alegría y entusiasmo. Estas emociones positivas parecen ampliar el relato

pensamiento-acción de las personas, lo que implica que los empleados están constantemente aprendiendo y adquiriendo nuevas habilidades que los llevan a trabajar en sus recursos personales, los cuales pueden ser utilizados durante el desarrollo de tareas.

Los empleados engaged poseen un mejor estado de salud. Esto significa que tienen la habilidad de enfocarse en sus tareas y dedicar toda su energía al trabajo.

Borrego (2016) apoya el compromiso, como el empleo permanente en el lugar de trabajo, la identificación con el estudio de las necesidades de seguridad, la pertenencia, el reconocimiento y la autorrealización; examina las necesidades de seguridad a medida que analiza a las personas en el entorno de trabajo que proporciona seguridad económica; También analiza la necesidad de pertenencia, ya que el empleado se ve a sí mismo como parte de su equipo de trabajo y siente cariño, aceptación e identidad con sus compañeros. Las necesidades de reconocimiento se revisan cuando siente que sus colegas y supervisores valoran su trabajo y, sin embargo, aprecia el trabajo que ha realizado y gana prestigio y estatus en el lugar de trabajo. Finalmente, el engagement implica analizar la necesidad de autorrealización con referencia a la productividad, importancia y creatividad en la realización de las acciones que conlleva el trabajo.

Ramírez (2008), señala que los investigadores organizacionales definen el compromiso como un estado afectivo-cognitivo positivo que se reconoce a través de la concentración y la dedicación al trabajo; Compromiso con el entusiasmo y la concentración como sentimiento en el que el tiempo vuela.

## Teoría relacionada al Engagement

### *Psicología humanista*

De acuerdo a Huaman "La creación de un movimiento fundado por Abraham Maslow, el cual, en el año 1949 sostuvo una reunión por vez primera con Anthony Sutich, luego en el año 1954 comienzan a enviar trabajos con diversidad de temas, entre ellos el crecimiento personal y el amor" (2019, p.86).

Huaman, define la psicología humanista como "una parte esencial de la psicología, esta es considerada como la tercera rama de mayor importancia debido a que la misma se encarga de abarcar la capacidad y el potencial que posee cada persona (2019, p.56). Cabe destacar que de acuerdo a la importancia que posee la psicología humanista en cuanto al potencial del talento humano fue fundada por Abraham Maslow la Asociación Americana de la Psicología Humanista.

Cárdenas destaca "El objetivo primordial que busca conseguir la psicología humanista es lograr desarrollar del potencial humano, partiendo un crecimiento personal en los ambientes laborales, familiares, que además quedaran plasmados para toda la vida" (2014, p.63).

Por ello, se puede decir que la finalidad de la psicología humanista está encaminada a mejorar el potencial humano, a partir de la formación de valores que permitan a la persona mantener un equilibrio personal y profesional. En este contexto, se observa un engagement similar en cuanto a los valores utilizados para lograr mejores resultados en las organizaciones.

Según Cárdenas la psicología humanista genera un gran aporte al engagement considerando al ser humano como la base esencial dentro de cada organización, los valores que posee, la disposición y la capacidad de respuesta que tiene ante las distintas dificultades que se pueden presentar dentro del ámbito laboral (2014, p. 68).

Abraham Maslow se encargó de crear una pirámide que detalla las necesidades que posee el ser humano, esta pirámide se encuentra constituida escalonadamente de acuerdo al efecto psicológico que representa cada una, iniciando con lo más básico, posteriormente necesidades de clase superior hasta llegar al punto más alto, la cúspide de la misma.

Para Cárdenas (2014) la pirámide refleja en primer lugar necesidades de características fisiológicas (comer, sed, descansar), seguridad o protección (laboral, justicia), sentido de pertenencia (identidad, aceptación). La pirámide además muestra el crecimiento personal, lo cual abarca el amor propio y respeto hacia el prójimo. En lo más alto de la pirámide se encuentra la autorrealización que refleja la productividad y la creatividad de la persona.

### ***Psicología Positiva***

Según Cárdenas “Maslow presentó por primera vez la psicología positiva en su libro *Motivación y Personalidad* en el año 1954” (2014, p.28).

Martín Seligman fue el encargado de retomar el tema de la psicología positiva y además la instituyó como uno de los temas importantes durante su etapa como presidente de la Asociación Americana de Psicología en el año 1998. Según explica Cumpa “Seligman, en el año de 1999 definió la psicología positiva como un estudio científico para lograr un

funcionamiento óptimo en el ser humano” (2015, p. 30).

La psicología positiva nace con la finalidad de lograr uno de los objetivos primordiales de la psicología que era mejorar la vida de las personas, además uno de los factores de su surgimiento fue ir en oposición a aquella que se dedicaba a enfrentar enfermedades relacionadas a la personalidad.

Al respecto, Cárdenas (2014) afirma que el propósito de la psicología convencional era buscar respuestas a los actos negativos de las personas y a los desórdenes de personalidad, por esta razón fue necesario buscar un cambio en cuanto a la forma de ver la psicología. Por su parte, la psicología positiva centró sus estudios a la psicología de la salud ocupacional con la finalidad de buscar las mejoras necesarias en la vida laboral, promoviendo la seguridad tanto física como emocional para el bienestar y mejor desempeño de los colaboradores.

### **Engagement. Conceptos**

De acuerdo a Bodabillo, Catalla & Caro “El significado de Engagement es muy amplio, debido a que no existe una definición específica dentro del español que se encargue de dar una respuesta concreta ya que tiene un estado multidimensional afectivo - cognitivo” (2015, p.56).

El engagement cuenta con unas características específicas tales como; la dedicación, la energía y la absorción son fundamentales dentro del desenvolvimiento laboral. Los colaboradores que cuentan con alto nivel de engagement, se identifican con el trabajo que desempeñan y trabajan en pro de lograr los objetivos institucionales; de la misma manera

posee el autoestima suficiente para confiar en sus habilidades y la capacidad para dar respuesta y buscar soluciones las adversidades del trabajo (Cumpa, 2015).

De igual manera para estos autores, el engagement representa un estado cognitivo emocional que puede extenderse y además perdura con el pasar del tiempo, este estado no basa su característica en algún momento particular ni se logra de un escenario específico.

Para Salanova, Bresó & Shaufeli (2005), El engagement cuenta con tres dimensiones como lo son:

El vigor que se basa en la energía que dedica el colaborador al momento de realizar su trabajo, y una entrega constante para mejorar los resultados en cada actividad que realiza producto de buscar la superación.

La dedicación que evidencia la identificación que posee el colaborador con su trabajo y que se ve reflejado en el entusiasmo para cumplir con su responsabilidad laboral que respalda el interés y el esfuerzo que emplea para lograr los objetivos que se plantea tanto a nivel personal como a nivel profesional para él y la organización.

Por último, es importante resaltar la absorción, que evidencia la felicidad que siente el colaborador con las funciones que desempeña, lo ayuda a que el trabajo fluya de forma más sencilla y disfruta el tiempo que pasa dentro de la organización.

De acuerdo a Salanova & Schaufeli consiste en:

El constructo del Engagement nace de la psicología positiva, que tiene entre su finalidad encontrar los sentimientos positivos en lo interno de la persona para poder

desempeñarse eficientemente en un cargo laboral. Por esta razón los colaboradores que no consiguen experimentar el Burnout deben experimentar el Engagement para lograr encontrar la comodidad que les permita lograr una satisfacción personal y que se traslade a la parte laboral.

Para Lavaggi "Engagement consiste en una relación entre los colaboradores y las actividades que realizan de forma cotidiana que generan una sensación positiva y fundamental para el éxito que buscan alcanzar" (2017, p. 53).

### **Dimensiones del engagement**

El compromiso presenta tres dimensiones, como mencionan Schaufeli y Bakker, que están muy relacionadas entre sí y se miden mediante escalas versátiles. El compromiso también se entiende como un enfoque multidimensional que consiste en:

#### **a) Vigor**

Es la inversión de alta energía y adaptabilidad mental durante la jornada laboral, influenciada por una gran voluntad de realizar mayores esfuerzos, lo que demuestra perseverancia en las tareas encomendadas incluso en momentos de estrés (Schaufeli & Salanova, 2004).

#### **b) Absorción**

La absorción, en cambio, implica una alta concentración e inmersión en las tareas diarias, por lo que el empleado parece perder tiempo porque está en una dosis de placer provocada por tales tareas (Schaufeli, Salnova, Roma, & Bakker, 2001).



### c) **Dedicación**

Finalmente, la dimensión de compromiso en el socio refleja una conexión con su trabajo; es decir, entusiasmo, inspiración, orgullo hasta convertirse en una especie de desafío para sí mismo (Schaufeli, Salnova, Roma, & Bakker, 2001).

### **Factores que influyen sobre el engagement laboral**

Siendo aún el engagement un concepto novedoso, debido a diversas investigaciones, hemos podido identificar la existencia de factores que posiblemente influyen en el engagement laboral, los cuales han sido ramificados en tres niveles: individual, organizacional y contextual.

Convenientemente, ya que el presente estudio refiere a engagement laboral y prevé relacionarlo con la satisfacción laboral, nos centraremos en los factores organizacionales, puesto que ayudaran a tener una mejor visión acerca del tema en cuestión. Por consecuencia, mostraremos un resumen de los factores organizacionales que generan engagement y que han sido identificados previamente en varios estudios científicos.

## **Antecedentes Investigativos**

### **Antecedentes internacionales**

En Chile, Meier (2015), realizó una tesis, la cual tiene por nombre: Prevalencia del Síndrome de Burnout y Factores asociados en trabajadores de restaurante de comida rápida Platón, Temuco, 2014. En esta investigación, no se encontraron casos de Burnout, sin embargo, el 47% de los trabajadores estudiados presentó tendencia de Burnout.

En España, Amutio, Ayestaran y Smith en (2008) con una muestra de profesionales sanitarios (médicos, enfermeros y técnicos) encontró que la mayoría de los evaluados presentaron niveles intermedios de burnout (52.1%), pero hubo una prevalencia significativa de individuos con niveles altos de agotamiento emocional (28.8%). Sólo 4.1% presentó niveles altos de burnout, y solamente 8% mostró niveles altos de bienestar psicológico. Además, los médicos fueron el grupo más grande que poseía el síndrome, sobretodo en agotamiento emocional (32.8%), y el grupo más pequeño que experimentaba niveles elevados de bienestar psicológico (6.8%) en comparación con los enfermeros (10.1%) y técnicos (7.6%). De igual forma, la investigación indicó que existen variables demográficas y laborales como la sobrecarga, la falta de reconocimiento y el desarrollo profesional que se relacionan significativamente con altos niveles del síndrome y bajos niveles de bienestar. Además, se encontró que la monotonía del trabajo se asoció significativamente con el número de pacientes atendidos por día, por lo que los profesionales que participan en un mayor número de pacientes tienen mayores niveles de burnout y menores niveles de bienestar mental. Además, resultó que este síndrome predice una serie de consecuencias negativas a nivel físico, psicológico, socio-familiar y profesional. Por otro lado, el bienestar

psicológico y la dureza emocional (compromiso, desafío y control) mitigarían estas consecuencias. Por lo tanto, la dureza emocional se asocia negativamente con el síndrome de agotamiento y se asocia positivamente con el bienestar.

### **Antecedentes nacionales**

En la ciudad de Lima, Córdova y Sulca (2017) para optar por el título profesional de Licenciatura en Psicología, llevaron a cabo una tesis denominada Síndrome de Burnout y su relación con el Compromiso y la Satisfacción laboral en colaboradores del hospital Militar. En primer lugar, se encontró una relación significativa e indirecta entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral y también entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso laboral, en segundo lugar, se halló que la Satisfacción laboral se relaciona directamente con el Compromiso laboral.

También en Lima, Arauco (2008) determinó el nivel de Síndrome de Burnout que existe en el personal de enfermería del Hospital Nacional Especializado Víctor Larco 14 Herrera, así como el nivel de Síndrome de Burnout en la dimensión de Agotamiento Emocional, la Despersonalización y Realización Personal en estas. se concluyó que un 53.1 % presentan nivel medio del Síndrome de Burnout y un 26.6 % un nivel bajo; sin embargo, existe un 20.3 % con un nivel alto. Así mismo la mayoría de las enfermeras presentaban un nivel medio de agotamiento emocional y realización personal y un nivel bajo respecto a despersonalización.

Por su parte en Trujillo, Albán (2016), elaboró una tesis que tiene por nombre: Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una Entidad Educativa Privada de la ciudad de Trujillo. Como resultado se obtuvo que el síndrome de Burnout se

asocie con el engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de Trujillo de manera inversa y altamente significativa.

Salas (2010) realizó en Lima una encuesta a 179 docentes de ambos sexos de un centro de educación pública, que tuvo como objetivo identificar una relación entre las dos variables. Para ello, el autor utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Bienestar Psicológico (PBE) Sánchez Cánovas. En cuanto al bienestar subjetivo y al síndrome de burnout, se encontró una relación negativa muy significativa (-0.46), así como con todas las dimensiones del síndrome. Asimismo, las correlaciones entre el bienestar material y los componentes del síndrome de burnout fueron débiles y negativas; sin embargo, con la despersonalización, no se demuestra una relación relevante. El bienestar en el trabajo y el síndrome de burnout tuvieron relaciones negativas significativas (-0.44), al igual que todos los componentes del síndrome (entre -0.30 y -0.35). Finalmente, entre el bienestar relacional y el síndrome de burnout también se obtuvieron correlaciones negativas con todas las dimensiones del síndrome (entre -0.18 y -0.29).

### **Antecedentes locales**

Arias & Ceballos (2016) investigaron Síndrome de Burnout, satisfacción laboral e integración familiar en trabajadores de una tienda departamental en Arequipa. Los resultados indican que los niveles de agotamiento, cinismo y baja ineficiencia profesional son severos en la mayoría de los trabajadores. Su nivel de integración familiar es medio y existen varias relaciones entre las variables. Un hallazgo relevante es que las dimensiones del Síndrome de Burnout explican la integración familiar de forma positiva y negativa para la satisfacción

laboral. Además, la integración familiar puede perjudicar la satisfacción laboral cuando el trabajador tiene altos niveles de estrés.

Arias & Muñoz (2016) su estudio sobre el síndrome de burnout en enfermeras de Arequipa. Resultados: Los resultados muestran que el 21.3% de los cuidadores presentaban agotamiento emocional severo y poca ineficiencia profesional, y el 29.8% presentaba altos niveles de cinismo. Las correlaciones mostraron una asociación positiva entre síndrome de burnout, agotamiento emocional y cinismo ( $p < 0.01$ ). El análisis de varianza mostró que existen diferencias significativas en la puntuación total del síndrome en función de la antigüedad. Conclusiones: las enfermeras tienen un síndrome de burnout importante, especialmente aquellas que llevan más tiempo de servicio o que llevan menos de cinco años en servicio.

### **Hipótesis**

Dado que el síndrome de Burnout es un estado de fatiga o malestar producto del agotamiento y desgaste generado por una excesiva carga laboral.

Es probable que exista una relación estadísticamente significativa con dirección negativa entre el Síndrome de Burnout y el engagement en estos colaboradores.



## **CAPÍTULO II**

# **DISEÑO METODOLÓGICO**

## **Tipo y Diseño de investigación**

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, con un diseño correlacional, ya que los datos se tomarán tal y como realmente se observan en un solo momento, con el objetivo de establecer la relación entre las variables del síndrome de Burnout y compromiso.

## **Técnicas, instrumentos.**

Para el desarrollo de este estudio se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento emplearon dos cuestionarios, los cuales se explican a continuación:

### **a. Cuestionario para medir el síndrome de Burnout adaptado.**

El primer cuestionario denominado consta de 22 preguntas con 3 dimensiones: Agotamiento Emocional (9 ítems), Cinismo (5 ítems) e Ineficacia profesional (8 ítems), cuyos indicadores son: todos los días, pocas veces a la semana, una vez a la semana, unas pocas veces al mes, una vez al mes o menos, pocas veces al año o menos y nunca. Así mismo este cuestionario fue validado y adaptado por los autores de la presente investigación; se utilizó el criterio de tres jueces expertos en la materia para obtener la validez de contenido del instrumento y por consiguiente, evaluar la confiabilidad.

El índice de consistencia interna fue de 0.737 en Alfa de Cronbach que indica una excelente confiabilidad, denotando un nivel alto de precisión del instrumento. Del mismo modo, se procedió a elaborar la baremación respectiva mediante percentiles para los respectivos niveles (alto, medio y bajo) y para así ubicar los resultados en el baremo respectivo.

A continuación, la ficha técnica:

**Nombre:** Original: Maslach Burnout Inventory (Spanish Version)

**Autor:** Cristina Maslach y Susana Jackson **Año:** 1997

**Traducción:** Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997)

**Administración:** Individual y colectivo **Duración:** 10 a 15 minutos

**Aplicación:** Colaboradores (más de 6 meses en la empresa)

**Ítems:** 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de "Nunca" (0) a "Todos los días" (6).

**Dimensiones:** 3 factores que son denominados 1) agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

**Validez según Maslach y Jackson:** el cuestionario de MBI, fue desarrollado mediante el uso de análisis factorial. El cuadro presentado muestra los siguientes resultados.

**Confiabilidad según Maslach y Jackson:** Para determinar la fiabilidad del MBI, las investigadoras utilizaron el índice de consistencia interna alfa de Cronbach, obteniéndose resultados en las dimensiones que oscilan entre 0.71 y 0.90.

**Criterios para la Interpretación:** las autoras utilizaron una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados en el MBI, con tres categorías: baja, media y alta.

Baremos del MBI de Maslach y Jackson: en el manual original, se trabajaron los baremos, de acuerdo a los resultados del personal evaluado.



## b. Cuestionario: Engagement

El segundo cuestionario consta de 17 preguntas con 3 dimensiones: Vigor (6 ítems), Dedicación (5 ítems) y Absorción (6 ítems), cuyos indicadores son: siempre, muy a menudo, a menudo, a veces, rara vez, casi nunca y nunca.

Así mismo este cuestionario fue validado por los autores de la presente investigación, se adaptó la prueba al contexto y para ello fue validada a través del Alpha de Cronbach ( $\alpha$ ), arrojando un índice de consistencia interna de 0.968, lo que indica una excelente confiabilidad del instrumento. Del mismo modo, se procedió a elaborar la baremación respectiva mediante percentiles para los respectivos niveles (muy alto, alto, promedio, bajo y muy bajo) y con ello ubicar los resultados en el baremo respectivo.

A continuación, la ficha técnica:

**Nombre:** Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht - (UWES)

**Autores:** Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2001)

**Traducción:** Heriberto Valdez y Cynthia Ron (2011)

**Revisión en el Perú:** Pedro Jaramillo Arica (2011)

**Administración:** Individual y colectivo

**Aplicación:** Colaboradores (más de 6 meses en la empresa)

**Ámbito de aplicación:** Holanda, Bélgica y Perú **Duración:** 5 a 10 minutos

**Ítems:** 17 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que

van de "Nunca" (0) a "Siempre" (6).

**Dimensiones:** 3 dimensiones que son denominados vigor, dedicación y absorción en el trabajo.

**Validez según Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker:** Con el propósito de investigar la estructura factorial del UWES, se llevaron a cabo varios análisis confirmatorios. Los primeros análisis se hicieron utilizando la base total de datos, seguido del análisis de todos los estudios por separado, utilizando el Método de Grupos Múltiples. Para incrementar el poder estadístico, solamente se incluyeron en los análisis aquellos estudios hechos con más de 200 empleados. Esto significa que para el UWES-17 se analizaron 2 muestras.

**Confiabilidad según Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker:** Para determinar la fiabilidad del UWES, las investigadoras utilizaron el índice de consistencia interna alfa de Cronbach, obteniéndose resultados en las dimensiones que están muy por arriba del criterio de 0.60.

**Criterios para la Interpretación:** Para establecer estándares estadísticos para el UWES, se decidió utilizar cinco categorías: "Muy bajo", "Bajo", "Promedio", "Alto" y "Muy alto" del UWES se obtiene sumando los puntajes de cada escala individual y dividiendo el resultado por el número de ítems en la subescala respectiva. Por lo tanto, el UWES puede dar tres valores parciales correspondientes a cada subescala y un valor total en el rango de 0 a 6 puntos.

La adaptación en el Perú arrojó una confiabilidad según Alpha de Cronbach que oscilaba entre .88 a .94 que resultan siendo significativas al 0.001 de confianza.

La validez se basó en el criterio de jueces expertos conformado por un equipo de 5 psicólogos organizacionales que laboraban en empresas privadas y estatales y la validez de contenido queda garantizada por la forma como fue construido; en relación a la validez de constructo, las correlaciones de cada ítem con el indicador a la que pertenecen, en la mayoría de casos son bastante altos, lo que garantiza el cumplimiento de esta característica del instrumento.

Para la calificación se adjunta un puntaje por ítem de acuerdo a la alternativa asumida, se ubica el puntaje a lado del número de preguntas y el resultado se marca en el gráfico aquel que indique mayor porcentaje corresponde al tipo de indicador que obedece la tendencia del sujeto evaluado.

### **Población y muestra**

#### **Población**

La población en esta investigación está constituida por 300 colaboradores de una empresa del sector industrial.

#### **Muestra**

Para esta investigación, no se trabajó con muestra, se tomó a todos los colaboradores de una empresa del sector industrial.

#### **Temporalidad**

Esta investigación se realizó durante el año 2020.

### **Estrategia de recolección de datos**

En la presente investigación primero se solicitó el permiso al administrador de una empresa del sector industrial, para poder tener acceso a sus instalaciones y comenzar a encuestar a los trabajadores.

Al momento de hacer las evaluaciones se solicitó el apoyo a los trabajadores por ser la participación de forma voluntaria. Si el trabajador aceptó participar en la investigación se le entregó el cuestionario, así pudieron leer las indicaciones respectivas para el correcto llenado, haciendo hincapié en que los cuestionarios son completamente anónimos

### **Criterios de procesamiento de datos**

Se empleó la estadística inferencial, para inferir sobre la población de estudio basados en los datos que, obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos establecidos de acuerdo a las teorías elegidas, estos métodos estadísticos son elegidos en concordancia con la investigación, para establecer la correlación de las variables se utilizó la medida estadística de chi cuadrado de Pearson, determinando los resultados a través del Software Estadístico - SPSS-25.



## **CAPÍTULO III**

## **RESULTADOS**

## Descripción de los Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la investigación, primero presentando los niveles del síndrome de burnout con sus respectivas dimensiones, luego desarrollando la exploración de sus dimensiones, para finalmente terminar con el cruce de variables para determinar la relación entre ellas.



## Descripción de resultados

**Tabla 1**

### *Dimensiones del Síndrome de Burnout*

Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Bajo	118	39.3	162	54.0	23	7.7
Medio	152	50.7	114	38.0	172	57.3
Alto	30	10.0	24	8.0	105	35.0
<b>TOTAL</b>	300	100	300	100	300	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

### **Análisis e Interpretación**

En la tabla anterior se evidencia que el 50.7% de los trabajadores tienen un nivel medio de agotamiento emocional, el 54.0% que indican tener un bajo nivel de despersonalización, y un 35.0% manifiestan tener un alto nivel de realización personal. De tal manera que, un importante número de empleados entrevistados se sienten explotados y sobre exigidos, mostrando así un vacío emocional e indudablemente también un desgaste físico que llega a afectar el desempeño laboral de los mismos. Se hace necesario apoyar al trabajador en el sentido de disminuir la disconformidad que tiene, ya que, esto permitirá evaluar su trabajo de forma negativa y cuestionar el desempeño que esta llevan a cabo en comparación con el de sus compañeros que tienen mejores niveles de ineficacia profesional.

**Tabla 2*****Síndrome de Burnout***

<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>N°.</b>	<b>%</b>
Presente	11	3.7
Ausente	289	96.3
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

**Análisis e Interpretación**

En la tabla 2 se evidencia que el 96.3% de colaboradores no presentan Síndrome de Burnout, mientras que solo el 3.7% presentan Burnout. En términos generales los resultados son positivos pero es necesario apoyar al trabajador en el sentido de disminuir la disconformidad que tiene, ya que, esto permitirá evaluar su trabajo de forma negativa y cuestionar el desempeño que esta llevan a cabo en comparación con el de sus compañeros que tienen mejores niveles de ineficacia profesional.



**Tabla 3**

*Dimensiones del Engagement*

Engagement	Vigor		Dedicación		Absorción	
	N°.	%	N°.	%	N°.	%
Bajo	16	5.3	32	10.7	40	13.3
Promedio bajo	72	24.0	74	24.7	75	25.0
Promedio	151	50.3	124	41.3	142	47.3
Promedio alto	20	6.7	35	11.7	17	5.7
Alto	41	13.7	35	11.7	26	8.7
<b>TOTAL</b>	300	100	300	100	300	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

**Análisis e Interpretación**

En la tabla anterior puede observarse que el 50.3% tiene un nivel promedio de vigor, es decir, un nivel de lo que se espera de ellos, el 24.7% tiene un nivel promedio bajo de dedicación hacia su labor, mientras que el 25.0% de los colaboradores presentan un promedio bajo de absorción. Es decir, los entrevistados, aunque se sienten a gusto con la labor que desempeñan, no llegan a un nivel de felicidad por su labor.

**Tabla 4**

***Engagement – Compromiso***

<b>Engagement</b>	<b>N°.</b>	<b>%</b>
Bajo	106	35.3
Promedio bajo	43	14.3
Promedio	123	41.0
Promedio alto	7	2.3
Alto	21	7.0
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

***Fuente:*** Elaboración Propia.

**Análisis e Interpretación**

En la tabla 4 se observa que el 41.0% se encuentra en un nivel promedio de Engagement, es decir, de dedicación, energía y absorción dentro del desenvolvimiento laboral., seguido del 35.3% que están un nivel bajo de Engagement, seguido del 14.3% que están en un nivel promedio bajo, es decir, los entrevistados, no sienten que esa relación las actividades que realizan de forma cotidiana les genera una sensación tan positiva.

**Tabla 5**

***Relación entre el Síndrome de Burnout y el Engagement***

Engagement	Síndrome de Burnout				TOTAL	
	Presente		Ausente		N°.	%
	N°.	%	N°.	%		
Bajo	10	3.3	96	32.0	106	35.3
Promedio bajo	0	0.0	43	14.3	43	14.3
Promedio	0	0.0	123	41.0	123	41.0
Promedio alto	0	0.0	7	2.3	7	2.3
Alto	1	0.3	20	6.7	21	7.0
<b>TOTAL</b>	11	3.7	289	96.3	300	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

$$X^2=16.64 \quad P<0.05 \quad P=0.002$$

**Análisis e Interpretación**

La tabla 5 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=16.64$ ) muestra que el síndrome de Burnout y el Engagement presenta relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 41.0% de los entrevistados que tienen un nivel promedio de Engagement no presentan síndrome de burnout, mientras que el 3.3% de colaboradores con engagement bajo tienen síndrome de Burnout.

**Tabla 6**

*Agotamiento emocional y Engagement*

Engagement	Agotamiento emocional						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Bajo	30	10.0	56	18.7	20	6.7	106	35.3
Promedio bajo	20	6.7	19	6.3	4	1.3	43	14.3
Promedio	47	15.7	70	23.3	6	2.0	123	41.0
Promedio alto	0	0.0	7	2.3	0	0.0	7	2.3
Alto	21	7.0	0	0.0	0	0.0	21	7.0
<b>TOTAL</b>	118	39.3	152	50.7	30	10.0	300	100

*Fuente: Elaboración Propia.*

$$X^2=56.07 \quad P<0.05 \quad P=0.000$$

**Análisis e Interpretación**

La tabla 6 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=56.07$ ) muestra que el agotamiento emocional y el Engagement presenta relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 23.3% de los entrevistados que tienen un nivel promedio de Engagement tienen cansancio emocional medio, mientras que el 6.7% de colaboradores con engagement bajo tienen cansancio emocional alto.

**Tabla 7**

**Despersonalización y Engagement**

Engagement	Despersonalización						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Bajo	51	17.0	38	12.7	17	5.7	106	35.3
Promedio bajo	22	7.3	21	7.0	0	0.0	43	14.3
Promedio	63	21.0	54	18.0	6	2.0	123	41.0
Promedio alto	6	2.0	1	0.3	0	0.0	7	2.3
Alto	20	6.7	0	0.0	1	0.3	21	7.0
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>54.0</b>	<b>152</b>	<b>38.0</b>	<b>30</b>	<b>8.0</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

$X^2=34.77$        $P<0.05$        $P=0.000$

**Análisis e Interpretación**

En esta tabla se observa que según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=34.77$ ) muestra que la despersonalización y el Engagement presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 21.0% de los entrevistados que tienen un nivel promedio de Engagement tienen nivel bajo de despersonalización, mientras que el 5.7% de colaboradores con engagement bajo tienen despersonalización alta.

**Tabla 8**

***Realización personal y Engagement***

Engagement	Realización personal						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Bajo	20	6.7	68	22.7	18	6.0	106	35.3
Promedio bajo	2	0.7	25	8.3	16	5.3	43	14.3
Promedio	1	0.3	75	25.0	47	15.7	123	41.0
Promedio alto	0	0.0	3	1.0	4	1.3	7	2.3
Alto	0	0.0	1	0.3	20	6.7	21	7.0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>7.7</b>	<b>172</b>	<b>57.3</b>	<b>105</b>	<b>35.0</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

***Fuente: Elaboración Propia.***

$$X^2=72.07 \quad P<0.05 \quad P=0.000$$

**Análisis e Interpretación**

En esta tabla se observa que según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=72.07$ ) muestra que la realización personal y el Engagement presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 25.0% de los entrevistados que tienen un nivel promedio de Engagement tienen realización personal media, mientras que el 6.7% de colaboradores con engagement alto tienen también realización personal alta.

## Discusión

Esta investigación la inicié con la intención de establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en una empresa del sector industrial.

Según la prueba estadística el síndrome de Burnout y el Engagement presenta relación estadística significativa ( $P < 0.05$ ), lo que significa que una variable depende de la otra, tales resultados, concuerdan con el trabajo elaborado por Albán (2016), el cual obtuvo que el síndrome de Burnout se asocia con el engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de Trujillo de manera inversa y altamente significativa. Estos resultados pueden resultar contradictorios, sin embargo, Olivares (2017) especifica que entre ambos extremos se configuran perfiles latentes y cinco experiencias que cada persona puede vivir en el lugar donde labora, llegando a sentir; desprendido (prima el cinismo), desgastado (Burnout), impotencia (psicofísico), sobre exigido (excesivo), ineficaz (baja eficacia profesional) o comprometido (engagement). Los investigadores sostienen que en cuanto al binomio Burnout-engagement no se puede considerar como polos opuestos, simplemente llegan a ser diferentes constructos.

Las dimensiones del síndrome de burnout como lo son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización profesional están relacionados significativamente con el Engagement ( $P < 0.05$ ). Al respecto, los resultados concuerdan con el estudio de Arias, y Ceballos (2016). Quien a través de su estudio indica que los niveles de agotamiento, despersonalización y realización profesional son severos en la mayoría de trabajadores. Su nivel de integración familiar es medio y existen diversas relaciones entre las variables. Un hallazgo

relevante es que las dimensiones del síndrome de Burnout explican la integración familiar en un sentido positivo y negativamente a la satisfacción laboral.

No obstante, estos resultados contradicen los de Meier (2015), en Chile quien concluyó que no se encontraron casos de Burnout, sin embargo, el 47% de los trabajadores estudiados presentó tendencia de Burnout.

Sobre el Engagement se evidenció que el 41% se encuentra en un nivel promedio de Engagement, es decir, de dedicación, energía y absorción dentro del desenvolvimiento laboral., seguido del 35.3% que están un nivel bajo de Engagement, seguido del 14.3% que están en un nivel promedio bajo, es decir, los entrevistados, no sienten que esa relación las actividades que realizan de forma cotidiana les genera una sensación tan positiva.

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

En conclusión, se determinó mediante la investigación que el Síndrome de Burnout y el Engagement se relaciona significativamente, sobre el cual, además del Engagement habría otros factores internos como externos que lo explican. Pero a la luz de la evidencia, hay probabilidad de que se eleven los niveles de Engagement, para que disminuya el desarrollo del Síndrome de Burnout.

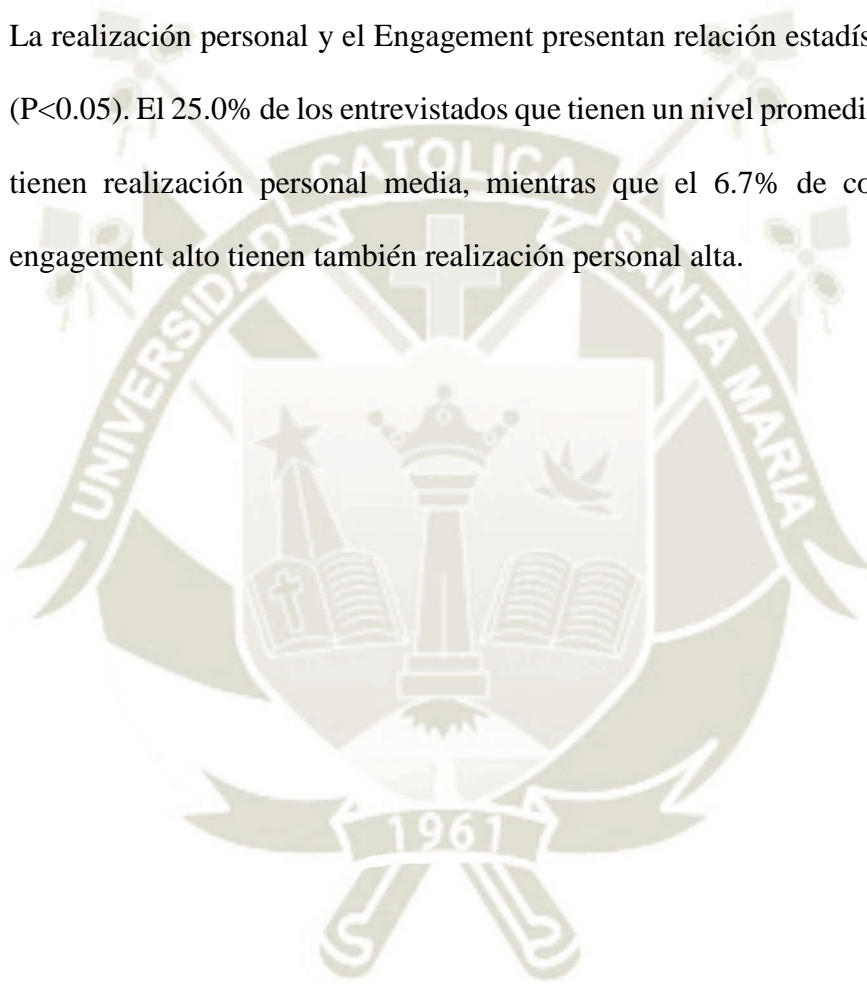


## CONCLUSIONES

- Primera.** - El síndrome de Burnout y el Engagement presenta relación estadística significativa ( $P < 0.05$ ). Poco menos de la mitad de los entrevistados que tienen un nivel promedio de Engagement no presentan síndrome de burnout, mientras que el 3.3% de colaboradores con engagement bajo tienen síndrome de Burnout.
- Segunda.**- La mitad de los trabajadores tienen un nivel medio de agotamiento emocional, el 54.0% que indican tener un bajo nivel de despersonalización, y un 35.0% manifiestan tener un alto nivel de realización personal.
- Tercera.**- El 96.3% de colaboradores no presentan Síndrome de Burnout, mientras que solo el 3.7% presentan Burnout.
- Cuarta.**- La mitad de los trabajadores tienen un nivel promedio de vigor, es decir, un nivel de lo que se espera de ellos, el 24.7% tiene un nivel promedio bajo de dedicación hacia su labor, mientras que el 25.0% de los colaboradores presentan un promedio bajo de absorción.
- Quinta.**- El 41.0% se encuentra en un nivel promedio de Engagement, es decir, de dedicación, energía y absorción dentro del desenvolvimiento laboral., seguido del 35.3% que están un nivel bajo de Engagement, el 14.3% están en un nivel promedio bajo.
- Sexta.**- El agotamiento emocional y el Engagement presentan relación estadística significativa ( $P < 0.05$ ). El 23.3% de los entrevistados que tienen un nivel promedio de Engagement presentaron cansancio emocional medio, mientras que el 6.7% de colaboradores con engagement bajo tienen cansancio emocional alto.

**Séptima.-** La despersonalización y el Engagement presentan relación estadística significativa ( $P < 0.05$ ). El 21.0% de los entrevistados que tienen un nivel promedio de Engagement tienen nivel bajo de despersonalización, mientras que el 5.7% de colaboradores con engagement bajo tienen despersonalización alta.

**Octava.-** La realización personal y el Engagement presentan relación estadística significativa ( $P < 0.05$ ). El 25.0% de los entrevistados que tienen un nivel promedio de Engagement tienen realización personal media, mientras que el 6.7% de colaboradores con engagement alto tienen también realización personal alta.

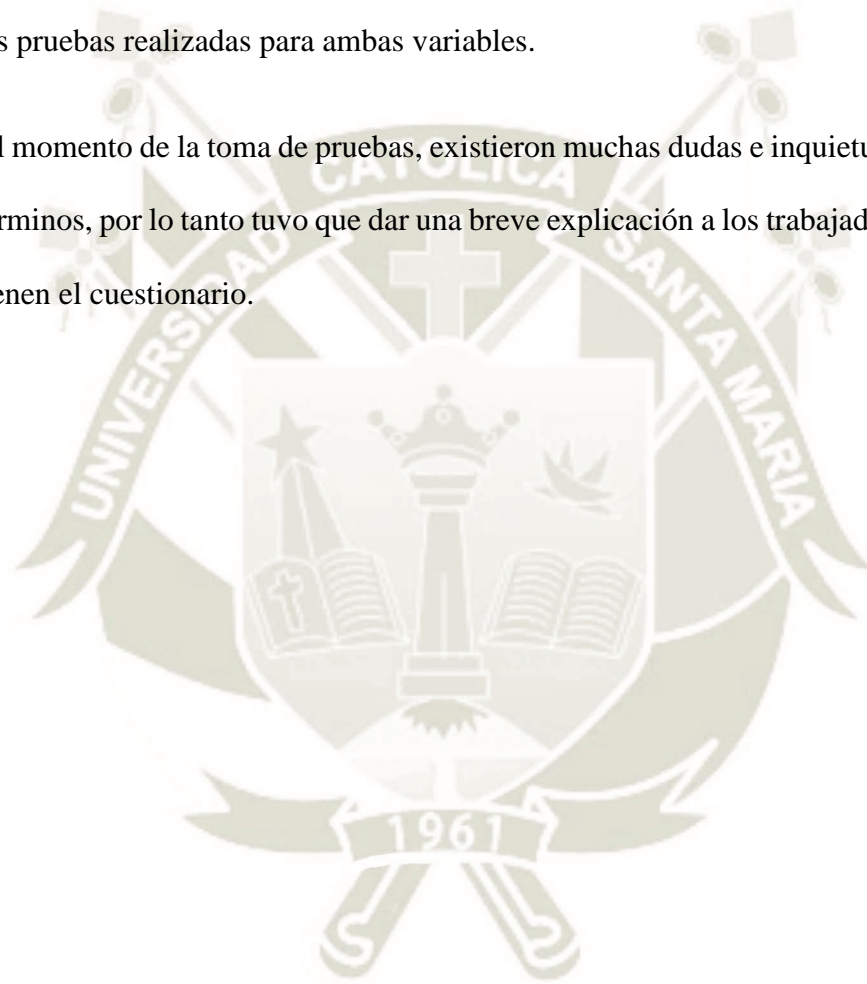


## SUGERENCIAS

- Primera.-** Realizar una reestructuración interna de los horarios de trabajo de los colaboradores, además de implementar un manual de organización y funciones (MOF) que visualice el organigrama actualizado y estandarice las funciones y actividades que cada colaborador debe realizar a fin de evitar la sobrecarga laboral y la ambigüedad de rol.
- Segunda.-** Implementar un plan mensual de actividades recreativas en las que se toquen temas de comunicación efectiva, trato hacia los clientes, y actitudes positivas en los ambientes de trabajo que se puedan implementar en el desarrollo de sus actividades que mejoren el acercamiento negativo que se tiene con los comensales y hagan de su estadía un momento agradable, además de motivar a una sana convivencia entre ellos
- Tercera.-** Implementar un programa de incentivos a los colaboradores, donde se premien el buen desempeño laboral, a través de diferentes técnicas de motivación que eleven la productividad laboral, el rendimiento en el trabajo que realizan y la identificación con la organización, dichas técnicas pueden ser incentivos no económicos que ayuden a calificar su trabajo como altamente productivo y positivo para sus vidas.
- Cuarta. -** Es necesario implementar medidas que disminuyan los niveles de Burnout entre los colaboradores, desarrollando un plan de acción para prevenir y mitigar las consecuencias que se derivan de este síndrome.

## LIMITACIONES

1. Hubo muchos retrasos en los días de prueba, ya que coincidieron con una inspección de la empresa, los empleados tenían reuniones casi todos los días y el personal de la fábrica no podía detenerse. Esto resultó en un retraso de 1 semana para completar el 100% de las pruebas realizadas para ambas variables.
2. Al momento de la toma de pruebas, existieron muchas dudas e inquietudes con diversos términos, por lo tanto tuvo que dar una breve explicación a los trabajadores antes de que llenen el cuestionario.



## REFERENCIAS

- Alban, A. (2016). *Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una Entidad Educativa Privada de la ciudad de Trujillo*. Trujillo-Perú.
- Altuve Quintero, E., & Serrano Urriola, C. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el Desempeño Laboral*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Alvarado, M., Castro, C., & Sánchez, E. (2017). *Relación entre Satisfacción Laboral y el Engagement en la intención de rotar en una empresa minera peruana*. Universidad del Pacífico.
- Álvarez, G., & Fernández, R. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional. *Revista Asoc. Esp. Neuropsiq.* V, 39.
- Arias, W., & Agueda, T. (2016). *Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa* (Vol. 42). *Revista Cubana de Salud Pública*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662016000400007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400007)
- Arias, W., & Ceballos, K. (2016). *El síndrome de burnout, la satisfacción laboral y la integración familiar en trabajadores de una tienda por departamento de Arequipa* (Vol. 7). (Ilustro, Ed.) Arequipa-Perú.
- Ayquipa, S., Cerna, L., & Gutierrez, M. (2018). *el Síndrome de Burnout y los estilos de vida de los enfermeros especialistas de la Unidad de cuidados Intensivos Neuroquirurgico del Instituto Nacional de Salud del Niño- San Borja en el periodo de Marzo, Lima 2018*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Bakker, B. A. (2011). Como los empleados mantienen su engagement en el trabajo. *CIENCIA & SALU*, 131-145.
- Barría, J. (2003). Síndrome de burnout en asistentes sociales del servicio nacional de menores de la región metropolitana. *PSYKIE*, 213-226.

- Becker, M. (2010). Síndrome de Burnout, depresión y satisfacción laboral en residentes de ginecología. *American Journal of Obstétricas and gynecology*, 195.
- Bellingrath, S. W. (2009). Chronic work stress and exhaustion is associated with higher allostatic load in female school teachers. *Stress*, 37-48.
- Bobadilla, M., Catalla, C., & Caro, A. (s.f.). *Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global (Tesis de maestría)*. Obtenido de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>
- Borrego, A. (2016). *El engagement en el trabajo : Antecedentes y resultados organizacionales*.
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile (Tesis de pregrado)*. Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137677/Memoria%20Titulo%20Validaci%C3%B3n%20MBI%20Burnout%20ver%20SISIB.pdf?sequence=1>
- Caballero, C., Bresó, E., & González, O. (2015). *Burnout en estudiantes universitarios*. (R. P. Caribe, Ed.) Obtenido de <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.32.3.6217>
- Cárdenas, T., & Jaik, A. (2014). *Engagement (Ilusión por el trabajo) Un modelo Teórico práctico*. (R. D. C, Ed.) México.
- Concha, V. (2010). *Satisfacción del Cliente en Empresas de Servicio: El Caso de la Industria de Restaurantes*.
- Córdova, L., & Sulca, K. (2017). *Síndrome de Burnout y su relación con el Compromiso y la Satisfacción Laboral en colaboradores del Hospital Militar (Tesis de pregrado)*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2857/1/2017\\_Cordova\\_Sindrome-de-Burnout.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2857/1/2017_Cordova_Sindrome-de-Burnout.pdf)
- Cumpa, M. (2015). *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de Bebidas y Alimentos de la ciudad de Chiclayo - 2015. (Tesis de pregrado)*. Obtenido de

[http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS\\_aa129fafcb41b65ff3af8fc7a5fab3e1/Details](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_aa129fafcb41b65ff3af8fc7a5fab3e1/Details).

- Egea, E. (2015). *Estudio de Prevalencia, Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout y Encuesta de Satisfacción Laboral en Personal Sanitario de un Área de Salud de la Región de Murcia*. España: Universidad de Murcia.
- Fernandez-Arata, M., & Merino-Soto, C. (2016). *El Lado Socialmente Deseable de las Respuestas a Medidas de Burnout y Engagement: un Estudio Preliminar* (Vol. 25). (R. C. Psicología, Ed.) doi:10.15446/rcp.v25n1.47648
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la . *Éxito Empresarial*, 160.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *J Soc Issues.*, 159-165.
- Freudenberger, H. (1974). *Staff burnout. Journal of Social Issues.*
- García, A., Escorcía, C., & Perez, B. (2015). *Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios* (Vol. 5). (R. P. Representaciones, Ed.) Lima. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.170>
- García, S., Pando, M., & López, M. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima*. *Ciencia & Trabajo*. doi:10.4067/S0718-24492014000300007
- Gil - Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome : ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.*, 181 – 197.
- Gil-Monte, P. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. (R. P. Científica, Ed.) Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_Burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_la\\_intervencion](https://www.researchgate.net/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_Burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion).

- Golembiewski, R. T. (1983). Phases of progressive burnout and their site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavior Science*, 461-481.
- Guillen, C. G. (2008). *Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales*. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana.
- Gutiérrez, G. C. (2006). Síndrome de burnout. *Arch. Neurocienc.*, 305-309.
- Herrera, S., Gordillo, M., Gómez, M., & Ruiz, M. (s.f.). *El Síndrome de Burnout y el Engagement en una muestra de dependientes de la población de Badajoz*. (A. y. Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Ed.) Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777027.pdf>
- Huaman. (2019). *Impacto de la satisfacción laboral y clima organizacional del capital humano en la sede corporativa del grupo Santa Elena*. Peru: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/625599>
- Kahn, W. (2009). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 692-724.
- Kaschka, W. K. (2011). Burnout: a fashionable diagnosis. *Dtsch Ärztebl*, 781.
- Lavaggi, F. (2017). *Cansancio Emocional y Engagement en estudiantes de una Universidad Privada en Lima*. (Tesis de pregrado). Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621838>
- Leiter, M., & Maslach, C. (2001). *Burnout and quality in a Speed-up World* (Vol. 26). (The Journal for Quality and participation, Ed.)
- Lopez, J. &. (2016). *Clima Organizacional como antecedente del engagement en una muestra de empresa colombiana*. Colombia.
- Maicon, C., & Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*.
- Maslach, C. &. (1978). Lawyer burnout. *Lawyer burnout*, 52-54.



- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: Psychologists Press.
- Meir, M. (2015). *Prevalencia del Síndrome de Burnout y Factores asociados en trabajadores de restaurante de comida rápida Platón, Temuco*. Chile.
- Mendoza, B., & Gutierrez, M. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. MADre de Dios- Perú. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meza, J., & Paez, R. (2016). *Familia, Escuela y Desarrollo humano Rutas de investigación educativa*. Bogota: Editorial Kimpres S.A.S.
- Montesdeoca Calderón, G., Zamora Cusme, Y., Álvarez Vidal, M., & Lemoine Quintero, L. (2019). *La Percepción como Elemento del Comportamiento del Consumidor en Servicios Gastronómicos del Ecuador*. (Vol. 4). (R. Scientific, Ed.) Obtenido de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.12.15.290-311>
- Moreno, B., Corso, S., Sanz, A., Rodriguez, A., & Boada, M. (2010). *El "Burnout" y el "Engagement" en profesores de Perú. Aplicación del modelo de demandas-recursos laborales*. (Vol. 16). (A. y. Estrés, Ed.)
- Olivares, V. (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout* (Vol. 19). (R. C. Trabajo, Ed.) doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Pacheco Avila, S. (2016). *Relacion entre la percepcion del clima laboral y el sindrome de Burnout en enfermeras y tecnicas de enfermeria de una clinica de Lima*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Pines, A. (2000). Treating career burnout: An existential perspective. *Journal of Clinical Psychology*, 1 - 10.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Agotamiento profesional: causas y curas*. New York: Free Press.

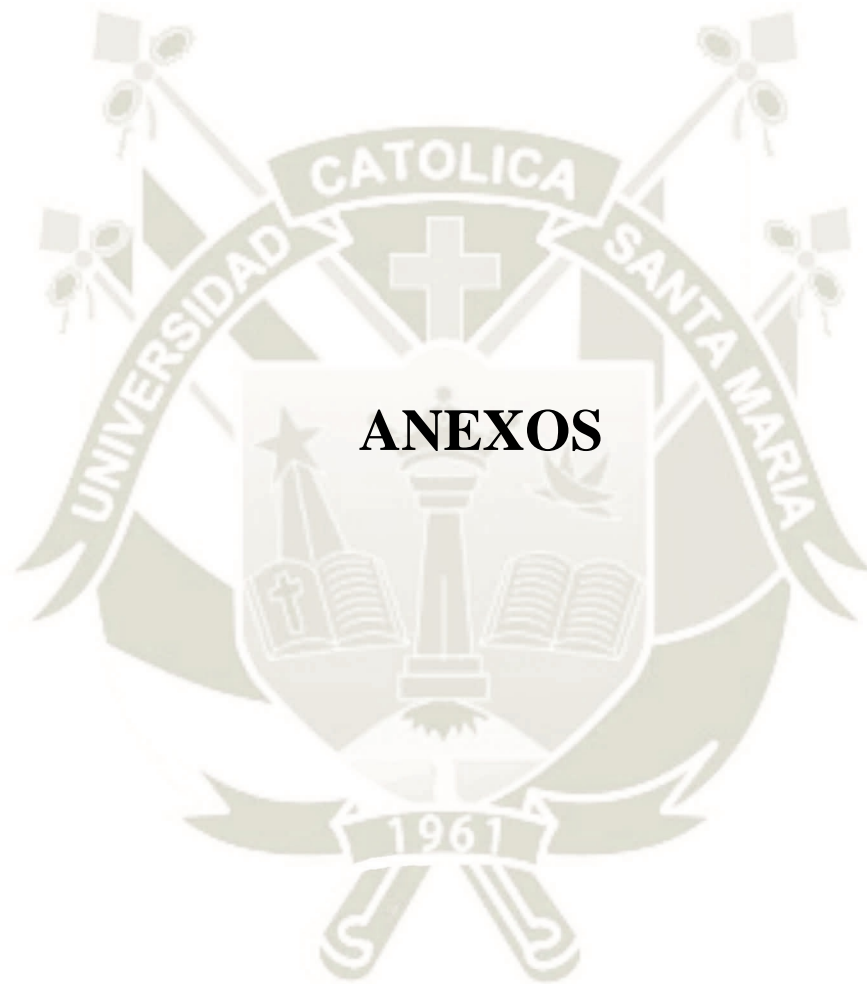
- Pino, J. (2006). Estructura Factorial del Maslach Burnout Inventory Version Human Services Survey. *Revista Interamericana del Psicología.*, 115-118.
- Rodriguez, R. M. (2014). *Análisis de las propiedades psicométricas de la UTRECHT Work Engagement Scale*. Universitas Psychologica.
- Salanova Soria, M. W. (2001). *La ilusión por el trabajo (Engagement) ¿El lado positivo del Burnout?* Egido Editorial.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). *El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos* (Vol. 64). Estudios Financieros. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/46650776\\_El\\_engagement\\_de\\_los\\_empleados\\_Un\\_reto\\_emergente\\_para\\_la\\_direccion\\_de\\_los\\_recursos\\_humanos](https://www.researchgate.net/publication/46650776_El_engagement_de_los_empleados_Un_reto_emergente_para_la_direccion_de_los_recursos_humanos)
- Salanova, M., Bresó, E., & Schaufeli, W. (2005). *Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del Burnout y del Engagement*. *Ansiedad y Estrés*. Obtenido de <http://www.want.uji.es/download/hacia-un-modelo-espiral-de-las-creencias-de-eficacia-en-el-estudio-del-Burnout-y-del-engagement/>
- Salanova, S. L. (2000). *Desde el Burnout al engagement. Una nueva perspectiva?*
- Santavirta, N. S. (2007). The association between job strain and emotional exhaustion in a cohort of 1028 Finnish teachers. *British Journal Educational Psychology*, 213 - 228.
- Sarborio, L., & Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout* (Vol. 32). (R. d. Rica, Ed.)
- Schaufeli, Salnova, Roma, G., & Bakker. (2001). *The measurement of a two sample confirmatory factor analytic approach*.
- Schaufeli, W. (2005). *Burnout en profesores: Una perspectiva social del intercambio*. *Psicología del Trabajo y de las organizaciones*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317039002>
- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2004). El Engagement de los empleados: un reto emergente para la Dirección de los Recursos Humanos. *Estudios Financieros. Revista de trabajo y seguridad social*, 109-138.

Spontón, M. M. (2012). *Validación del cuestionario de engagement UWES a la población de trabajadores de Cordoba, Argentina.*

Vicente de Vera, M. (2017). *Evaluación del Burnout y Factores de Resiliencia-Engagement en Docentes.* Pamplona.

Villegas, I. (2010). *Intervención de la maestra de preescolar ante los comportamientos agresivos de.* (C. U. LASALLISTA, Ed.) Colombia. Obtenido de [http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/636/1/Agresividad\\_infantil.pdf](http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/636/1/Agresividad_infantil.pdf)





## ANEXO 1:

### CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT ADAPTADO

**Estimado colaborador.-** La presente investigación tiene como fin recabar información relevante con respecto a la variable de Síndrome de Burnout, es por ello que se le pide total honestidad en el desarrollo de este cuestionario. Recuerda, no existen respuestas correctas ni incorrectas, solo responda con total veracidad.

#### I. DATOS GENERALES

Sexo:

Lugar de Procedencia:

Tiempo de servicio en la empresa:

Edad:

Nivel de Instrucción:

Área a la que pertenece:

Estado Civil:

Ingreso Mensual:

## II. SÍNDROME DE BURNOUT

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados: **0=** Nunca.

**1=** Pocas veces al año o menos.

**2=** Una vez al mes o menos.

**3=** Unas pocas veces al mes.

**4=** Una vez a la semana.

**5=** Pocas veces a la semana.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Al terminar mi jornada de trabajo me siento agotado	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente los pedidos de mis clientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los pedidos de mis clientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importan los pedidos de mis clientes a los que tengo que atender	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con mis clientes	
18	Me siento satisfecho después de haber atendido a mis clientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma	

	adecuada	
22	Siento que los clientes me culpan de sus problemas	



A continuación la ficha técnica del Cuestionario de Síndrome de Burnout Adaptado

**Nombre:** Original: Maslach Burnout Inventory (Spanish Version)

**Autor:** Cristina Maslach y Susana Jackson **Año:** 1997

**Adaptación en Arequipa:** Vivian Marjorie Núñez Vera (2019)

**Traducción:** Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997)

**Administración:** Individual y colectivo **Duración:** 10 a 15 minutos

**Aplicación:** Colaboradores (más de 6 meses en la empresa)

**Ítems:** 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de "Nunca" (0) a "Todos los días" (6).

**Dimensiones:** 3 factores que son denominados 1) agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

Validez según Maslach y Jackson: el cuestionario de MBI, fue desarrollado mediante el uso de análisis factorial. El cuadro presentado muestra los siguientes resultados.

Confiabilidad según Maslach y Jackson: Para determinar la fiabilidad del MBI, las investigadoras utilizaron el índice de consistencia interna alfa de Cronbach, obteniéndose resultados en las dimensiones que oscilan entre 0,71 y 0,90.

Criterios para la Interpretación: las autoras utilizaron una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados en el MBI, con tres categorías: baja, media y alta.

Baremos del MBI de Maslach y Jackson: en el manual original, se trabajaron los baremos, de acuerdo a los resultados del personal evaluado.



ANEXO 2:

CUESTIONARIO DE UWES ENGAGEMENT

**Estimados colaboradores.-** La presente investigación tiene como fin recabar información relevante con respecto a la variable de Engagement, es por ello que se le pide total honestidad en el desarrollo de este cuestionario. Recuerda, no existen respuestas correctas ni incorrectas, solo responda con total veracidad.

I. DATOS GENERALES

Sexo:

Lugar de Procedencia:

Tiempo de servicio en la empresa:

Edad:

Nivel de Instrucción:

Área a la que pertenece:

Estado Civil:

Ingreso Mensual:

II. ENGAGEMENT

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos que experimentan las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

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, continúo trabajando

## CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO

El segundo cuestionario consta de 17 preguntas con 3 dimensiones: Vigor (6 ítems), Dedicación (5 ítems) y Absorción (6 ítems), cuyos indicadores son: siempre, muy a menudo, a menudo, a veces, rara vez, casi nunca y nunca.

Así mismo este cuestionario fue validado por los autores de la presente investigación, se adaptó la prueba al contexto y para ello fue validada a través del Alpha de Cronbach ( $\alpha$ ), arrojando un índice de consistencia interna de 0,968, lo que indica una excelente confiabilidad del instrumento. Del mismo modo, se procedió a elaborar la baremación respectiva mediante percentiles para los respectivos niveles (muy alto, alto, promedio, bajo y muy bajo) y con ello ubicar los resultados en el baremo respectivo.

A continuación la ficha técnica:

**Nombre:** Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht - (UWES)

**Autores:** Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2001)

**Traducción:** Heriberto Valdez y Cynthia Ron (2011)

**Revisión en el Perú:** Pedro Jaramillo Arica (2011)

**Adaptación en Arequipa:** Vivian Marjorie Núñez Vera (2019)

**Administración:** Individual y colectivo

**Aplicación:** Colaboradores (más de 6 meses en la empresa)

**Ámbito de aplicación:** Holanda, Bélgica y Perú **Duración:** 5 a 10 minutos

**Ítems:** 17 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de "Nunca" (0) a "Siempre" (6).

**Dimensiones:** 3 dimensiones que son denominados vigor, dedicación y absorción en el trabajo.

Validez según Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker: Con el propósito de investigar la estructura factorial del UWES, se llevaron a cabo varios análisis confirmatorios. Los

primeros análisis se hicieron utilizando la base total de datos, seguido del análisis de todos los estudios por separado, utilizando el Método de Grupos Múltiples. Para incrementar el poder estadístico, solamente se incluyeron en los análisis aquellos estudios hechos con más de 200 empleados. Esto significa que para el UWES-17 se analizaron 2 muestras.

Confiabilidad según Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker: Para determinar la fiabilidad del UWES, las investigadoras utilizaron el índice de consistencia interna alfa de Cronbach, obteniéndose resultados en las dimensiones que están muy por arriba del criterio de .60.

Criterios para la Interpretación: Para el establecimiento de normas estadísticas para el UWES, se decidió utilizar cinco categorías: "Muy bajo", "Bajo", "Promedio", "Alto" y "Muy alto". Además el puntaje promedio de las tres subescalas del UWES se obtiene sumando los puntajes de cada escala en particular y dividiendo su resultado entre el número de ítems de la subescala respectiva. Por lo tanto el UWES puede arrojar tres puntajes parciales, correspondientes a cada subescala y un puntaje total dentro del rango de 0 a 6 puntos.

La adaptación en el Perú según Pedro Jaramillo arrojó una confiabilidad según Alpha de Cronbach que oscilaba entre 0.88 a 0.94 que resultan siendo significativas al 0.001 de confianza (anexo n° 9)

La validez se basó en el criterio de jueces expertos conformado por un equipo de 5 psicólogos organizacionales que laboraban en empresas privadas y estatales y la validez de contenido queda garantizada por la forma como fue construido; en relación a la validez de constructo, las correlaciones de cada ítem con el indicador a la que pertenecen, en la mayoría de casos son bastante altos, lo que garantiza el cumplimiento de esta característica del instrumento.

Para la calificación se adjunta un puntaje por ítem de acuerdo a la alternativa asumida, se ubica el puntaje a lado del número de preguntas y el resultado se marca en el gráfico aquel que indique mayor porcentaje corresponde al tipo de indicador que obedece la tendencia del sujeto evaluado.

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE DATOS

ID	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización personal	Burnout	Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement
1	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Bajo
2	Bajo	Medio	Alto	Ausente	Alto	Promedio	Bajo	Promedio bajo
3	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio	Promedio
4	Bajo	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio alto	Bajo	Promedio bajo
5	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio alto	Promedio bajo	Promedio bajo
6	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio bajo	Promedio
7	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo	Bajo
8	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Alto	Promedio	Promedio
9	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Bajo	Promedio bajo	Bajo	Bajo
10	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Promedio	Promedio	Promedio
11	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Alto	Alto	Promedio	Promedio
12	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
13	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Bajo	Bajo
14	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo	Bajo
15	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo
16	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Promedio alto	Promedio	Promedio
17	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio alto	Alto	Promedio	Promedio alto
18	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo	Bajo
19	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Bajo	Bajo
20	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Promedio
21	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Bajo	Promedio

22	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Alto	Alto	Promedio	Promedio
23	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Promedio	Promedio	Alto
24	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio alto	Promedio alto	Promedio	Promedio
25	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Bajo	Promedio	Bajo
26	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
27	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio	Promedio
28	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
29	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio	Promedio
30	Medio	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio	Promedio
31	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
32	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
33	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio	Promedio
34	Medio	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio alto	Promedio
35	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
36	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
37	Bajo	Medio	Alto	Ausente	Alto	Promedio alto	Promedio	Promedio
38	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio alto	Promedio	Promedio
39	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio	Promedio	Promedio
40	Bajo	Medio	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio	Promedio bajo	Promedio
41	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Promedio bajo	Bajo
42	Medio	Medio	Medio	Ausente	Bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
43	Medio	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
44	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
45	Bajo	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
46	Bajo	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
47	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo
48	Bajo	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio	Promedio
49	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio	Bajo

50	Bajo	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio alto	Promedio
51	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Alto	Alto	Promedio alto
52	Medio	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo
53	Alto	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Promedio bajo	Bajo
54	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
55	Medio	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo
56	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
57	Bajo	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
58	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
59	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio	Promedio	Promedio bajo
60	Bajo	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
61	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
62	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
63	Bajo	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
64	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
65	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Promedio bajo	Bajo
66	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo
67	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
68	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Bajo	Bajo
69	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo
70	Medio	Medio	Medio	Ausente	Bajo	Bajo	Promedio bajo	Bajo
71	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
72	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Alto	Alto	Promedio	Promedio
73	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
74	Bajo	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
75	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Promedio bajo	Bajo
76	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Promedio alto	Alto
77	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio

78	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio	Promedio
79	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio alto	Promedio
80	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio alto	Promedio
81	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo
82	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
83	Alto	Alto	Bajo	Presente	Bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
84	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
85	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
86	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
87	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
88	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio	Promedio bajo
89	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
90	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio	Promedio	Promedio
91	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Alto	Promedio	Promedio
92	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
93	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
94	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
95	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Alto	Promedio bajo	Promedio
96	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo
97	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
98	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio alto	Promedio alto	Promedio alto
99	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
100	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Bajo	Promedio bajo	Bajo
101	Alto	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
102	Medio	Medio	Medio	Ausente	Bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo
103	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
104	Alto	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
105	Medio	Medio	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo



106	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio	Promedio
107	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio	Promedio bajo	Bajo
108	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
109	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
110	Alto	Medio	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio alto	Promedio	Promedio bajo
111	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio bajo	Promedio bajo
112	Alto	Alto	Bajo	Presente	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
113	Alto	Alto	Bajo	Presente	Alto	Promedio	Promedio	Bajo
114	Medio	Alto	Medio	Ausente	Alto	Promedio	Promedio	Promedio
115	Medio	Medio	Medio	Ausente	Alto	Promedio	Promedio	Promedio
116	Medio	Medio	Medio	Ausente	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
117	Medio	Medio	Medio	Ausente	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
118	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
119	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Bajo	Bajo
120	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Bajo	Bajo	Bajo
121	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
122	Medio	Alto	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Bajo	Bajo
123	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
124	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Alto	Promedio
125	Alto	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio alto	Promedio
126	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
127	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
128	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Promedio alto	Alto
129	Medio	Alto	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
130	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
131	Medio	Bajo	Bajo	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo
132	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio	Alto	Promedio
133	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Alto	Promedio

134	Alto	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo
135	Alto	Medio	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio	Alto	Promedio
136	Medio	Alto	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
137	Alto	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio alto	Alto	Promedio
138	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio	Promedio	Promedio
139	Medio	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Bajo	Bajo
140	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Bajo	Bajo
141	Bajo	Bajo	Bajo	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Bajo	Bajo
142	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Promedio bajo	Bajo
143	Medio	Bajo	Bajo	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Bajo	Bajo
144	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo
145	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
146	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
147	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
148	Medio	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
149	Bajo	Medio	Bajo	Ausente	Promedio alto	Promedio alto	Promedio bajo	Promedio
150	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
151	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
152	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio alto	Alto	Promedio alto	Promedio alto
153	Bajo	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
154	Bajo	Alto	Alto	Presente	Alto	Promedio	Promedio	Alto
155	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Bajo
156	Bajo	Medio	Alto	Ausente	Alto	Promedio	Bajo	Promedio bajo
157	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio	Promedio
158	Bajo	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio alto	Bajo	Promedio bajo
159	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio alto	Promedio bajo	Promedio bajo
160	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio bajo	Promedio
161	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo	Bajo

162	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Alto	Promedio	Promedio
163	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Bajo	Promedio bajo	Bajo	Bajo
164	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Promedio	Promedio	Promedio
165	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Alto	Alto	Promedio	Promedio
166	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
167	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Bajo	Bajo
168	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo	Bajo
169	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo
170	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Promedio alto	Promedio	Promedio
171	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio alto	Alto	Promedio	Promedio alto
172	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo	Bajo
173	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Bajo	Bajo
174	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Bajo
175	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Bajo	Bajo
176	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Alto	Alto	Promedio	Promedio
177	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Promedio	Promedio	Alto
178	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio alto	Promedio alto	Promedio	Promedio
179	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Bajo	Promedio	Bajo
180	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
181	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio	Promedio
182	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
183	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio	Promedio
184	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio	Promedio
185	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
186	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
187	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio	Promedio
188	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio alto	Promedio
189	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio

190	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
191	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Promedio alto	Promedio	Promedio
192	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio alto	Promedio	Promedio
193	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio	Promedio	Promedio
194	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio	Promedio bajo	Promedio
195	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Promedio bajo	Bajo
196	Medio	Medio	Medio	Ausente	Bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
197	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
198	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
199	Bajo	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
200	Bajo	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
201	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo
202	Bajo	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio	Promedio
203	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio	Bajo
204	Bajo	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio alto	Promedio
205	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Alto	Alto	Promedio alto
206	Medio	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo
207	Alto	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Promedio bajo	Bajo
208	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
209	Medio	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo
210	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
211	Bajo	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
212	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
213	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio	Promedio	Promedio bajo
214	Bajo	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
215	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
216	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
217	Bajo	Medio	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio

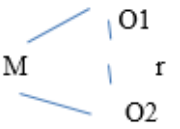
218	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
219	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Promedio bajo	Bajo
220	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo
221	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
222	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Bajo	Bajo
223	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo
224	Medio	Medio	Medio	Ausente	Bajo	Bajo	Promedio bajo	Bajo
225	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
226	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Alto	Alto	Promedio	Promedio
227	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
228	Bajo	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
229	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Promedio bajo	Bajo
230	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Promedio alto	Alto
231	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
232	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio	Promedio
233	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio alto	Promedio
234	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio alto	Promedio
235	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo
236	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
237	Alto	Alto	Bajo	Presente	Bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
238	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
239	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
240	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
241	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
242	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio	Promedio bajo
243	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
244	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio	Promedio	Promedio
245	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Alto	Promedio	Promedio

246	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
247	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
248	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
249	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Alto	Promedio bajo	Promedio
250	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo
251	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
252	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio alto	Promedio alto	Promedio alto
253	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
254	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Bajo	Promedio bajo	Bajo
255	Alto	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
256	Alto	Medio	Medio	Ausente	Bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo
257	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
258	Alto	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
259	Alto	Medio	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo
260	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio	Promedio
261	Alto	Medio	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio	Promedio bajo	Bajo
262	Medio	Bajo	Alto	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
263	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
264	Alto	Medio	Alto	Ausente	Promedio bajo	Promedio alto	Promedio	Promedio bajo
265	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio bajo	Promedio bajo
266	Alto	Alto	Bajo	Presente	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
267	Alto	Alto	Bajo	Presente	Alto	Promedio	Promedio	Bajo
268	Medio	Alto	Medio	Ausente	Alto	Promedio	Promedio	Promedio
269	Medio	Medio	Medio	Ausente	Alto	Promedio	Promedio	Promedio
270	Medio	Medio	Bajo	Ausente	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
271	Medio	Medio	Bajo	Ausente	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
272	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio bajo
273	Medio	Bajo	Bajo	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Bajo	Bajo

274	Alto	Alto	Bajo	Presente	Promedio	Bajo	Bajo	Bajo
275	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
276	Medio	Alto	Bajo	Ausente	Promedio	Promedio	Bajo	Bajo
277	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
278	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Alto	Promedio
279	Alto	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio alto	Promedio alto	Promedio
280	Medio	Alto	Bajo	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
281	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Alto	Alto	Alto	Alto
282	Bajo	Bajo	Alto	Ausente	Alto	Alto	Promedio alto	Alto
283	Medio	Alto	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
284	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
285	Medio	Bajo	Bajo	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo
286	Medio	Bajo	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio	Alto	Promedio
287	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Alto	Promedio
288	Alto	Alto	Bajo	Presente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio	Bajo
289	Alto	Medio	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio	Alto	Promedio
290	Medio	Alto	Medio	Ausente	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
291	Alto	Medio	Medio	Ausente	Promedio	Promedio alto	Alto	Promedio
292	Medio	Medio	Medio	Ausente	Promedio alto	Promedio	Promedio	Promedio
293	Medio	Medio	Bajo	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Bajo	Bajo
294	Medio	Alto	Bajo	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Bajo	Bajo
295	Bajo	Alto	Bajo	Ausente	Promedio bajo	Bajo	Bajo	Bajo
296	Alto	Alto	Bajo	Presente	Promedio bajo	Bajo	Promedio bajo	Bajo
297	Alto	Alto	Bajo	Presente	Promedio bajo	Bajo	Bajo	Bajo
298	Bajo	Bajo	Medio	Ausente	Promedio	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo
299	Alto	Alto	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo
300	Alto	Alto	Medio	Ausente	Promedio bajo	Promedio bajo	Promedio bajo	Bajo

**ANEXO 4: MATRÍZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: SÍNDROME DE BURNOUT Y ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL, 2019**

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de <u>burnout</u> y el <u>Engagement</u> en los colaboradores de una empresa del sector industrial, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y el <u>Engagement</u> en los colaboradores de una empresa del sector industrial, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión despersonalización y el <u>Engagement</u> en los colaboradores de una empresa del sector industrial, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe</p>	<p>Establecer la relación que existe entre el Síndrome de <u>Burnout</u> y el <u>Engagement</u> en los colaboradores de una empresa del sector industrial, 2020.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y el <u>Engagement</u> en los colaboradores de una empresa del sector industrial, 2020.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y el <u>Engagement</u> en los colaboradores de una empresa del sector industrial, 2020.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la</p>	<p><b>VARIABLE 1</b> Síndrome de <u>Burnout</u></p> <p><b>VARIABLE 2</b> • <u>Engagement</u></p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> : No experimental</p> <p><b>DISEÑO:</b> <u>Correlacional</u></p>  <p><b>Dónde:</b> O1 = Variable 1: O2 = Variable 2: M = Muestra r = Relación</p> <p><b>POBLACION:</b></p>