

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS.**

**TESINA PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE
BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL
ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES DEL
DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN DE AMAZON CALLE
BLANCOS, DURANTE EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL
2020”**

SUSTENTANTE:

Katherine León Sánchez

603820361

TUTORA:

M.Sc. Susana Araya Zamora

Llorente, 2020

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	i
ÍNDICE DE CUADROS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	ix
DECLARACIÓN JURADA	x
CARTA APROBACIÓN DE LA TUTORA	xi
CARTA APROBACIÓN DEL LECTOR	xii
CARTA AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA	xiii
DEDICATORIA.....	xiii
AGRADECIMIENTO.....	xv
RESUMEN.....	xvi
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.1.1 Antecedentes del problema	20
1.1.2 Problematización	24
1.1.3 Justificación del problema.....	25
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	25
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	26
1.3.1 Objetivo General	26
1.3.2 Objetivos específicos	26
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	27
1.4.1 Alcances	27
1.4.2 Limitaciones	27
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	29
2.1 CONTEXTO HISTORICO	30
2.1.1 Antecedentes de la organización	30
2.1.2 Misión.....	33
2.1.3 Visión.....	34
2.1.4 Valores	34

2.1.5	Organigrama	38
2.1.6	Detalle del Organigrama	39
2.2	CONTEXTO TEORICO – CONCEPTUAL	39
2.2.1	Estrés laboral	39
2.2.2	Síndrome de Burnout	40
2.2.3	Estresores Organizacionales.....	44
2.2.4	Engagement	47
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO		52
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	53
3.1.1	Finalidad (Teórica y/o aplicada)	53
3.1.2	Dimensión temporal (Transversal/longitudinal).....	54
3.1.3	Marco (Mega/macro/micro)	55
3.1.4	Naturaleza (Cuantitativa y/o cualitativa).....	56
3.1.5	Carácter (Exploratoria, Descriptiva, analíticas-interpretativas, causales, retrospectiva) ..	57
3.2	SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	60
3.2.1	Sujetos de estudio.....	60
3.2.2	Primera mano	60
3.2.3	Segunda mano	60
3.3	POBLACIÓN Y MUESTREO	61
3.3.1	La Población	61
3.3.2	La muestra	62
3.3.3	Probabilístico y no probabilístico.....	62
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN.....	63
3.4.1	Cuestionario.....	63
3.4.2	Entrevistas.....	64
3.4.3	Observación	64
3.5	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	65
3.5.1	Cuadro de Operacionalización de las Variables.....	67
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....		70
4.1	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN VIGENTE	71
4.1.1	Descripción de los Datos	71
A.	Datos Generales	71

B.	VARIABLE #1: Dimensiones del Síndrome del Burnout a través de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI), los tres indicadores a medir:	74
C.	VARIABLE #2: Dimensiones del Engagement (compromiso laboral) a través de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17), los tres indicadores a medir:	106
D.	VARIABLE #3: Engagement	131
E.	VARIABLE #4: Engagement	149
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		153
5.1	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	154
	Datos generales	154
	Objetivo específico N°1.....	155
	Objetivo Específico N°2.....	158
	Objetivo Especifico N°3.....	160
BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA.....		162
Bibliografía.....		163
ANEXOS.....		166

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Dimensiones del Burnout según Christina Maslach	41
Cuadro 2 Valores de Referencia Propuestos por Maslach.....	44
Cuadro 3 Puntajes normativos para el UWES-17.....	51
Cuadro 4 Distribución de la población.....	61
Cuadro 5 Distribución de la muestra en el Departamento de Planeación.....	62
Cuadro 6 Escala grafica de definición operacional.....	66
Cuadro 7 Operacionalización de las variables.....	67
Cuadro 8 Resultados del MBI aplicado en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos	105
Cuadro 9 Resultados del UWES-17 aplicado en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos	130
Cuadro 10 Conclusiones y Recomendaciones.	155
Cuadro 11 Conclusiones y Recomendaciones.	158
Cuadro 12 Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo específico 3	160

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género	71
Tabla 2 ¿Qué tipo de rol o puesto tiene actualmente?	72
Tabla 3 ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos?	73
Tabla 4 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....	75
Tabla 5 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	77
Tabla 6 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	78
Tabla 7 Siento que puedo entender fácilmente a mis clientes.....	79
Tabla 8 Creo que trato a algunos de mis clientes como si fueran objetos impersonales.....	81
Tabla 9 Siento que trabajar con personas todos los días supone un gran esfuerzo y me cansa	82
Tabla 10 Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis clientes	83
Tabla 11 Me siento “quemado” o desgastado por el trabajo	85
Tabla 12 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	86
Tabla 13 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de planeador	87
Tabla 14 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	89
Tabla 15 Me siento con mucha energía en mi trabajo.....	90
Tabla 16 Me siento frustrado en mi trabajo.....	91
Tabla 17 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.....	93
Tabla 18 Realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes.....	94
Tabla 19 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	95
Tabla 20 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes.....	97
Tabla 21 Me siento motivado después de trabajar junto a mis clientes.....	98
Tabla 22 He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	99
Tabla 23 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	101
Tabla 24 En mi trabajo trato los problemas emocionales de manera adecuada	102
Tabla 25 Creo que mis clientes me culpan de algunos de sus problemas	103
Tabla 26 En mi trabajo me siento lleno de energía	106
Tabla 27 Mi trabajo está lleno de significado y propósito	107
Tabla 28 El tiempo vuela cuando estoy trabajando	109
Tabla 29 Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.....	110
Tabla 30 Estoy entusiasmado con mi trabajo	111
Tabla 31 Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi	113
Tabla 32 Mi trabajo me inspira	114
Tabla 33 Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	115
Tabla 34 Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	117
Tabla 35 Estoy orgulloso del trabajo que hago.....	118

Tabla 36	Estoy inmerso en mi trabajo.....	119
Tabla 37	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.....	121
Tabla 38	Mi trabajo es retador.....	122
Tabla 39	Me “dejo llevar” por mi trabajo.....	123
Tabla 40	Soy muy persistente en mi trabajo.....	125
Tabla 41	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo	126
Tabla 42	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	127
Tabla 43	¿Cree usted que el trabajo que realiza en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos le ocasiona estrés?.....	131
Tabla 44	¿Considera que el estrés influye o podría influir en el engagement (compromiso laboral) que siente usted en su lugar de trabajo?	133
Tabla 45	¿Tiene usted claras cuales son las metas, objetivos o responsabilidades asociadas a su puesto?.....	135
Tabla 46	¿Está usted de acuerdo con el tiempo que se le da para realizar la cantidad de tareas asignadas en su lugar de trabajo?	136
Tabla 47	¿Considera que tiene una buena comunicación entre departamentos?	137
Tabla 48	¿La comunicación con el jefe inmediato es?	138
Tabla 49	¿Como califica las relaciones interpersonales con sus compañeros(as) de trabajo?	139
Tabla 50	¿Está actualmente en un plan de desarrollo de carrera profesional en la empresa?	140
Tabla 51	¿Está usted atravesando alguna situación relacionada con acoso laboral?	141
Tabla 52	¿Es fácil para usted trasladarse a la oficina cada día?	142
Tabla 53	¿Siente que tiene un trabajo estable en este momento?	143
Tabla 54	¿Tiene usted control sobre su agenda de trabajo y la organización de tareas?	144
Tabla 55	¿Esta cómodo con sus condiciones físicas del lugar de trabajo como ergonomía, temperatura adecuada?.....	145
Tabla 56	¿Cuenta con las herramientas de trabajo adecuadas para alcanzar los objetivos?	146
Tabla 57	¿Considera que los objetivos a cumplir son alcanzables?.....	147
Tabla 58	¿Considera que su horario de oficina es apto para las labores de la empresa?	148

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género	72
Gráfico 2 ¿Qué tipo de rol o puesto tiene actualmente?	73
Gráfico 3 ¿Qué tipo de rol o puesto tiene actualmente?	74
Gráfico 4 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	76
Gráfico 5 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	77
Gráfico 6 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	79
Gráfico 7 Siento que puedo entender fácilmente a mis clientes.	80
Gráfico 8 Creo que trato a algunos de mis clientes como si fueran objetos impersonales	81
Gráfico 9 Siento que trabajar con personas todos los días supone un gran esfuerzo y me cansa	83
Gráfico 10 Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis clientes	84
Gráfico 11 Me siento “quemado” o desgastado por el trabajo	85
Gráfico 12 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	87
Gráfico 13 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de planeador.	88
Gráfico 14 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	89
Gráfico 15 Me siento con mucha energía en mi trabajo.	91
Gráfico 16 Me siento frustrado en mi trabajo	92
Gráfico 17 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	93
Gráfico 18 Realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	95
Gráfico 19 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	96
Gráfico 20 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes...	97
Gráfico 21 Me siento motivado después de trabajar junto a mis clientes	99
Gráfico 22 He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	100
Gráfico 23 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	101
Gráfico 24 En mi trabajo trato los problemas emocionales de manera adecuada	103
Gráfico 25 Creo que mis clientes me culpan de algunos de sus problemas	104
Gráfico 26 En mi trabajo me siento lleno de energía	107
Gráfico 27 Mi trabajo está lleno de significado y propósito	108
Gráfico 28 Gráfico 28 El tiempo vuela cuando estoy trabajando	109
Gráfico 29 Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	111
Gráfico 30 Estoy entusiasmado con mi trabajo	112
Gráfico 31 Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi	113
Gráfico 32 Mi trabajo me inspira	115
Gráfico 33 Gráfico 33 Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	116
Gráfico 34 Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	117

Gráfico 35	Estoy orgulloso del trabajo que hago	119
Gráfico 36	Estoy inmerso en mi trabajo	120
Gráfico 37	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	121
Gráfico 38	Mi trabajo es retador	123
Gráfico 39	Me “dejo llevar” por mi trabajo	124
Gráfico 40	Soy muy persistente en mi trabajo	125
Gráfico 41	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo	127
Gráfico 42	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	128
Gráfico 43	¿Cree usted que el trabajo que realiza en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos le ocasiona estrés?	131
Gráfico 44	¿Considera que el estrés influye o podría influir en el engagement (compromiso laboral) que siente usted en su lugar de trabajo?	133
Gráfico 45	¿Tiene usted claras cuales son las metas, objetivos o responsabilidades asociadas a su puesto?	135
Gráfico 46	¿Está usted de acuerdo con el tiempo que se le da para realizar la cantidad de tareas asignadas en su lugar de trabajo?	136
Gráfico 47	¿Considera que tiene una buena comunicación entre departamentos?	137
Gráfico 48	¿La comunicación con el jefe inmediato es?	138
Gráfico 49	¿Como califica las relaciones interpersonales con sus compañeros(as) de trabajo?	140
Gráfico 50	¿Está actualmente en un plan de desarrollo de carrera profesional en la empresa?	141
Gráfico 51	¿Está usted atravesando alguna situación relacionada con acoso laboral?	142
Gráfico 52	¿Es fácil para usted trasladarse a la oficina cada día?	143
Gráfico 53	¿Siente que tiene un trabajo estable en este momento?	144
Gráfico 54	¿Tiene usted control sobre su agenda de trabajo y la organización de tareas?	145
Gráfico 55	¿Esta cómodo con sus condiciones físicas del lugar de trabajo como ergonomía, temperatura adecuada?	146
Gráfico 56	¿Cuenta con las herramientas de trabajo adecuadas para alcanzar los objetivos?	147
Gráfico 57	¿Considera que los objetivos a cumplir son alcanzables?	148
Gráfico 58	¿Considera que su horario de oficina es apto para las labores de la empresa?	149

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

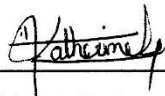
Ilustración 1 Jeff Bezos Amazon CEO	41
Ilustración 2 Amazon Oficinas Centrales - Seattle, Washington, Estados Unidos.....	42
Ilustración 3 Edificio Amazon Calle Blancos	44
Ilustración 4 Organigrama solo para la organización de Servicio al Cliente de Norteamérica ...	49
Ilustración 5 Dimensiones del Engagement.....	48

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Katherine León Sánchez, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 603820361 egresado de la carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: "Síndrome de Burnout y su Influencia en el Engagement de los colaboradores del Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, durante el Primer Cuatrimestre del 2020", es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los once días del mes de Mayo del año dos mil veinte.



Firma del estudiante

Cédula: 603820361

CARTA APROBACIÓN DE LA TUTORA

CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

Llorente, 10 de mayo del 2020

Señores
Universidad Hispanoamericana
Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores:

La estudiante **Katherine León Sánchez**, cédula de identidad número 6-0382-0361 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE PLANEACION DE AMAZON CALLE BLANCOS, DURANTE EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2020”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	15
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	19
	TOTAL	100	94

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

CARMEN SUSANA
ARAYA ZAMORA
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
CARMEN SUSANA ARAYA
ZAMORA (FIRMA)
Fecha: 2020.05.10 23:13:45
+0600

M.Sc. Susana Araya Zamora
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CARTA APROBACIÓN DEL LECTOR

CARTA DE LECTOR

San José, 10 de junio del 2020

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores

La estudiante **Katherine León Sánchez**, cédula de identidad **0603820361**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Síndrome de Burnout y su influencia en el engagement de los colaboradores del Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, durante el primer cuatrimestre del 2020”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Bachillerato en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

NELSON
HIDALGO
GUILLÉN
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por NELSON HIDALGO
GUILLÉN (FIRMA)
Fecha: 2020.06.10
19:57:05 -05'00'

Lic. Nelson Hidalgo Guillén

Cédula de identidad 0109730317

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 46588.

CARTA AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS
TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

San José, viernes 28 de agosto del 2020

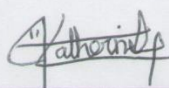
Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) **Katherine León Sánchez** con número de identificación 603820361 autor (a) del trabajo de graduación titulado **“Síndrome de Burnout y su influencia en el engagement de los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, durante el primer cuatrimestre del 2020”** presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar por el título de **Bachiller en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**; sí autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

 603820361

Firma y documento de identidad

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por ser mi fortaleza y guía para alcanzar mis metas, a mis padres por estar apoyándome día a día, inclusive en los momentos en los que creía no iba a poder y a mi novio por comprenderme y alentarme a cumplir mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar hasta donde he llegado, por darme siempre fuerzas para continuar a pesar de las adversidades y por nunca dejarme sola.

A mis padres por ayudarme a cumplir mis metas desde niña, hasta este momento de mi vida.

A mi novio que durante todo el tiempo que le dediqué a esta investigación siempre me estuvo alentando y dándome apoyo para alcanzar este objetivo.

A mi tutora Susana Araya quien mostró mucho interés por ayudarme a realizar una investigación exitosa, que aportó mucho aprendizaje a mi carrera profesional.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo identificar la influencia del síndrome de burnout en los niveles de engagement del equipo de planeación de Amazon Calle Blancos.

En la actualidad es muy común ver entre los requisitos para un empleo, la habilidad de trabajar bajo presión. Muchas veces este “requisito” está directamente ligado con el estrés que esta presión pueda desencadenar en los colaboradores y dependiendo del nivel, puede convertirse en una enfermedad conocida como el síndrome del burnout.

Las empresas están en búsqueda continua de talento humano que puedan atraer y retener como parte del equipo y para que esto pueda suceder necesitan crear, alimentar y mantener el engagement de los colaboradores.

En la presente investigación se pretende analizar la influencia del síndrome de burnout en los niveles de engagement de los colaboradores, para identificar si existen áreas que puedan ayudar a mejorar estos niveles.

Con el fin de dar una visión más clara de esta investigación a continuación, se resume el punto principal de cada uno de los V capítulos que la componen.

Capítulo I Titulado como “Problema de investigación”, en donde se plantea el problema de investigación y sus delimitaciones, los antecedentes de este, la problematización en la cual se explica las razones por las cuales la situación merece ser objeto de investigación formal, se justifica el problema indicando las razones de peso del

porqué y para qué de la investigación, se formula el problema mediante una redacción clara, concisa y se describen los objetivos general y específicos de la investigación abarcando sus alcances y limitaciones.

Capítulo II Titulado como “Marco Teórico”, incluye los antecedentes de Amazon como lo son: su nacimiento, evolución, misión, visión, valores, organigrama, entre otros aspectos del departamento de planeación en el cual se realiza la investigación. Sus características, población y demás aspectos relevantes a este. Se describen y citan investigaciones realizadas que fundamentan el presente estudio.

Capítulo III Titulado como “Marco Metodológico”, aquí se define el tipo de investigación tomando en cuenta criterios como: la finalidad, dimensión temporal, marco, naturaleza y carácter de la investigación, descripción de los sujetos de estudio de primera y segunda mano, fuentes de información, la selección del muestreo, criterio probabilístico o no probabilístico, técnicas de recolección de información y para concluir el capítulo las variables conceptual, operativa e instrumental.

Capítulo IV Titulado como “Análisis e interpretación de datos”, se presenta en este capítulo la información recolectada a través de los instrumentos de recolección de datos, se describen e interpretan los datos y se ahonda en las causas o razones de la situación que ocurre. Mediante gráficos, pictogramas, cuadros y tablas se analizan los resultados de la investigación que permitan llegar a las conclusiones y de acuerdo con esto hacer las recomendaciones en el capítulo V.

Capítulo V Titulado como “Conclusiones y Recomendaciones”, se plantean las conclusiones y las recomendaciones necesarias para aumentar los niveles de

engagement en el departamento de planeación. Disminuir el síndrome de burnout para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y mantener el talento humano, reduciendo la rotación de personal del departamento.

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se lleva a cabo con los colaboradores del Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, con edades comprendidas entre los 18 y 50 años, en la provincia de San José, durante el tercer cuatrimestre del 2019.

1.1.1 Antecedentes del problema

El estrés laboral y sus desencadenantes como el síndrome de burnout se han investigado cada vez más a fondo en los últimos años y su impacto en otras áreas laborales. Es de gran interés para las empresas el engagement ya que buscan crear un ambiente laboral saludable para sus colaboradores.

La investigación se desenvuelve en un entorno en donde se desconoce si el síndrome de burnout está actualmente influenciando los niveles de engagement de los colaboradores del departamento de planeación. Uno de los líderes, al momento de realizada esta investigación llevaba dos meses organizando actividades para disminuir el estrés y crear un ambiente laboral más ameno; pero son actividades no regulares y no cuentan con un registro de datos suficientes o resultados de que estas actividades están de alguna manera causando impacto en el nivel de engagement del equipo de planeación. Entre las actividades se tienen: juegos de mesa, salidas del equipo a realizar actividades deportivas, celebraciones de cumpleaños, cenas para celebrar los logros del equipo.

Las actividades no se realizan en temporada alta en donde la demanda de horas de trabajo y el ambiente laboral experimenta sus mayores niveles de estrés desencadenantes de síntomas del síndrome de burnout.

Es por esta razón que se realiza la presente investigación, que pretende determinar la influencia del síndrome de burnout en los niveles de engagement de los colaboradores y poder dar un análisis que aporte recomendaciones al mejoramiento de los niveles de engagement y reducción de los síntomas que contribuyen al síndrome de burnout.

Se iniciaron estas actividades no solo a nivel de departamento, sino a nivel global en varios departamentos de planeación de Amazon alrededor del mundo como resultado de un cuestionario aplicado por recursos humanos de manera diaria en donde se le hacen dos o tres preguntas a los colaboradores intentando medir distintos factores laborales de distintas áreas. No se tiene acceso a estos cuestionarios por ser información más sensible y confidencial, pero gracias a estos, nació la idea de tener un líder en el departamento que organizara estas distintas actividades de engagement, que es un buen comienzo para alcanzar un nivel de engagement más elevado.

Es importante conocer a detalle todos los factores del estudio antes de iniciar la investigación. se entiende que una de las respuestas al estrés laboral crónico es el síndrome de burnout o también conocido como síndrome de quemarse por el trabajo.

Una de las investigaciones sobre el síndrome de la doctora Maslach concluye que este síndrome se caracteriza por tener tres dimensiones bien marcadas: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

La Doctora Maslach identifica tres síntomas dominantes del síndrome de burnout: el agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo y un sentido de ineficacia y carencia de la realización personal.

En donde el agotamiento emocional es el mayor de los síntomas que presentan los individuos que experimentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y por encima de sus recursos emocionales.

Las sensaciones de cinismo implican un alejamiento de las demás personas y actitudes negativas y la falta de realización personal se dan cuando el individuo deja de pensar en su crecimiento profesional y pierde el interés por conseguir el éxito, se compara negativamente con sus compañeros de trabajo. (Maslach & Jackson, 1981)

En otra investigación más reciente, (Demerouti & Saenz-Vergel, 2014) señalan en su libro "Burnout and Work Engagement" que el engagement y el burnout pueden tener consecuencias importantes en los individuos y en las organizaciones, por lo cual existen muchos estudios enfocados en ambos conceptos. La visión alternativa considera engagement en el trabajo como un concepto distinto e independiente relacionado negativamente con el burnout. Esto porque mientras el burnout cuenta con sus tres dimensiones: agotamiento, cinismo e ineficacia por otro lado, el engagement se posiciona como un estado positivo de la mente caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción.

El vigor es un componente del engagement que se traduce como la vitalidad, la energía tanto física como mental que el trabajador invierte en su lugar de trabajo, la misma que usará en toda circunstancia en su desempeño diario y que lo ayudará en momentos de

dificultad. La dedicación por otro lado es la implicación que el empleado siente por su trabajo, el entusiasmo por las tareas realizadas en el día a día, la pasión y el reto que para él su trabajo le inspira. La absorción (dimensión cognitiva) implica estar totalmente concentrado en el trabajo, sentir que el tiempo pasa y uno disfruta del trabajo que está realizando, y que se cuenta con la suficiente concentración para desempeñar dicha función (Farias, 2016)

Según la manera de medir estas tres dimensiones del burnout-engagement es con el Maslach Burnout Inventory (MBI) del cual existen ya tres versiones diseñadas para aplicarse a diferentes ocupaciones, la versión original (MBI-HSS) es para personas que trabajen en servicio al cliente y cuidados de la salud, la segunda versión (MBI-ES) es utilizada para aplicarse a personas que trabajen en entornos educativos y la tercera versión (MBI-GS) se utiliza para personas que tengan menos contacto con otras personas como ingenieros informáticos, emprendedores de negocios, diseñadores publicitarios entre otros. (Maslach, Jackson, & Leiter, Maslach Burnout Inventory, 1997)

Este diseño que relaciona las dimensiones del burnout y el engagement dan una perspectiva de las personas en el lugar de trabajo, sus motivaciones, su desempeño y su bienestar psicológico. Todo esto utilizando seis dominios del contexto organizacional: sobrecarga de trabajo, falta de control sobre sus deberes o tareas, recompensas o reconocimiento insuficientes, relaciones interpersonales débiles, ausencia de imparcialidad y conflictos de valor.

El poder entender el contexto en el cual cada persona se desarrolla en el trabajo y medir el grado de conciencia entre este contexto y la persona, se está en mejor posición para crear un ambiente de trabajo más saludable.

1.1.2 Problematización

Conforme pasa el tiempo se observa un cambio en las organizaciones y en los individuos que las conforman, es por eso, por lo que en un ambiente laboral que se vuelve cada vez más competitivo, las personas se enfrentan a muchos desencadenantes de estrés que pueden llevar a una persona a sufrir del síndrome de burnout y disminuir el nivel de engagement laboral lo que puede resultar en factores negativos como alta rotación de personal, niveles altos de ausentismo, ambiente laboral negativo entre otros resultados no deseados.

El problema de investigación nace de la necesidad de medir la influencia del síndrome de burnout en el engagement de los colaboradores del departamento de planeación de Amazon Calle Blancos ya que durante las épocas de alta demanda experimentan un ambiente de mucha tensión, altas cargas de trabajo con extensas horas de labor diaria y disconformidad por parte de los colaboradores con el ambiente laboral.

Se quiere encontrar la manera de entender cada uno de estos factores que disminuyen el engagement laboral para poder atacarlos y prevenir que el síndrome de burnout se presente en el departamento durante la temporada alta y así mejorar la calidad de vida de los colaboradores, lo que de igual manera impactaría positivamente a la organización al tener colaboradores más comprometidos, alto desempeño, eficiencia

y eficacia en las tareas, disminución de rotación de personal y ausentismo entre otros aspectos que podrían mejorar con el resultado de esta investigación.

1.1.3 Justificación del problema

La presente investigación se justifica desde la relevancia social (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la Investigación, 2014), dado que la detección de los factores estresores desencadenantes del síndrome de burnout y su impacto en el engagement permitirá a los líderes y al departamento de recursos humanos generar una propuesta de un plan estratégico la cual podrán implementar en su Departamento de Planeación de Amazon con el objetivo de disminuir el síndrome de burnout y al mismo tiempo aumentar el engagement de los colaboradores dentro del departamento.

Actualmente, el departamento se enfrenta a la falta de compromiso de los colaboradores, la rotación de personal es alta y los colaboradores buscan siempre una manera de moverse a otros departamentos, aunque sea el mismo puesto y misma remuneración salarial, pero con distinto ambiente laboral.

Es por eso por lo que Jean David (2017) enuncia que a mayor satisfacción de los empleados con el trabajo se observan mejoras en el desempeño, bajo ausentismo y comportamientos de ciudadanía organizacional.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el síndrome del burnout en el engagement de los colaboradores del Departamento de Planeación de la empresa Amazon Calle Blancos, en el primer cuatrimestre del 2020?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Analizar las dimensiones del síndrome de burnout, que influyen en el engagement de los colaboradores del Departamento de Planeación la empresa Amazon Calle Blancos, en el primer cuatrimestre del 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar el Síndrome del Burnout en relación con el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal presentes en los colaboradores del Departamento de Planeación de Amazon.
- Identificar los factores de engagement presentes en los colaboradores del Departamento de Planeación.
- Determinar si el síndrome del Burnout influye en los niveles de engagement de los colaboradores del Departamento de Planeación.
- Elaborar recomendaciones de acciones que ayuden a aumentar los niveles de engagement de los colaboradores del Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

- La investigación se realizará en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, en el cual se beneficiarán todos los colaboradores de este departamento mediante la presentación de datos que ayudarán a los líderes y al departamento de Recursos Humanos a generar una estrategia para disminuir los síntomas del burnout y aumentar los niveles de engagement en los colaboradores, con el objetivo de retener el talento humano dentro del mismo departamento y desarrollar sus habilidades en este.

1.4.2 Limitaciones

- Se encontraron pocas referencias bibliográficas que analicen la relación del síndrome del burnout y su influencia en el engagement laboral, la mayoría de los estudios y trabajos de investigación nuevos o recientes se basan en bibliografías con más de cinco años de antigüedad y que no necesariamente relacionan estos dos factores, sino más bien analizan cada uno individualmente.
- Al momento de realizarse la investigación el departamento de Planeación se encontraba en período de temporada alta, dificultando la disponibilidad de los colaboradores para la aplicación de encuestas y entrevistas.
- Dos de los participantes en el estudio abandonaron el departamento a la mitad de la investigación.

- No hay estudios que proporcionen datos relacionados a los niveles actuales de engagement o de los síntomas actuales de síndrome de burnout presentes en el departamento.
- Durante la aplicación del instrumento, la empresa se vio obligada a mover al departamento completo a una modalidad de 100% teletrabajo por una emergencia nacional de salud debido al coronavirus conocido como COVID-19, este proceso tomó tiempo, el cual retrasó la recolección de la información necesaria para la investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTORICO

2.1.1 Antecedentes de la organización

Amazon.com es una compañía de origen estadounidense dedicada al comercio electrónico que nació en 1995 en Seattle y fue fundada por su actual CEO (Chief Executive Officer, tal reza su denominación en idioma inglés) o Director Ejecutivo Jeff Bezos.

Ilustración 1 Jeff Bezos Amazon CEO



Fuente: (Robinson, 2010, p. Portada)

Su primera mercancía para comercio fueron los libros y su nombre está inspirado en el río más largo del mundo: Amazonas.

Amazon es hoy en día una de las 500 mayores empresas de Estados Unidos, su actual sede se ubica en Seattle (Washington) y es un líder global en el comercio electrónico.

Ilustración 2 Amazon Oficinas Centrales - Seattle, Washington, Estados Unidos



Fuente: (Theis, 2020)

Amazon ofrece gran variedad de productos, desde libros o productos electrónicos, hasta raquetas de tenis o diamantes. Tiene presencia directa en Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Francia, Italia, España, Japón, Canadá y China, pero además pueden servir a los clientes en la mayoría de los países del mundo.

En el 2000 Amazon comenzó a ofrecer su plataforma de comercio a otros minoristas y proveedores. Hoy en día, muchas empresas están trabajando con “Amazon Services” para desarrollar su oferta de comercio electrónico, de servicios técnicos y de servicio al cliente y la gestión y el envío de los pedidos. Las principales marcas también utilizan Amazon como canal de ventas, ofreciendo sus productos directamente a los sitios de Amazon.

Por último, los desarrolladores externos de software utilizan “Amazon Web Services” para crear aplicaciones y servicios que se proporcionan a los clientes y vendedores de Amazon.

La evolución de la página web de Amazon está determinada por su deseo de innovar constantemente, que es parte del ADN de la compañía, el comercio electrónico encuentra todavía en una etapa temprana. En los próximos años, se verá como Amazon crea nuevas tecnologías, se expande a más regiones geográficas y continúa mejorando la vida de los consumidores y vendedores de todo el mundo. (Amazon Corporation, 2020)

Detrás de todos los servicios y productos que ofrece Amazon, está el equipo de Servicio al Cliente el cual tiene un objetivo muy claro: evitar y resolver problemas de los clientes, este equipo da apoyo en dieciséis diferentes lenguas desde más de 130 sedes en todo el mundo.

Desde cada una de estas sedes, los colaboradores de Amazon se centran en evitar y resolver problemas de los clientes, desde diseñar y desarrollar tecnologías de autoservicio, crear y gestionar productos y programas hasta interactuar directamente con los clientes.

El equipo de Atención al Cliente innova de manera constante para elevar el listón de la experiencia del cliente. (Amazon.jobs, 2020)

En Costa Rica se ubican varias sedes de Atención al cliente de Amazon, en la cual una de ellas es la que se encuentra ubicada en Calle Blancos, en la Zona Franca del Este. En esta sede en específico se ubica el Departamento de Planeación encargado de

recomendar, analizar y ejecutar la cantidad de personal necesario para poder cubrir la demanda de contactos que ingresan a los centros de contacto de Amazon.

Ilustración 3 Edificio Amazon Calle Blancos



Fuente: (La Nacion.com, 2012)

Estos contactos son manejados por cualquiera de los centros de atención al cliente de Amazon alrededor del mundo y cada uno de estos centros debe planear y ejecutar tener el personal necesario para manejar los contactos en especial en las épocas de temporada alta.

2.1.2 Misión

“Nos esforzamos para ofrecer a nuestros clientes los precios más bajos, la mejor selección de productos disponible, y de mayor conveniencia”. (Technoblogist, 2014)

2.1.3 Visión

"Nuestra visión es ser la empresa más centrada en el cliente de la tierra: construir un lugar donde las personas puedan encontrar y descubrir todo lo que quieran comprar en línea". (Technoblogist, 2014)

2.1.4 Valores

Los valores fundamentales de Amazon.com se enfocan principalmente en sus Principios de Liderazgo que son fundamentales para todas las decisiones y acciones de la empresa los cuales están disponibles para el público en general en la página web aboutamazon.com y son los siguientes

- **Pasión por el Cliente:** Los líderes piensan primero en el cliente y trabajan de acuerdo con este principio. Ponen todo su empeño en ganarse su confianza y mantenerla. Aunque prestan atención a la competencia, lo que realmente les apasiona son los clientes.
- **Responsables y comprometidos:** Los líderes son dueños. Tienen visión de futuro y no sacrifican los valores a largo plazo por resultados inmediatos. Actúan en nombre de toda la compañía, sin limitarse a su propio equipo. Los líderes nunca dicen "ese no es mi trabajo."
- **Inventan y simplifican:** Los líderes esperan y demandan innovación e invención por parte de sus equipos y siempre encuentran maneras de simplificar. Se mantienen informados de lo que ocurre a su alrededor, buscan nuevas ideas en todas partes y no están limitados por el "no lo hemos inventado aquí." Al ser innovadores, aceptan que se pueden ser incomprendidos durante mucho tiempo.

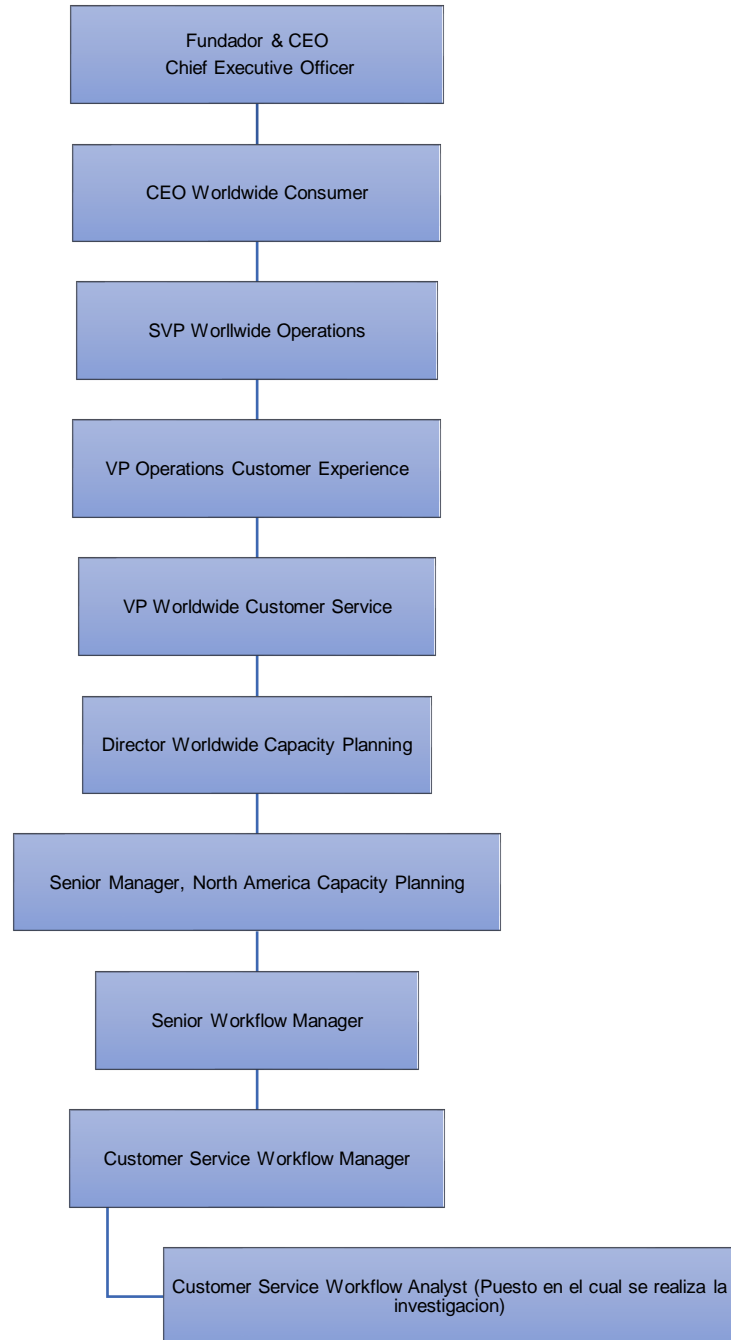
- **Tienen razón, casi siempre:** Los líderes, casi siempre tienen razón. Tienen buen criterio e intuición. Están abiertos a escuchar opiniones distintas y cuestionan sus propias creencias.
- **Aprenden y son curiosos:** Los líderes nunca lo dan todo por aprendido y siempre tratan de mejorar. Muestran curiosidad por conocer y explorar nuevas posibilidades.
- **Contratan y hacen crecer a los mejores:** Los líderes elevan el nivel de la empresa con cada contratación y promoción. Reconocen el talento excepcional y fomentan su movilidad dentro de la organización. Los líderes desarrollan nuevos líderes y actúan como mentores de los demás. Trabajamos en nombre de nuestros equipos para crear mecanismos que les permitan desarrollarse profesionalmente como “Career Choice.” (programa innovador que ofrece ayuda en el pago de estudios para determinados empleados elegibles que trabajan en Amazon)
- **Insisten en los estándares más altos:** Los líderes mantienen siempre los estándares más altos, aunque puedan parecer exagerados o imposibles. Suben el nivel continuamente y llevan a sus equipos a obtener productos, servicios y procesos de alta calidad. Los líderes se aseguran de que los defectos no se extiendan y de que los problemas se resuelvan de forma definitiva.
- **Piensan en grande:** Pensar en pequeño se traduce en resultados pequeños. Los líderes crean y transmiten retos audaces que inspiran resultados. Piensan diferente y se anticipan a las necesidades de los clientes para encontrar nuevas maneras de darles un mejor servicio.

- **Tienen iniciativa:** En los negocios, la velocidad importa. Muchas decisiones y acciones son reversibles y no necesitan un análisis exhaustivo. Valoramos la toma calculada de riesgos.
- **Frugalidad:** Los líderes logran más con menos. Las limitaciones fomentan el ingenio, la innovación y la autonomía. No se acumulan puntos extras por incrementar el tamaño de los equipos, del presupuesto, o del gasto fijo.
- **Se ganan la confianza de los demás:** Los líderes escuchan atentamente, hablan con franqueza y tratan a los demás con respeto. Son abiertamente autocríticos, incluso si esto los pone en una situación difícil e incómoda. Los líderes son conscientes de que ni ellos ni su equipo huelen a rosas. Los líderes se comparan a ellos mismos y a su equipo con los mejores.
- **Profundizan:** Los líderes operan en todos los niveles, están informados de todos los detalles, auditan frecuentemente y se muestran escépticos cuando las métricas y los hechos difieren. Ninguna tarea les resulta menos importante para ellos.
- **Tienen determinación; discrepan y se comprometen:** Los líderes están obligados a cuestionar las decisiones de forma respetuosa cuando no están de acuerdo, aunque sea incomodo o agotador. Los líderes muestran determinación y tenacidad. No ceden ante la presión del grupo solo para lograr la armonía en su equipo. Cuando se toma una decisión, la apoyan totalmente.
- **Obtienen resultados:** Los líderes se centran en los elementos clave para su negocio y obtienen resultados de calidad a tiempo. A pesar de las dificultades,

están a la altura de las circunstancias y nunca se conforman. (Equipo About Amazon, 2019)

2.1.5 Organigrama

Ilustración 4 Organigrama solo para la organización de Servicio al Cliente de Norteamérica



Fuente: Información enviada por Jacky Herrera encargada del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos (Herrera, 2020)

2.1.6 Detalle del Organigrama

El Organigrama incluye todos los puestos existentes solamente para la organización de Servicio al Cliente final a la que le da soporte el equipo de Planeación objeto de esta investigación.

Iniciando con el puesto del fundador y CEO (Chief Executive Officer, Director Ejecutivo), hasta llegar al puesto de Analista que forma parte del equipo de planeación en el cual se realiza esta investigación.

2.2 CONTEXTO TEORICO – CONCEPTUAL

2.2.1 Estrés laboral

Hasta un 40% de los individuos mayores de 12 años reconocen haber experimentado estrés en algún momento de su vida cotidiana. (Miyar, 2015)

El estrés se define como la respuesta adaptativa de una persona a un estímulo que supone exigencias físicas o psicológicas excesivas. (Griffin, Phillips, & Gully, 2020, p. 148)

El estrés laboral es una respuesta psicológica negativa que se presenta en los colaboradores usualmente que se encuentran bajo algún tipo de presión laboral, ya sea porque el colaborador no esté capacitado para realizar alguna tarea, no posea los recursos necesarios para realizarla o cualquier otro factor que ocasione frustración con respecto a su labor.

La acumulación de estrés laboral ya sea porque no se le da la atención y seguimiento indicados para su eliminación, puede empeorar con el tiempo si las organizaciones no ponen atención a sus colaboradores y sus niveles de estrés. Cuando estos niveles de estrés alcanzan el punto máximo se convierten en el síndrome conocido como Burnout.

El estrés laboral puede ser positivo cuando se inicia en un nuevo trabajo por ejemplo y se siente la presión del primer día lo cual ayudaría a la persona a estar más atenta y prestando atención a todo lo nuevo que se le presenta manteniendo un sentido de alerta e interés más notable, por el contrario si el estrés es ocasionado por una razón que continuamente se está presentando y se vuelva cada vez más presente, aumentando la presión psicológica en el colaborador, esta deja de ser causa de estrés positiva para convertirse en estrés negativo.

El estrés siempre va a variar de positivo a negativo siempre tomando en cuenta la intensidad, la duración o que tan bien un colaborador se adapte a la situación que le genera estrés.

2.2.2 Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional empieza a estudiarse en Estados Unidos en los años 70. Burnout podría traducirse como estar “quemado” o “fundido” y procede de la jerga de los deportistas, donde se utiliza para describir la situación en la que no se lograban los resultados esperados a pesar de que la persona hubiera entrenado duro para conseguirlos. (Sanchez, 2015, p. 28)

El burnout es una experiencia bastante común, un síndrome psicológico que indica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos.

El síndrome de quemarse por el trabajo como también se le conoce, se presenta en su mayoría en profesionales que tienen contacto directo con otras personas, esto quiere decir que den sus servicios a otras personas ya sean clientes externos o internos.

Ejemplos de ello, son personas que se dedican a la enseñanza, atención en entidades públicas como: hospitales, servicios sociales, seguridad, hoteles y todo aquello que implique el contacto directo con otras personas.

El síndrome de Burnout se define como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente. (Maslach & Jackson, 1981)

El síndrome que consiste en tres dimensiones claves de esta respuesta son el agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. (Maslach, Jackson, & Leiter, Maslach Burnout Inventory, 1997)

Cuadro 1 Dimensiones del Burnout según Christina Maslach

Agotamiento	Cinismo	Ineficacia
<ul style="list-style-type: none"> • Componente de estrés individual básico del burnout • Sentimiento de estar sobree exigido y vacío de recursos emocionales y físicos • Trabajadores debilitados y agotados sin fuente de reposición • Las fuentes principales de este agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Componente del contexto interpersonal del burnout. • Respuesta negativa, insensible o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo • Se desarrolla en respuesta al exceso agotamiento emocional como un amortiguador emocional de preocupación • Pasar de hacer su mayor esfuerzo a solo el mínimo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Componente de autoevaluación del burnout • Sentimientos de incompetencia y carencia de logros y de productividad en el trabajo • Falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente • Sentimiento que no se pertenece al puesto que se eligió.

Fuente: Elaboración propia, basado en libro Maslach Burnout Inventory (Maslach, Jackson, & Leiter, Maslach Burnout Inventory, 1997)

El síndrome se caracteriza además de estas dimensiones, por el bajo rendimiento en el trabajo, un sentimiento de ineficacia en la persona que lo posee.

Maslach, creó un indicador con el objetivo de medir o evaluar la intensidad del síndrome del burnout: el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual tiene diferentes versiones dependiendo de la población que sea objeto de estudio el cual demuestra confiabilidad y validez en sus resultados.

Este instrumento resulta de gran utilidad al momento de evaluar los niveles de burnout en los colaboradores, con el fin de poder atacar todas aquellas áreas de oportunidad que los ayuden a tener una mejor calidad de vida laboral y al mismo tiempo incrementar los niveles de engagement del personal.

Se han identificado 3 dimensiones o escalas propuestas por Maslach, Jackson y Leiter :

Agotamiento emocional (EE): la fuerza emocional se desgasta disminuyendo la capacidad de entrega hacia las demás personas.

Cinismo o despersonalización (D): Se da cuando la oferta de ayudar a los demás se convierte en un esfuerzo en donde los colaboradores ya no sienten ganas de dar de sí mismos, creando intolerancia y deshumanización al momento de dar sus servicios a las demás personas.

Ineficacia profesional o falta de realización personal (PA): Se refiere a la infelicidad que sienten las personas consigo mismos al no poder alcanzar el estado de éxito

deseado como profesionales. Sienten vacíos en su vida laboral y sus labores diarias no les provocan ninguna satisfacción de triunfo.

El instrumento de 22 ítems de Maslach se crea con el objetivo de evaluar estos tres síntomas de los que hablan en su investigación utilizando una escala de siete grados, el agotamiento emocional consta de 9 ítems (Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) en donde se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo y la puntuación máxima es 54, la despersonalización de 5 ítems (Ítems 5, 10, 11, 15, 22) los cuales valoran el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento y la puntuación máxima es de 30, finalmente la reducida realización personal de 8 ítems (Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) en la que se evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo con una puntuación máxima de 48. Así, de cada de esas escalas se obtiene una puntuación baja, media o alta.

Después de obtener un resultado, este se evalúa siguiendo una tabla de puntuaciones con valores de referencia ya predeterminados en donde altas puntuaciones en las dos primeras subescalas (cansancio emocional y despersonalización) y bajas en la tercera (realización personal) definen el síndrome de Burnout.

Se debe analizar más detalladamente los distintos aspectos para determinar el grado del Síndrome de Burnout y así orientarnos sobre los puntos fuertes y débiles de cada una de las personas evaluadas usando este instrumento.

Para la valoración de puntuaciones se utilizan los siguientes valores de referencia:

Cuadro 2 Valores de Referencia Propuestos por Maslach

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio Emocional	0 – 18	19 - 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 - 9	10 – 30
Realización Personal	0 – 33	34 - 39	40 – 56

Fuente: (Maslach, Jackson, & Leiter, Maslach Burnout Inventory, 1997)

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

2.2.3 Estresores Organizacionales

Para entender mejor y poder identificar los tipos de estresores organizacionales estos se definen como diferentes factores laborales que provocan estrés. Según (Griffin, Phillips, & Gully, 2020) en su libro sobre el comportamiento organizacional, estos se dividen en cuatro conjuntos: demandas de tarea, demandas físicas, demandas de rol y demandas interpersonales.

2.2.3.1 Demandas de tareas: Son todas aquellas relacionadas con la ocupación, la seguridad o la sobrecarga de trabajo.

Sobrecarga de rol:

Es cuando a algunos trabajadores se les reparte el trabajo mal, ya sea porque a algunos les dan más tareas de las que el tiempo les da para realizar ó está también la infracarga de rol que es lo contrario al menospreciar la capacidad del trabajador para realizar más tareas o realizar tareas que no son acordes con su formación.

Inseguridad laboral:

Se ve este estresor en los trabajos con tiempo definido los cuales generan angustia al no tener ninguna estabilidad laboral al terminar el contrato de trabajo

Ocupación:

En este indicador se trata de si el colaborador posee la carga mental necesaria para realizar la tarea, si la ocupación o tarea en si le permite tener el control sobre cómo organizarse para llevarla a cabo. Qué tan compleja o monótona es la tarea, es algo que puede generar estrés a un colaborador.

2.2.3.2 **Demandas físicas:** Son aquellas que tienen que ver con factores relacionados a la oficina como lo es el diseño, la temperatura o cualquier factor que impacte el estado físico del colaborador de una u otra manera generándole estrés.

Temperatura: si la temperatura está bien regulada o si hace demasiado frío o demasiado calor.

Diseño de oficina: si tiene artículos ergonómicos como sillas, descansa pies, buena iluminación. También si la oficina está diseñada de manera que provoca distracciones a los colaboradores

2.2.3.3 Demandas de rol: Un rol es un conjunto de comportamientos esperados asociados con un puesto y es posible que las personas perciban de manera diferente las demandas de ese rol pudiendo generar un conflicto, ambigüedad o sobrecarga de rol.

Conflicto o ambigüedad de rol: es uno de los estresores que más vemos en los trabajadores de puestos de oficina y ocurre cuando estos no saben cuáles son las metas, objetivos o responsabilidades asociadas con su puesto. Los superiores no les dan ordenes claras con límites sobre sus tareas, lo cual se genera en su mayoría en empresas grandes que no están bien estructuradas.

Comunicación deficiente entre departamentos los cuales no tienen claro el objetivo de cada uno.

2.2.3.4 Demandas interpersonales: Son todas aquellas que presentan presiones de grupos, estilos de liderazgo, personalidades diferentes, relaciones intradepartamentales.

Presiones de grupos: Es de suma importancia mantener un adecuado clima laboral ya que cuando se experimentan situaciones conflictivas entre compañeros o jefaturas pudiendo generar inclusive acoso laboral, se genera un desgaste emocional que puede terminar en burnout por parte del afectado.

Relaciones interdepartamentales: Las malas relaciones con los compañeros de trabajo son causal de estrés.

Estilos de liderazgo: Es muy posible ver a un colaborador estresado porque su jefe no le permite tomar decisiones por sí solo sin consultarle antes o por el contrario que un colaborador necesite del consejo o guía de su líder y este brille por su ausencia, pueden estas situaciones perfectamente ser generadores de estrés.

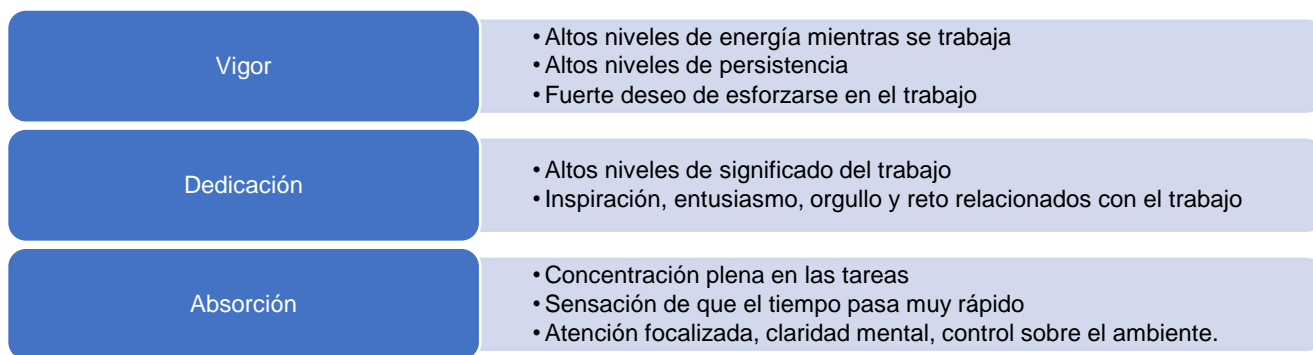
Estos cuatro conjuntos de estresores organizacionales pueden llegar a generar burnout y este mismo ocasionar un impacto en los niveles de engagement del colaborador.

2.2.4 Engagement

De acuerdo con (Demerouiti & Saenz-Vergel, 2014) se define “engagement” como un estado mental positivo relacionado con el trabajo que proporciona al colaborador una sensación de realización en el trabajo y de compromiso con la organización

caracterizándose por tener tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, que son los opuestos directos de las tres dimensiones del burnout: agotamiento, cinismo y falta de eficacia profesional, respectivamente como se mencionó anteriormente en esta investigación.

Ilustración 5 Dimensiones del Engagement



Fuente: Elaboración propia, tomado de (Demerouti & Saenz-Vergel, 2014)

Por otro lado, tenemos otra investigación, la cual define el engagement como “un estado mental positivo, de plenitud, relacionado con el trabajo y caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción” (Salanova, Llorens, Torrente, & Acosta, 2013)

Las organizaciones buscan incrementar los niveles de engagement de los colaboradores para garantizar un porcentaje más reducido de renuncias, personas más productivas laboralmente, la calidad y eficiencia del trabajo incrementan cuando los colaboradores se sienten parte de la empresa y se comprometen con sus mismas metas dando así resultados positivos para la empresa.

La escala de medición para el Engagement se le conoce como UWES Utrecht Work Engagement Scale y fue creada para medir las 3 dimensiones anteriormente citadas: vigor, dedicación y absorción.

Como se menciona en el manual para aplicar la prueba de engagement (Schaufeli & Bakker, UWES – Utrecht Work Engagement Scale, 2004) la versión UWES 17 es la más adecuada y actualizada para medir el compromiso de los colaboradores.

El vigor se refiere a altos niveles de energía y la persistencia frente a las dificultades y se evalúa a través de los siguientes 6 ítems (Ítems 1, 4, 8, 12, 15, 17):

- En mi trabajo me siento lleno de energía. (1)
- Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. (4)
- Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar. (8)
- Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo. (12)
- Soy muy persistente en mi trabajo. (15)
- Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando. (17)

Si estos 6 ítems obtienen puntajes altos significa que los niveles de energía son altos y si los puntajes por el contrario son bajos, la persona carece de entusiasmo sobre su trabajo.

La dedicación representa el orgullo, la inspiración y el entusiasmo por el trabajo y se evalúa mediante los siguientes 5 ítems (Ítems 2, 5, 7, 10, 13):

- Mi trabajo está lleno de significado y propósito. (2)
- Estoy entusiasmado con mi trabajo. (5)

- Mi trabajo me inspira. (7)
- Estoy orgulloso del trabajo que hago. (10)
- Mi trabajo es retador. (13)

Niveles altos en estos ítems indican que el trabajo le genera mucho entusiasmo, orgulloso e inspiración, mientras que si los niveles son bajos resultaría en una experiencia poco significativa o nula en relación con su trabajo.

La absorción se refiere a la felicidad que genera el trabajo y lo rápido que se pasa el tiempo mientras se está trabajando, para este indicador se utilizan los siguientes 6 ítems (Ítems 3, 6, 9, 11, 14, 16):

- El tiempo vuela cuando estoy trabajando. (3)
- Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. (6)
- Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. (9)
- Estoy inmerso en mi trabajo. (11)
- Me “dejo llevar” por mi trabajo. (14)
- Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo. (16)

Alta puntuación en estos 6 ítems indica que están contentos con su trabajo y cuando están trabajando se pasa rápido el tiempo haciendo que disfruten el tiempo laboral, incluso le resulta difícil cambiarlo o dejarlo. Por el contrario, una baja puntuación es indicio de que no le resultaría nada difícil dejarlo y que ni deja de ver lo que pasa a su alrededor cuando labora. Esta prueba toma aproximadamente entre 5 y 10 minutos y puede utilizarse para una valoración individual o grupal.

“El puntaje promedio de las 3 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.” (Schaufeli & Bakker, UWES – Utrecht Work Engagement Scale, 2004)

Normas grupales

Con el fin de interpretar los puntajes de un grupo de empleados en particular en alguna dimensión determinada del UWES, se pueden utilizar los puntajes promedio de la base de datos.

Cuadro 3 Puntajes normativos para el UWES-17

	Vigor (VI)	Dedicación (DE)	Absorción (AB)	Puntaje total
Muy bajo	≤ 2.17	≤ 1.60	≤ 1.60	≤ 1.93
Bajo	2.18 – 3.20	1.61 – 3.00	1.61 – 2.75	1.94 – 3.06
Promedio	3.21 – 4.80	3.01 – 4.90	2.76 – 4.40	3.07 – 4.66
Alto	4.81 – 5.65	4.91 – 5.79	4.41 – 5.35	4.67 – 5.53
Muy alto	≥ 5.61	≥ 5.80	≥ 5.36	≥ 5.54
Mediana	3.99	3.81	3.56	3.82
Desviación Estándar	1.11	1.31	1.18	1.10
Error Estándar	.01	.01	.01	.01
Rango	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00

Fuente: (Schaufeli & Bakker, UWES – Utrecht Work Engagement Scale, 2004, p. 36)

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad (Teórica y/o aplicada)

3.1.1.1 Teórica

La investigación teórica, “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. Su objetivo principal es crear un cuerpo de conocimientos teóricos en algún campo de la ciencia.” (Barrantes Echavarria, 2013)

3.1.1.2 Aplicada

Y en el caso de la investigación aplicada, busca resolver problemas cotidianos y presentes en la actualidad en una empresa, comunidad, por ejemplo; es así como “tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (Barrantes Echavarria, 2013) lo que quiere decir que basados en los resultados de la investigación aplicada a plantear y elaborar recomendaciones, planes, para resolver problemas concretos que ocurren en un determinado lugar.

Dicho esto, la finalidad de la presente investigación es de carácter aplicada dado que se analizará el impacto del síndrome de burnout en los niveles de engagement de los colaboradores del área de planeación y en base a los resultados se presentarán las recomendaciones para lograr disminuir los niveles de burnout y aumentar el nivel de engagement en el departamento.

3.1.2 Dimensión temporal (Transversal/longitudinal)

En referencia a la delimitación o alcance temporal, existen dos tipos de investigaciones: la transversal y la longitudinal.

3.1.2.1 Transversal

Según (Barrantes Echavarría, 2013), la transversal señala que estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado. Es decir, estudiar un tema en específico a profundidad en un momento en específico en donde lo más importante es analizar y comprender el tema en estudio a detalle en lugar de analizar el comportamiento a lo largo del tiempo.

3.1.2.2 Longitudinal

Por otro lado, la longitudinal al contrario si desarrolla el tema tanto en diversos momentos como a lo largo del tiempo, esto con la meta de identificar y comparar los diversos comportamientos del tema a través del tiempo

Por lo tanto, la presente investigación se observa la dimensión temporal transversal, porque se busca analizar la influencia del síndrome de burnout en los niveles de engagement en un período determinado, el primer cuatrimestre del 2020 lo que se convierte el punto específico de tiempo.

3.1.3 Marco (Mega/macro/micro)

Como lo menciona (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017) en su guía para tesis y trabajos finales de graduación, el marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud de la investigación, es decir que tan amplio es el área, lugar que se pretende investigar, esto tomando en cuenta la cantidad de tiempo, recursos y el grado de conocimiento que tenga del tema.

En esta misma guía se mencionan los siguientes tipos de marco:

3.1.3.1 Marco Mega

Cuando, entonces, se pretende estudiar un gran espacio o temática, se dice que la investigación tiene un marco mega; a saber, una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional sobre condiciones socioeconómicas y para ello se aplica un censo en todo el país, o cuando se plantea realizar un análisis administrativo, que incluya a recursos humanos, finanzas y mercadeo, entre otras áreas, de toda la empresa o, cuando se plantea analizar una temática amplia y compleja en el campo del derecho laboral. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

3.1.3.2 Marco Macro

Lo macro, en cambio, refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega, por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia, una evaluación del desempeño laboral en un departamento de una empresa o una evaluación de la didáctica que utilizan los docentes de toda una escuela, o, un análisis jurídico en un campo

específico del derecho laboral, por ejemplo, sobre el salario mínimo. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

3.1.3.3 Marco Micro

Finalmente, el marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un microespacio, sobre el cual el investigador hará su investigación. Por ejemplo, puede ser una investigación sobre la evaluación del desempeño extrayendo una muestra de trabajadores del departamento de mercadeo de la empresa, o un estudio sobre la relación entre salario mínimo y motivación en un departamento de la CCSS. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

Por lo tanto, esta investigación se utilizará únicamente en el marco micro al enfocarse solamente en un departamento en específico que es una parte de Amazon.

3.1.4 Naturaleza (Cuantitativa y/o cualitativa)

3.1.4.1 Cuantitativa

Según Roberto Hernández menciona un tipo de investigación con enfoque cuantitativo, el cual recaba más que todo cifras, números y datos, valores numéricos utilizando por ejemplo encuestas con preguntas cerradas, matrices, software, bases de datos, modelos estadísticos y más (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la investigación, 2014)

3.1.4.2 Cualitativa

Así mismo, está el tipo de investigación cualitativa enfocada más a recolectar opiniones, conductas, puntos de vista, actitudes, valoraciones y juicio de valor entre otras cosas sobre el tema investigado. En cuando a este enfoque dice Roberto Hernández **et al.** (2014) “se considera que todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, lo cual es construido a partir de sus experiencias y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderlo en su contexto” (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la investigación, 2014, p. 9)

La recolección de datos de la investigación cualitativa se hace a través de entrevistas abiertas, discusión de grupos, talleres, análisis de contenido, interpretaciones de textos, historias de vida o experiencias personales, entre otros.

Es por ello, por lo que la presente investigación tendrá un enfoque cualitativo, debido a los datos que se pretenden obtener a través de la encuesta con preguntas tanto cerradas como abiertas, que pretenden medir los niveles del síndrome de burnout, así como los niveles de engagement mediante preguntas de un cuestionario que buscan la percepción de los colaboradores.

3.1.5 Carácter (Exploratoria, Descriptiva, analíticas-interpretativas, causales, retrospectiva)

Por el carácter, las investigaciones se clasifican en: exploratorias, descriptivas, analíticas-interpretativas, causales, retrospectivas, prospectivas, entre otras.

3.1.5.1 Exploratoria

La investigación exploratoria, como su nombre lo indica, es la investigación que se realiza para conocer sobre un tema poco investigado. En cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre todo de tipo descriptiva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

3.1.5.2 Descriptiva

En cuanto a la investigación descriptiva, la misma corresponde a los estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

3.1.5.3 Analítica-interpretativa

La investigación analítica-interpretativa, busca en primer lugar conocer los factores o las condiciones que propician un problema para luego poder explicar y comprender -en sentido hermenéutico- porqué razones, motivos o circunstancias esto ocurre. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

3.1.5.4 Casual

La investigación causal, se enfoca en conocer las causas que provocan la existencia de un problema, concibiendo el problema como un efecto. Es decir, estudia la relación causa-efecto y causas-efectos. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

3.1.5.5 Retrospectiva

Por último, tenemos la investigación retrospectiva, cuyo fin es analizar un tema actual, pero basándose sobre todo en fuentes secundarias ya existentes. Este tipo de investigación no es una investigación histórica, como las hacen los historiadores, sino que es un estudio basado en una información que ya existe, porque ya fue producida, por lo que, la tarea de la investigación es recolectarla, agruparla, categorizarla y analizarla. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

3.1.5.6 Prospectiva

Por último, la investigación prospectiva, lo que busca es analizar un fenómeno de actualidad a fin de poder obtener información que permite, predecir, pronosticar y proyectar cuál puede ser el comportamiento de dicho fenómeno en el mediano y largo plazo, si la organización no toma algunas decisiones. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

En referencia al carácter de la investigación a realizar, la misma será exploratoria, ya que no existen ningún estudio en el departamento que demuestre la influencia del síndrome de burnout en los niveles de engagement de los colaboradores. De la misma manera también se considera de carácter correlacional, porque se va a demostrar si existe relación entre los niveles de engagement y las dimensiones del síndrome de burnout.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

Se especifican los elementos del universo o conjunto de individuos en los cuales se miden o estudian las variables de interés de la investigación.

3.2.1 Sujetos de estudio

Se especifican los elementos del universo o conjunto de individuos en los cuales se miden o estudian las variables o tópicos de interés de la investigación. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

3.2.2 Primera mano

Todos los documentos como tesis de las Universidades que se encuentran en línea y trabajos de investigación de Organizaciones reconocidas. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

Esta investigación se tomará como fuente primaria a los colaboradores del departamento de planeación de Amazon Calle Blancos a los cuales se les aplicará un cuestionario.

3.2.3 Segunda mano

Artículos científicos de revistas reconocidas e indexadas, artículos de expertos.

Se establece el nombre del artículo, nombre de la revista y el número, así como el año.

Libros y documentos relacionados con los temas que se desarrollan. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017).

Las fuentes utilizadas con el fin de alcanzar los objetivos de la presente investigación son los libros y documentación de la empresa con la información de los colaboradores del departamento de Amazon Calle Blancos.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTREO

3.3.1 La Población

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la investigación, 2014)

La investigación basa su investigación en una población de 33 colaboradores del Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 4 Distribución de la población

Nombre del Puesto	Mujeres	Hombres	Total
Senior Workflow Manager	0	1	1
Customer Service Workflow Manager	2	3	5
Customer Service Workflow Analyst	7	18	25
	9	22	31

Fuente: Elaboración propia 2020

3.3.2 La muestra

Constituye un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea mejor, porque se lleva a cabo con grupos grandes; sino que la calidad radica en que se describan claramente las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones. Puede ser de dos tipos: probabilística y no probabilística. El nivel de confianza de la muestra debe de ser de un 95%. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

Para la presente investigación la distribución de la muestra que participó en la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Cuadro 5 Distribución de la muestra en el Departamento de Planeación

Colaboradores	Total
Mujeres	7
Hombres	18
	25

Fuente: Elaboración propia 2020

3.3.3 Probabilístico y no probabilístico

3.3.3.1 Probabilística

En muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos y se seleccionan definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, es una selección aleatoria. (Hernández Sampieri, 2013)

3.3.3.2 No Probabilística

Se da cuando la elección depende de las características de la investigación y la toma de decisión de una persona o grupo. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

En esta investigación se aplica una muestra no probabilística debido a que busca conocer la opinión de los colaboradores en la posición de “Customer Service Workflow Analyst” acerca de las variables expuestas en el tema de investigación. Es una muestra intencional al representar parte de la población del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

Aquí se mencionan los instrumentos de recolección de información que dan acceso a la información de primera mano necesaria para la realización de esta investigación.

3.4.1 Cuestionario

Los cuestionarios son una de las formas más utilizadas en la recopilación de datos por su eficacia a la hora de aplicar y recolectar la información necesaria para una investigación. El formato permite al entrevistador clasificar los datos de manera que pueda interpretarlos fácilmente.

“es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la investigación, 2014)

Existen dos tipos de preguntas que pueden conformar un cuestionario: (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la investigación, 2014)

Preguntas cerradas

Son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar.

Preguntas abiertas

No delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas.

3.4.2 Entrevistas

Es cuando se requiere de un entrevistador que recolecte la información mediante comunicación verbal dándole oportunidad de recabar información adicional a la que un cuestionario podría recolectar.

Una persona calificada aplica el cuestionario a los participantes; hace las preguntas a cada entrevistado y anota sus respuestas. (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la investigación, 2014)

3.4.3 Observación

“En la investigación cualitativa necesitamos estar entrenados para observar, que es diferente de ver” (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la Investigación, 2014)

Este instrumento de recolección de datos permite al observador recaudar datos del ambiente físico, social y humano, actividades individuales y colectivas, artefactos que utilizan, retratos humanos y aunque esta es una lista parcial, no todos aplican para todas las investigaciones.

En esta investigación se utiliza la técnica del cuestionario para la recolección de datos ya que se busca detectar si el síndrome del burnout está presente en los colaboradores y medir el nivel de engagement actual con la empresa para conocer si están relacionados entre sí. Se aplican dos pruebas ya utilizadas mundialmente una para medir el síndrome de burnout presente en los colaboradores a través del Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) el cual consta de 22 interrogantes cerradas, una segunda prueba para medir el nivel de engagement se aplica el Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) que consta de 17 preguntas para medir el grado de engagement presente en los colaboradores y finalmente 15 preguntas adicionales (12 cerradas y tres abiertas) para medir el impacto de los estresores laborales en el engagement de los colaboradores al igual que conocer sus recomendaciones para mejora ese nivel.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

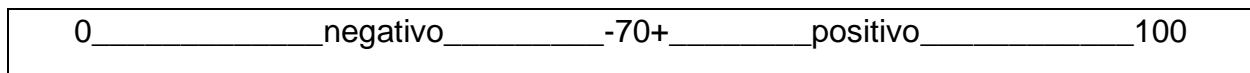
Al realizar una investigación es indispensable definir los términos o variables incluidos en ella ya que permite a los lectores del estudio o público en general conocer el concepto o significado de cada variable a estudiarse para asegurarse que todos le den el mismo significado, además permite asegurar que las variables a investigar puedan ser medidas y evaluar los resultados de la investigación más adecuadamente, y por último puedan

ser comparadas con otros estudios similares para saber si se está refiriendo al mismo tema.

La **definición conceptual** se trata de definiciones de diccionario o de libros especializados y describen la esencia o características de una variable según explica (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la Investigación, 2014). Básicamente se refiere a la claridad teórica de la variable y se extrae del marco teórico en forma resumida.

La **definición operacional** constituye el conjunto de procedimientos que describen las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado explica (Sampieri, Collado, & Lucio, Metodología de la investigación, 2014) estos procedimientos se conocen como indicadores que permiten la observación directa de la variable.

Cuadro 6 Escala grafica de definición operacional



Fuente: Guía, trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en Ciencias Sociales, 2017

La **definición instrumental** especifica las técnicas de recolección de datos, según las variables abordadas y los resultados, se indican las preguntas que miden los indicadores de las variables. (Unidad de Investigación de Ciencias Sociales, 2017)

3.5.1 Cuadro de Operacionalización de las Variables

Cuadro 7 Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
1. Analizar el Síndrome del Burnout en relación con el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal presentes en los colaboradores del departamento de planeación de Amazon	Síndrome del Burnout	1. Agotamiento o cansancio emocional. (EE) 2. Despersonalización. (D) 3. Realización personal. (PA)	El síndrome de Burnout se define como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente. (Maslach & Jackson, 1981)	Valores propuestos por Maslach: Burnout <u>Bajo:</u> EE: 18 o menos D: 5 o menos PA: 33 o menos <u>Medio:</u> EE: 19 a 26 D: 6 a 9 PA: 34 a 39 <u>Alto:</u> EE: 27 o mas D: 10 o mas PA: 40 o mas	Parte B de cuestionario: Cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey MBI-GS: EE evaluado a través de ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 y la puntuación máxima es 54. D evaluado a través de ítems 5, 10, 11, 15, 22 y la puntuación máxima es de 30. PA evaluado a través de los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 y con una puntuación máxima de 48 Así, de cada una de esas escalas se obtiene una puntuación baja, media o alta.
2. Identificar los factores de engagement presentes en los colaboradores del departamento de Planeación	Engagement	1. Vigor. (Vi) 2. Dedicación. (DE)	El engagement se define como “un estado mental positivo, de plenitud, relacionado con el trabajo, y caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción” (Salanova, Llorens, Torrente, & Acosta, 2013)	“El puntaje promedio de las 3 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	Parte C del Cuestionario: Cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) es la más adecuada y actualizada para medir el compromiso de los colaboradores. Vigor se evalúa a través de los ítems 1, 4, 8, 12, 15, 17 Dedicación se evalúa mediante los ítems 2, 5, 7, 10, 13.

		3. Absorción. AB)		<p>a 6 puntos.” (Schaufeli & Bakker, UWES – Utrecht Work Engagement Scale, 2003)</p> <p>Engagement</p> <p><u>Muy Bajo:</u> VI: ≤ 2.17 DE: ≤ 1.60 AB: ≤ 1.60</p> <p><u>Bajo:</u> VI: 2.18 – 3.20 DE: 1.61 – 3.00 AB: 1.61 – 2.75</p> <p><u>Promedio:</u> VI: 3.21 – 4.80 DE: 3.01 – 4.90 AB: 2.76 – 4.40</p> <p><u>Alto:</u> VI: 4.81 – 5.65 DE: 4.91 – 5.79 AB: 4.41 – 5.35</p> <p><u>Muy Alto:</u> VI: ≥ 5.61 DE: ≥ 5.80 AB: ≥ 5.36</p>	Absorción se evalúa a través de los ítems 3, 6, 9, 11, 14, 16.
3. Determinar si el síndrome del Burnout influye en los niveles de engagement de los colaboradores del departamento de Planeación	Engagement	1. Estrés Laboral.	El engagement se define como “un estado mental positivo, de plenitud, relacionado con el trabajo, y caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción” (Salanova, Llorens, Torrente, & Acosta, 2013)	<p>Excelente: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30.</p> <p>Muy Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30.</p> <p>Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia</p>	<p>Parte D del Cuestionario.</p> <p>Para la recolección de información referente a la variable engagement y su relación con los estresores laborales presentes en los colaboradores se utilizará como instrumento de medición la encuesta, específicamente con los datos obtenidos de la Parte D. de la encuesta, preguntas que</p>

				<p>relativa sea menor a 60 y superior a 50.</p> <p>Malo: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60.</p>	<p>van del número 1 al número 16 de la parte D.</p>
<p>4. Recomendar acciones que ayuden a aumentar los niveles de engagement de los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos</p>					

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN VIGENTE

En el presente capítulo se analizarán e interpretarán los datos del estudio con el fin de cumplir los objetivos establecidos para esta investigación, se procedió a realizar un cuestionario con un total de 59 preguntas, el cual pretende determinar el análisis del síndrome de Burnout y su influencia en el engagement de los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos.

4.1.1 Descripción de los Datos

A. Datos Generales

Tabla 1 Género

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Femenino</i>	7	28%
<i>Masculino</i>	18	72%
<i>LGBT+</i>	0	0%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

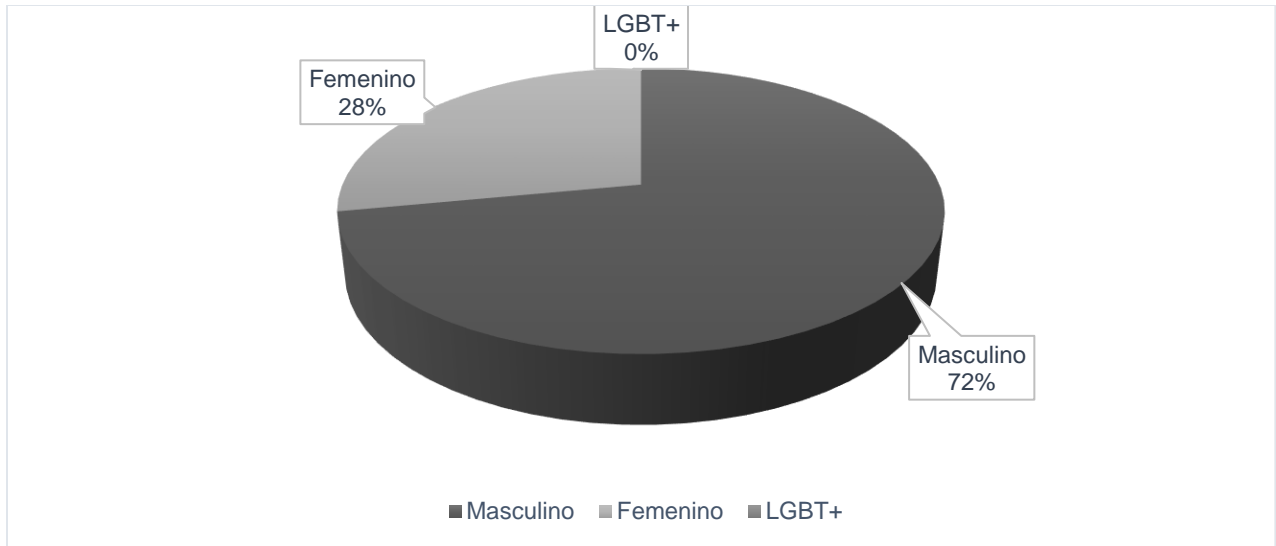


Gráfico 1 Género

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número uno se refiere a la cantidad de colaboradores de acuerdo con su género que participaron en la encuesta y pertenecen al Departamento de Planeación. La mayoría de los colaboradores son de género masculino con una representación de un 72%, mientras que solo un 28% corresponde al género femenino.

Tabla 2 ¿Qué tipo de rol o puesto tiene actualmente?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Permanente</i>	23	92%
<i>Temporal</i>	2	8%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.



Gráfico 2 ¿Qué tipo de rol o puesto tiene actualmente?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

De acuerdo con los datos señalados en el gráfico que antecede un 8% de los encuestados actualmente tienen un puesto temporal mientras que un 92% de los colaboradores cuentan con un puesto permanente.

Tabla 3 ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1 a 6 meses	2	8%
6 meses a 2 años	11	44%
2 a 10 años	12	48%
10 años o más	0	0%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.



Gráfico 3 ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

De acuerdo con los datos señalados en el gráfico que señala que un 48% de los encuestados actualmente tienen entre 2 a 10 años de laborar en el Departamento de Planeación de Amazon, un 44% tiene entre 6 meses a 2 años y solamente el 8% tienen entre 1 mes y 6 meses de estar laborando en el Departamento de Planeación.

B. VARIABLE #1: Dimensiones del Síndrome del Burnout a través de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI), los tres indicadores a medir:

INDICADOR #1: Agotamiento o cansancio emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo.

INDICADOR #2: Despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

INDICADOR #3: Realización personal: evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo.

A continuación, veremos en detalle las respuestas de cada una de las 22 preguntas que componen la prueba de Maslach, seguida de la evaluación final basada en los valores propuestos por Maslach.

Tabla 4 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	3	12%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	3	12%
<i>Una vez al mes o menos</i>	7	28%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	2	8%
<i>Una vez a la semana</i>	4	16%
<i>Pocas veces a la semana</i>	6	24%
<i>Todos los días</i>	0	0%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

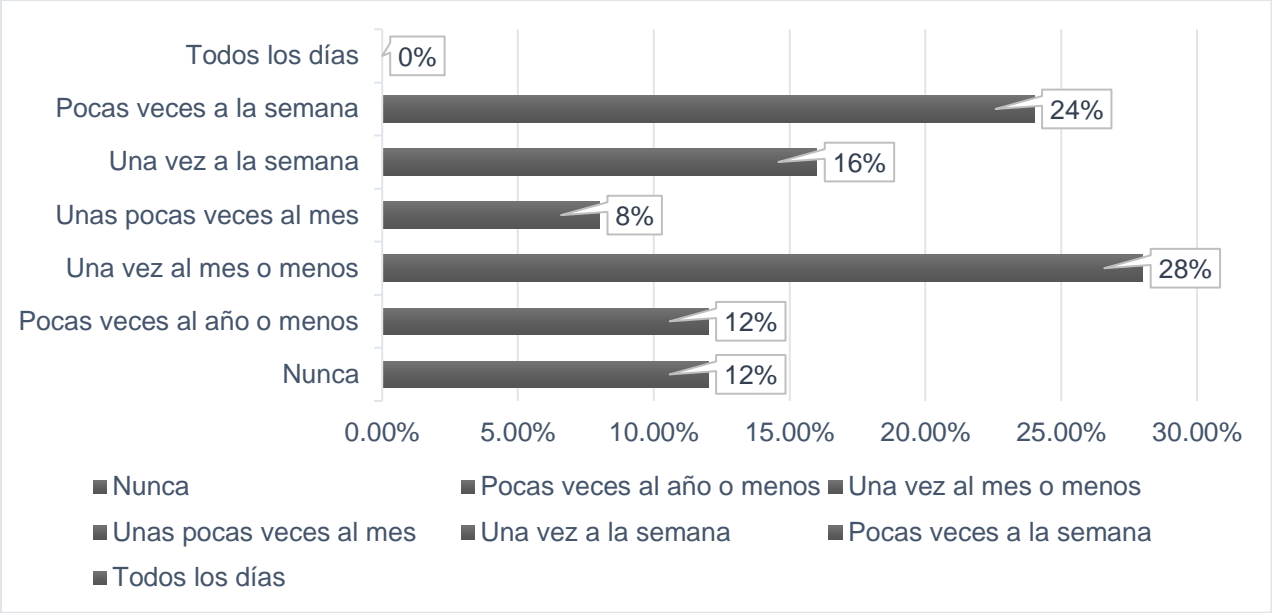


Gráfico 4 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 1 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el cansancio emocional indicando con qué frecuencia se sienten emocionalmente agotados debido al trabajo que realizan los colaboradores en la empresa, en donde un 28% indica sentirse así una vez al mes o menos, un 24% pocas veces a la semana, un 16% una vez a la semana, un 12% pocas veces al año o menos, un 12% nunca sentirse así y un 8% unas pocas veces al mes.

Tabla 5 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	0	0%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	1	4%
<i>Una vez al mes o menos</i>	5	20%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	10	40%
<i>Una vez a la semana</i>	3	12%
<i>Pocas veces a la semana</i>	3	12%
<i>Todos los días</i>	3	12%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

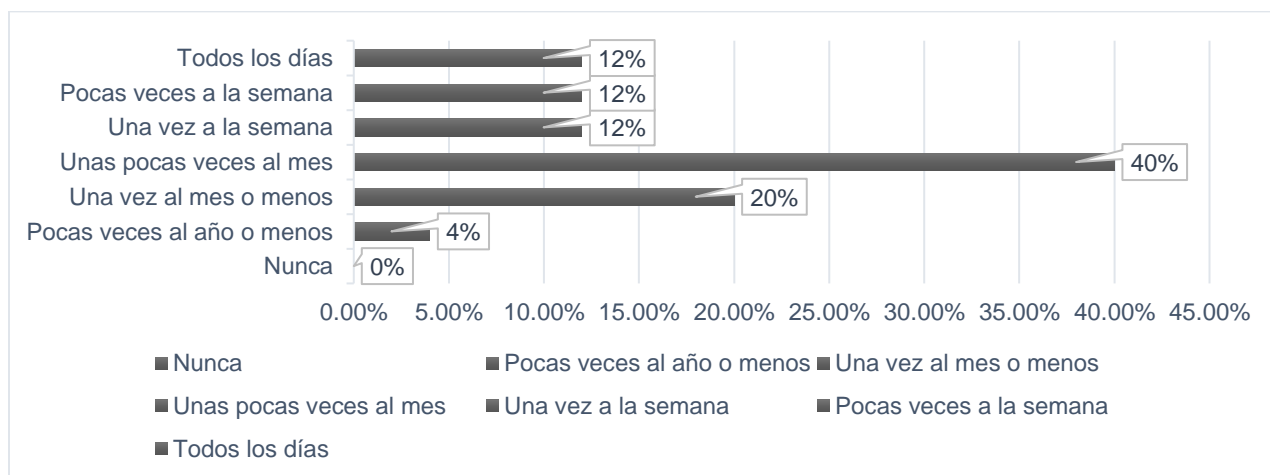


Gráfico 5 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 2 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide también el cansancio emocional y con qué frecuencia se sienten vacíos al final de la jornada laboral, en donde un 40% indica sentirse así unas pocas veces al mes, un 20% una vez al mes o menos, un 12% todos los días, un 12% pocas veces a la semana, un 12% una vez a la semana y un 4% se indica sentirse así pocas veces al año.

Tabla 6 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	1	4%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	3	12%
<i>Una vez al mes o menos</i>	3	12%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	11	44%
<i>Una vez a la semana</i>	6	24%
<i>Pocas veces a la semana</i>	0	0%
<i>Todos los días</i>	1	4%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

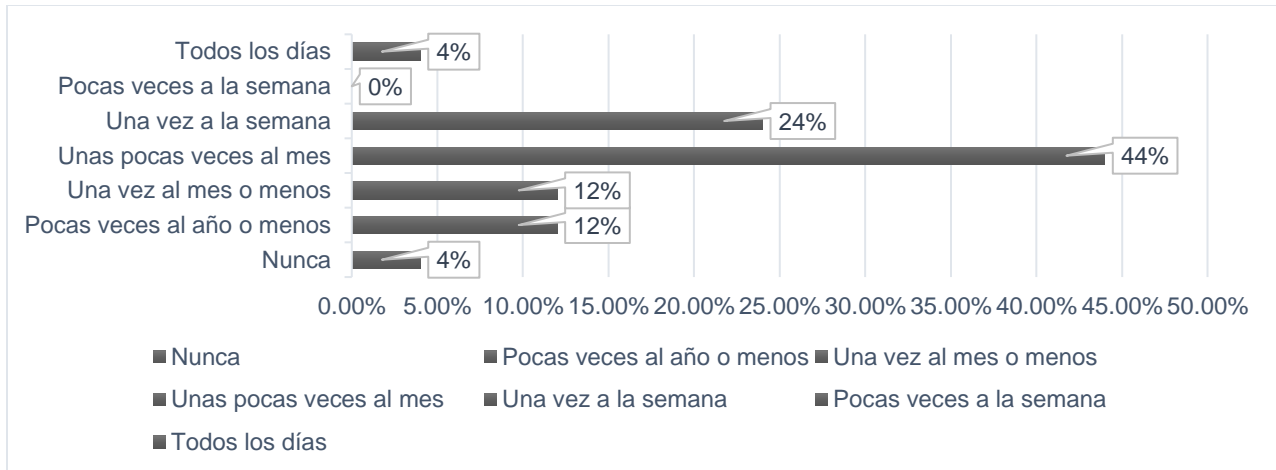


Gráfico 6 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 3 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide también el cansancio emocional y con qué frecuencia se sienten fatigados cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentarse a otro día de trabajo, en donde un 44% indica sentirse así unas pocas veces al mes, un 24% una vez a la semana, un 12% una vez al mes o menos, un 12% pocas veces al año o menos, un 4% todos los días y finalmente un 4% dice nunca sentirse así.

Tabla 7 Siento que puedo entender fácilmente a mis clientes.

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	1	4%

Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	8	32%
Pocas veces a la semana	11	44%
Todos los días	5	20%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

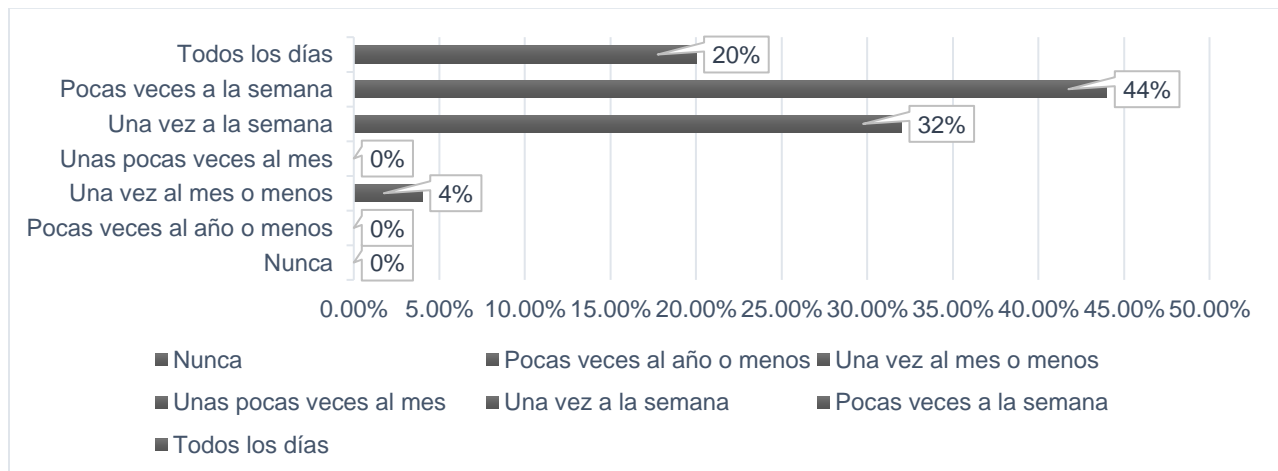


Gráfico 7 Siento que puedo entender fácilmente a mis clientes.

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 4 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de realización personal y con qué frecuencia entienden con facilidad lo que piensan los clientes, en donde un 44% indica que pocas veces a la semana, un 32% una vez a la semana, un 20% todos los días y finalmente un 4% dice una vez al mes o menos.

Tabla 8 Creo que trato a algunos de mis clientes como si fueran objetos impersonales

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	36%
Pocas veces al año o menos	5	20%
Una vez al mes o menos	5	20%
Unas pocas veces al mes	3	12%
Una vez a la semana	3	12%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

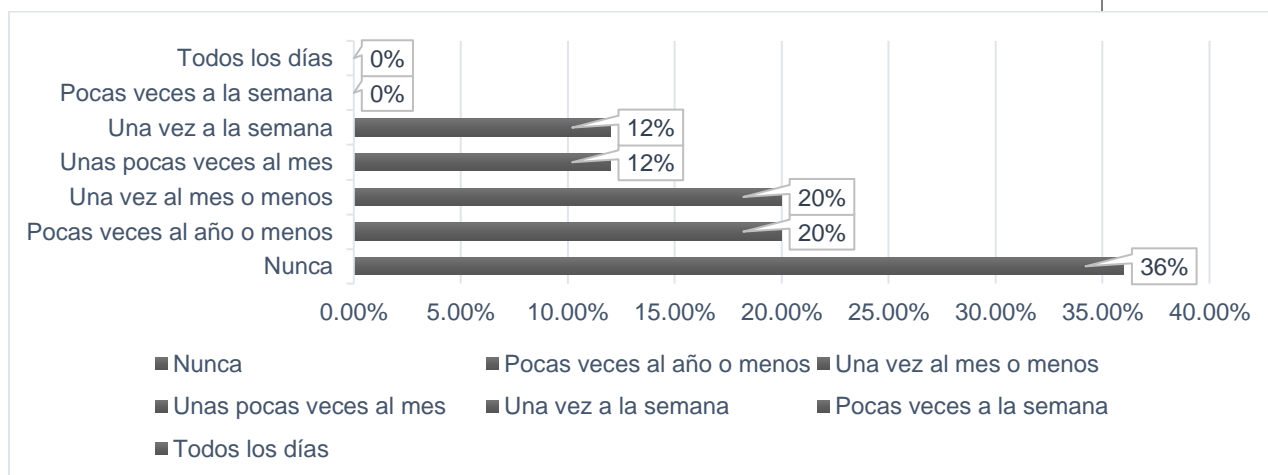


Gráfico 8 Creo que trato a algunos de mis clientes como si fueran objetos impersonales

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 5 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de despersonalización y con qué frecuencia creen que tratan a algunos clientes como si

fueran objetos, en donde un 36% indica que nunca lo hacen, un 20% que pocas veces al año o menos, un 20% una vez al mes o menos, un 12% unas pocas veces al mes y finalmente un 12% dice una vez a la semana.

Tabla 9 Siento que trabajar con personas todos los días supone un gran esfuerzo y me cansa

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	8	32%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	4	16%
<i>Una vez al mes o menos</i>	11	44%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	0	0%
<i>Una vez a la semana</i>	0	0%
<i>Pocas veces a la semana</i>	2	8%
<i>Todos los días</i>	0	0%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, III Cuatrimestre del 2019.*

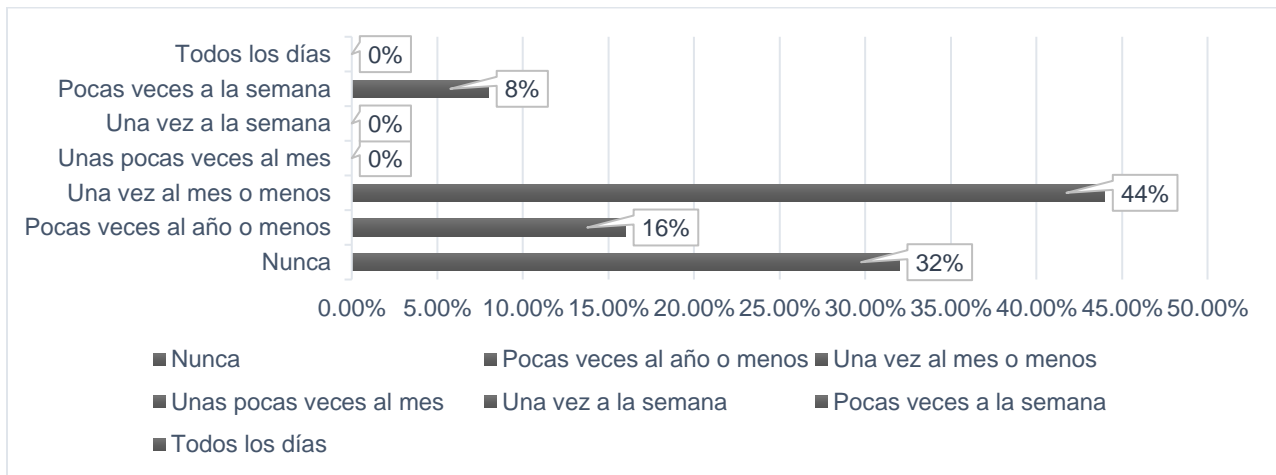


Gráfico 9 Siento que trabajar con personas todos los días supone un gran esfuerzo y me cansa

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 6 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de cansancio emocional y con qué frecuencia es una tensión para el colaborador trabajar con clientes todos los días, en donde un 44% indica que una vez al mes o menos, un 32% nunca, un 16% pocas veces al año o menos y finalmente un 8% dice que pocas veces a la semana.

Tabla 10 Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis clientes

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	1	4%
Unas pocas veces al mes	1	4%

Una vez a la semana	2	8%
Pocas veces a la semana	12	48%
Todos los días	9	36%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, III Cuatrimestre del 2019.

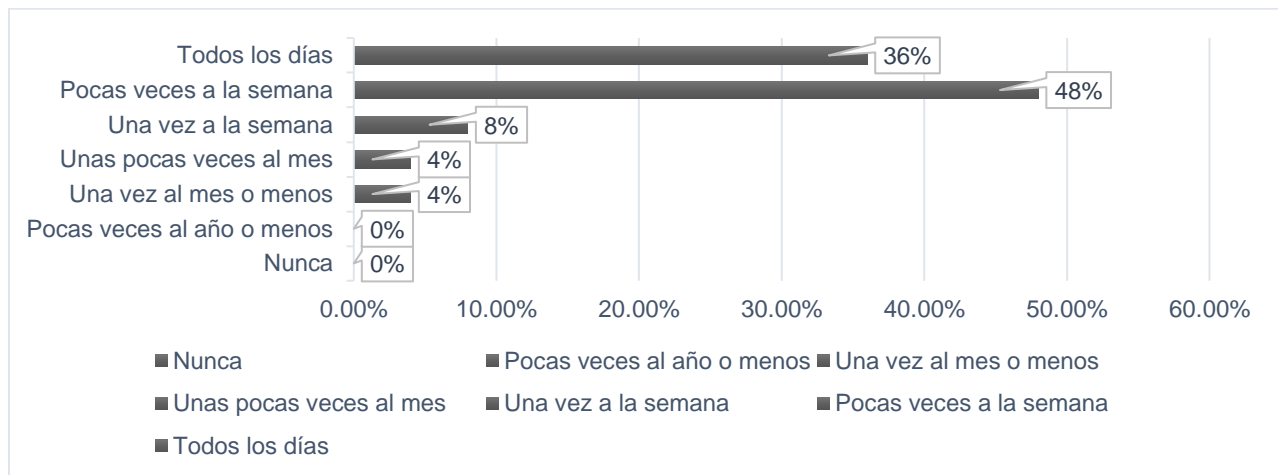


Gráfico 10 Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis clientes

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 7 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de realización personal y con qué frecuencia se enfrentan muy bien a los problemas que les presentan sus clientes, en donde un 48% indica que pocas veces a la semana, un 36% todos los días se enfrentan bien a estos, un 8% una vez a la semana, un 4% unas pocas veces al mes y finalmente un 4% una vez al año o menos.

Tabla 11 Me siento “quemado” o desgastado por el trabajo

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	0	0%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	6	24%
<i>Una vez al mes o menos</i>	7	28%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	5	20%
<i>Una vez a la semana</i>	5	20%
<i>Pocas veces a la semana</i>	2	8%
<i>Todos los días</i>	0	0%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

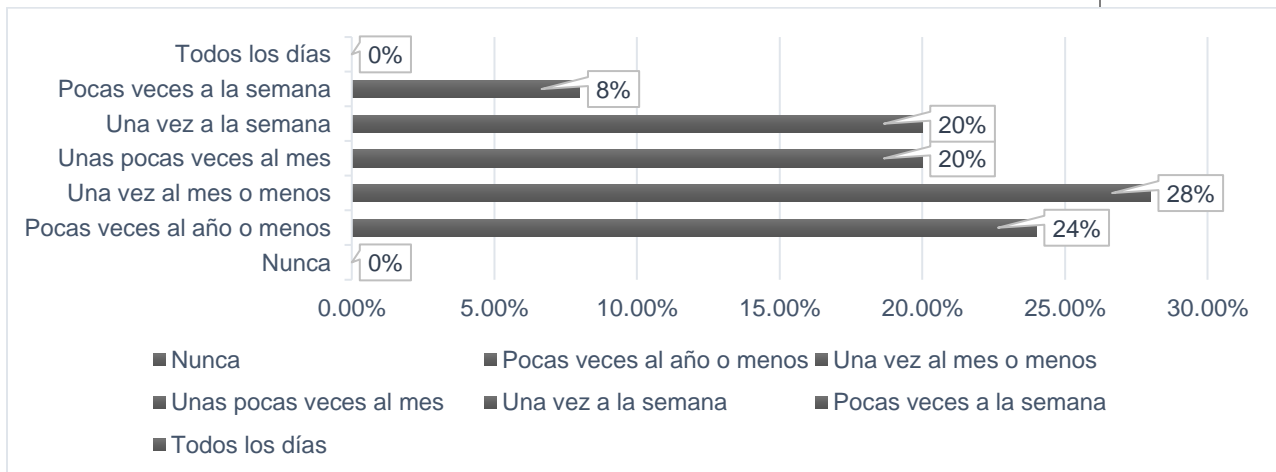


Gráfico 11 Me siento “quemado” o desgastado por el trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 8 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de cansancio emocional y con qué frecuencia se sienten los colaboradores desgastados por el trabajo, en donde un 28% indica que una vez al mes o menos, un 24% pocas veces al año o menos, un 20% una vez a la semana, un 20% unas pocas veces al mes y finalmente un 8% pocas veces a la semana.

Tabla 12 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	0	0%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	4	16%
<i>Una vez al mes o menos</i>	6	24%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	2	8%
<i>Una vez a la semana</i>	5	20%
<i>Pocas veces a la semana</i>	5	20%
<i>Todos los días</i>	3	12%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

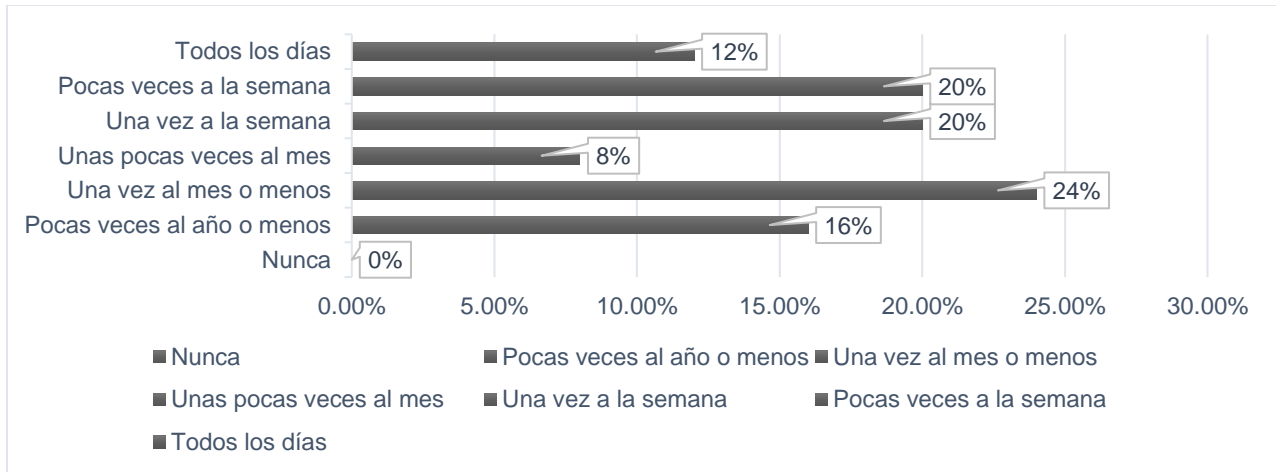


Gráfico 12 *Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 9 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de realización personal y con qué frecuencia sienten que mediante su trabajo están influenciando positivamente la vida de otros, en donde un 24% indica que una vez al mes o menos, un 20% pocas veces a la semana, un 20% una vez a la semana, un 16% pocas veces al año o menos, un 12% todos los días y finalmente un 8% unas pocas veces al mes lo sienten así.

Tabla 13 *Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de planeador*

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	36%
Pocas veces al año o menos	3	12%
Una vez al mes o menos	10	40%
Unas pocas veces al mes	0	0%

Una vez a la semana	1	4%
Pocas veces a la semana	2	8%
Todos los días	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

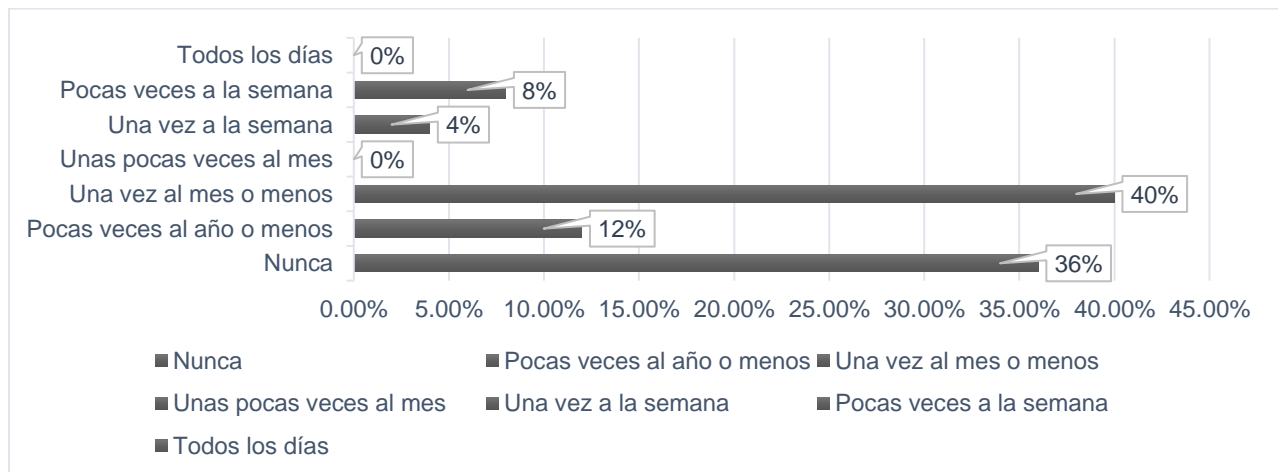


Gráfico 13 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de planeador.

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 10 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de despersonalización y con qué frecuencia creen los colaboradores que tienen un comportamiento más insensible con la gente desde que realizan su trabajo como planeador, en donde un 40% una vez al mes o menos, un 36% indica que nunca, un 12% que pocas veces al año o menos, un 8% pocas veces a la semana y finalmente un 4% dice una vez a la semana.

Tabla 14 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	12	48%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	3	12%
<i>Una vez al mes o menos</i>	7	28%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	0	0%
<i>Una vez a la semana</i>	1	4%
<i>Pocas veces a la semana</i>	2	8%
<i>Todos los días</i>	0	0%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

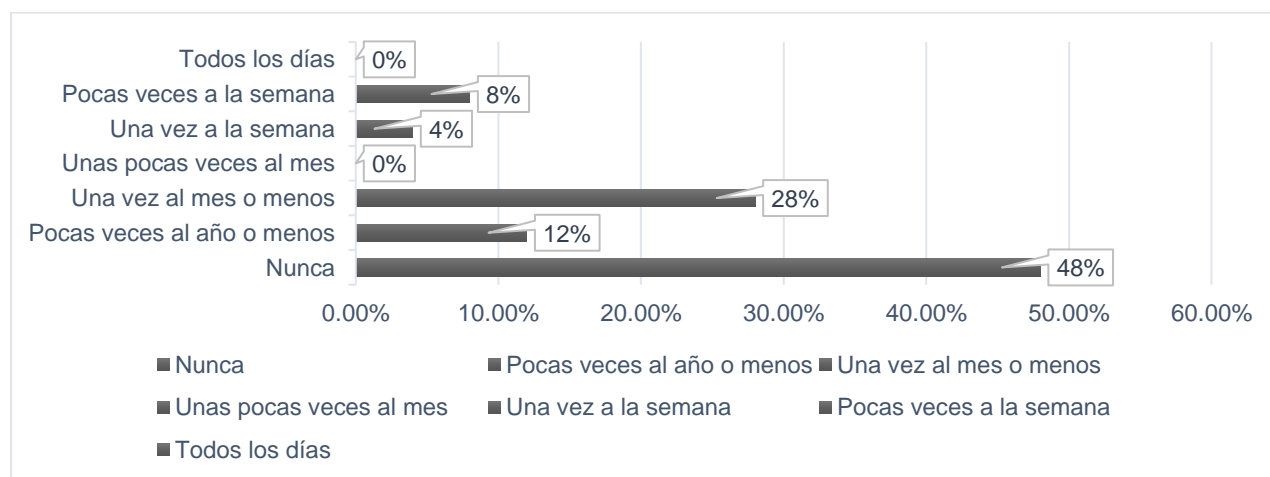


Gráfico 14 *Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 11 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de despersonalización y con qué frecuencia se preocupa que este trabajo le esté endureciendo emocionalmente, en donde un 48% nunca se preocupa por esta razón, un 28% indica una vez al mes o menos, un 12% que pocas veces al año o menos, un 8% pocas veces a la semana y finalmente un 4% dice una vez a la semana.

Tabla 15 Me siento con mucha energía en mi trabajo.

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	2	8%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	0	0%
<i>Una vez al mes o menos</i>	4	16%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	9	36%
<i>Una vez a la semana</i>	1	4%
<i>Pocas veces a la semana</i>	8	32%
<i>Todos los días</i>	1	4%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

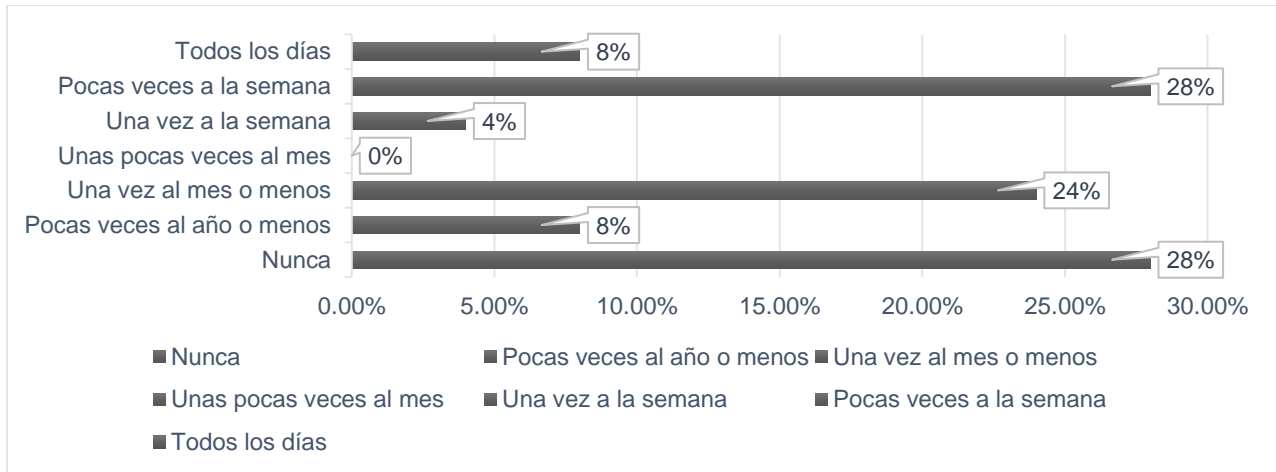


Gráfico 15 *Me siento con mucha energía en mi trabajo.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 12 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de realización personal y con qué frecuencia se sienten con mucha energía en su trabajo, en donde un 36% indica que unas pocas veces al mes, un 32% pocas veces a la semana, 16% una vez al mes o menos, un 8% nunca se siente con energía en el trabajo, un 4% una vez a la semana y finalmente un 4% todos los días se sienten así.

Tabla 16 *Me siento frustrado en mi trabajo*

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	7	28%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	2	8%
<i>Una vez al mes o menos</i>	6	24%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	0	0%
<i>Una vez a la semana</i>	1	4%

Pocas veces a la semana	7	28%
Todos los días	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

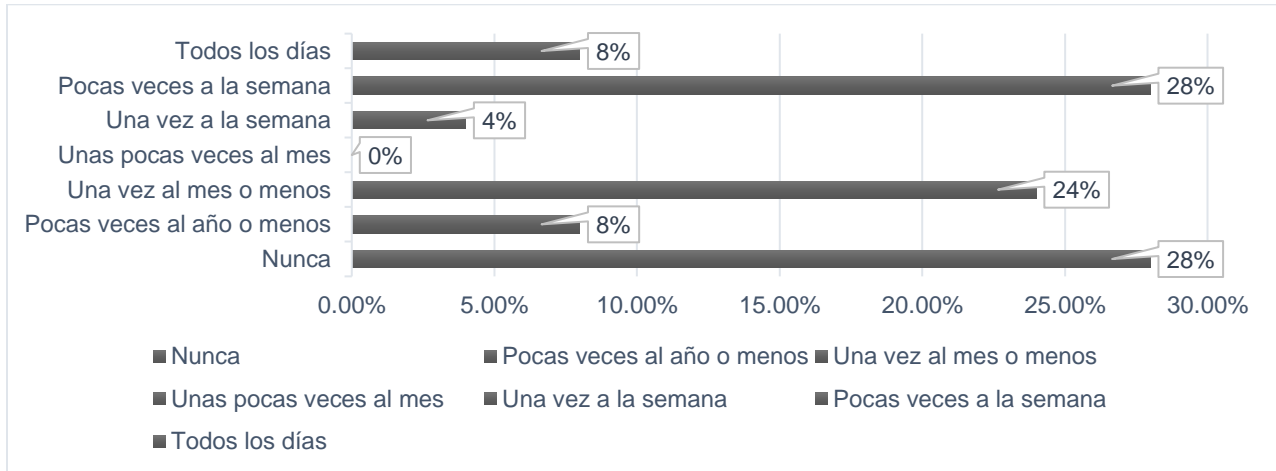


Gráfico 16 Me siento frustrado en mi trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 13 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de cansancio emocional y con qué frecuencia se sienten los colaboradores frustrados en su trabajo, en donde un 28% indica que nunca, mientras otro 28% que pocas veces a la semana, un 24% que una vez al mes o menos, un 8% que todos los días, un 8% que pocas veces al año o menos y finalmente un 4% indica que una vez a la semana.

Tabla 17 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	1	4%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	5	20%
<i>Una vez al mes o menos</i>	5	20%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	8	32%
<i>Una vez a la semana</i>	2	8%
<i>Pocas veces a la semana</i>	4	16%
<i>Todos los días</i>	0	0%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

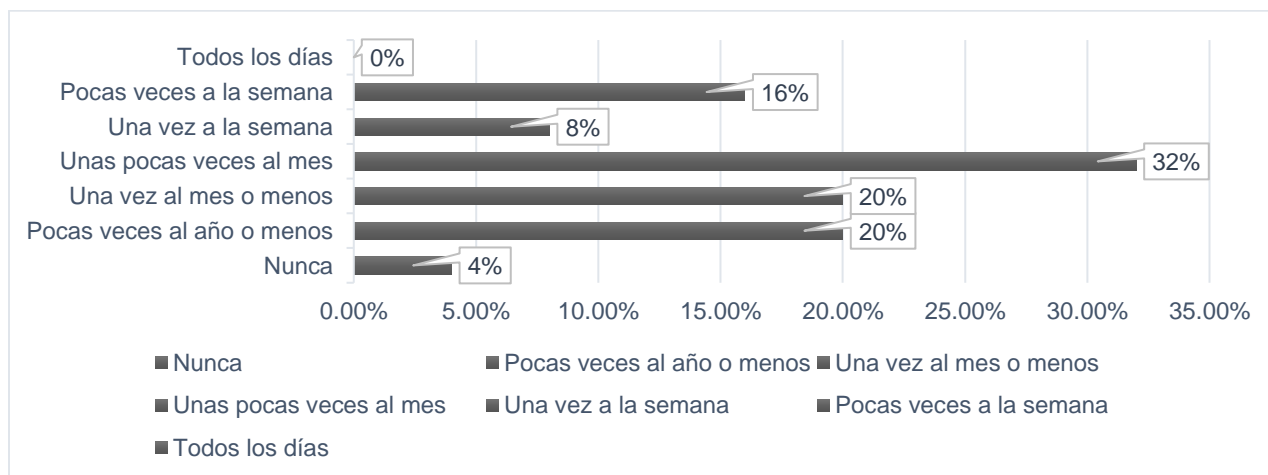


Gráfico 17 *Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 14 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de cansancio emocional y con qué frecuencia sienten los colaboradores que están demasiado tiempo en su trabajo, en donde un 4% indica que nunca se siente así, mientras otro 16% que pocas veces a la semana, un 20% que una vez al mes o menos, un 20% que pocas veces al año o menos, un 32% unas pocas veces al mes y finalmente un 8% indica que una vez a la semana.

Tabla 18 Realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	13	52%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	2	8%
<i>Una vez al mes o menos</i>	2	8%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	5	20%
<i>Una vez a la semana</i>	3	12%
<i>Pocas veces a la semana</i>	0	0%
<i>Todos los días</i>	0	0%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

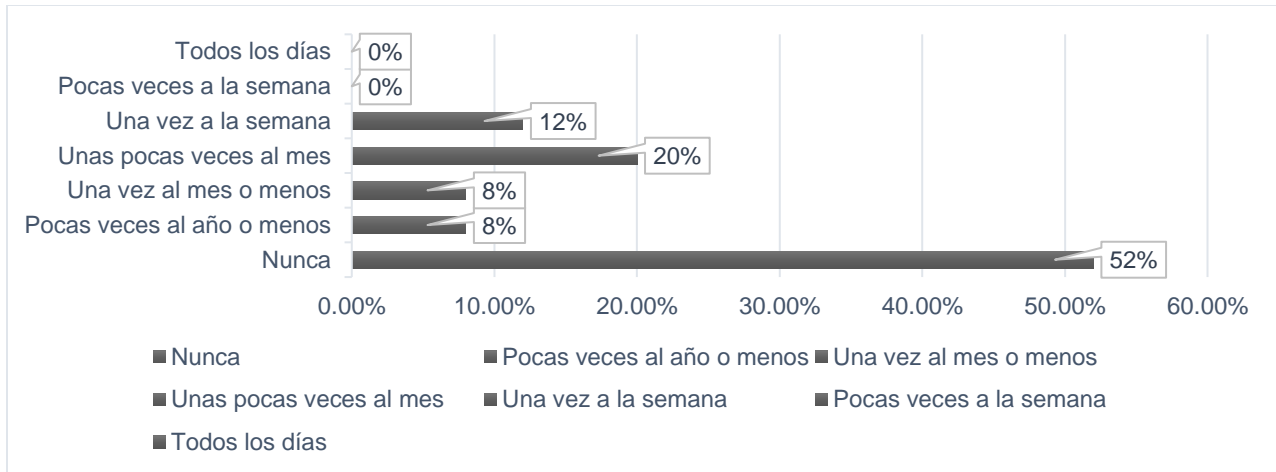


Gráfico 18 Realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 15 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de despersonalización y con qué frecuencia siente que no le importa lo que les ocurra a sus clientes, en donde un 52% nunca se ha sentido así, un 20% unas pocas veces al mes, un 12% una vez a la semana, un 8% una vez al mes o menos y finalmente un 8% dice que pocas veces al año o menos.

Tabla 19 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	36%
Pocas veces al año o menos	4	16%
Una vez al mes o menos	7	28%
Unas pocas veces al mes	3	12%
Una vez a la semana	0	0%

Pocas veces a la semana

2

8%

Todos los días

0

0%

Total

25

100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

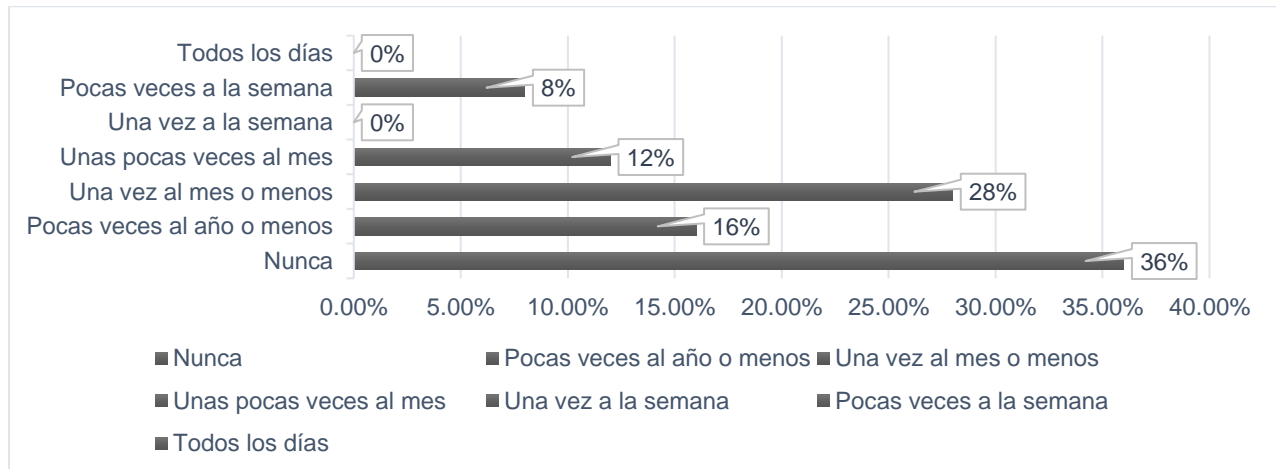


Gráfico 19 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 16 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de cansancio emocional y con qué frecuencia se sienten que trabajar en contacto directo con las personas le cansa, en donde un 36% indica que nunca se siente cansado del contacto con la gente, mientras otro 28% dice una vez al mes o menos, un 16% que pocas veces al año o menos, un 12% dice que unas pocas veces al mes y finalmente un 8% indica que pocas veces a la semana.

Tabla 20 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	2	8%
Una vez a la semana	6	24%
Pocas veces a la semana	5	20%
Todos los días	12	48%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

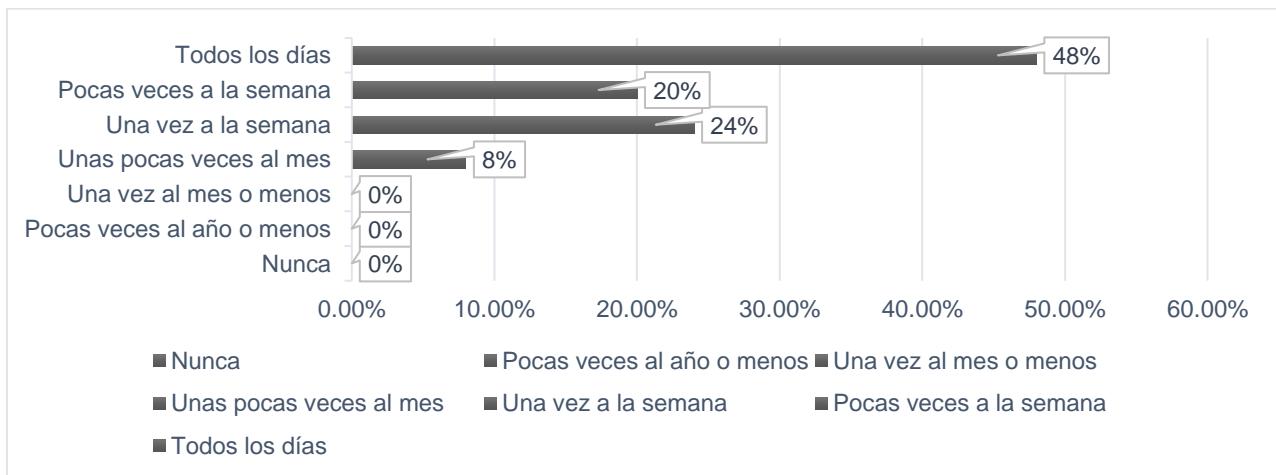


Gráfico 20 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 17 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de realización personal y con qué frecuencia sienten que pueden crear un clima agradable para los clientes, en donde un 48% indica que todos los días, un 24% que una vez a la semana, un 20% que pocas veces a la semana y finalmente un 8% unas pocas veces al mes.

Tabla 21 Me siento motivado después de trabajar junto a mis clientes

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	0	0%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	0	0%
<i>Una vez al mes o menos</i>	4	16%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	4	16%
<i>Una vez a la semana</i>	4	16%
<i>Pocas veces a la semana</i>	11	44%
<i>Todos los días</i>	2	8%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

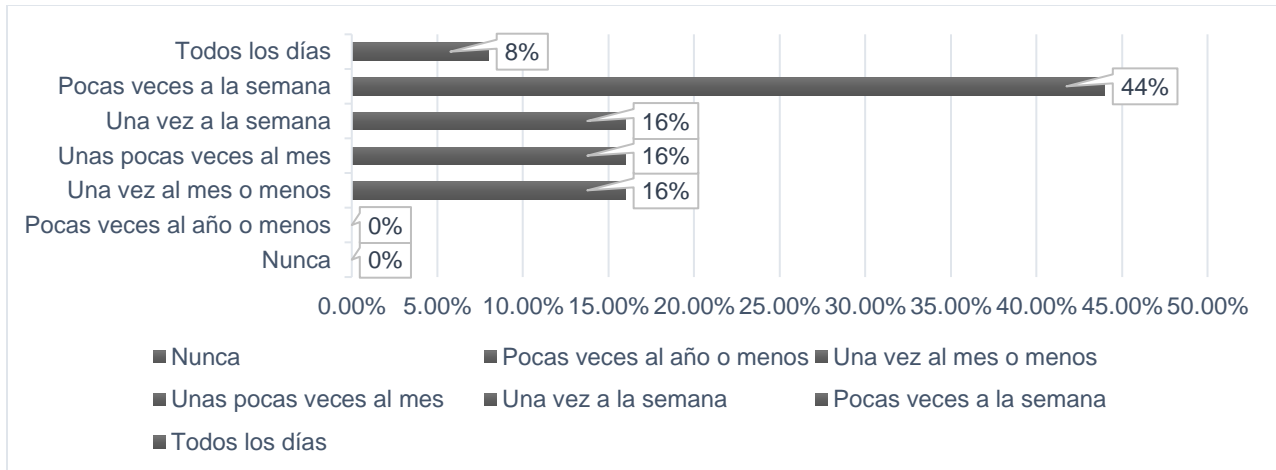


Gráfico 21 *Me siento motivado después de trabajar junto a mis clientes*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 18 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de realización personal y con qué frecuencia se siente el colaborador motivado después de trabajar junto a sus clientes, en donde un 44% indica que pocas veces a la semana, un 16% una vez a la semana, un 16% unas pocas veces al mes, un 16% una vez al mes o menos y finalmente un 8% se siente motivado de trabajar junto a sus clientes todos los días.

Tabla 22 *He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo*

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	1	4%
Una vez al mes o menos	5	20%
Unas pocas veces al mes	4	16%
Una vez a la semana	3	12%

Pocas veces a la semana	8	32%
Todos los días	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

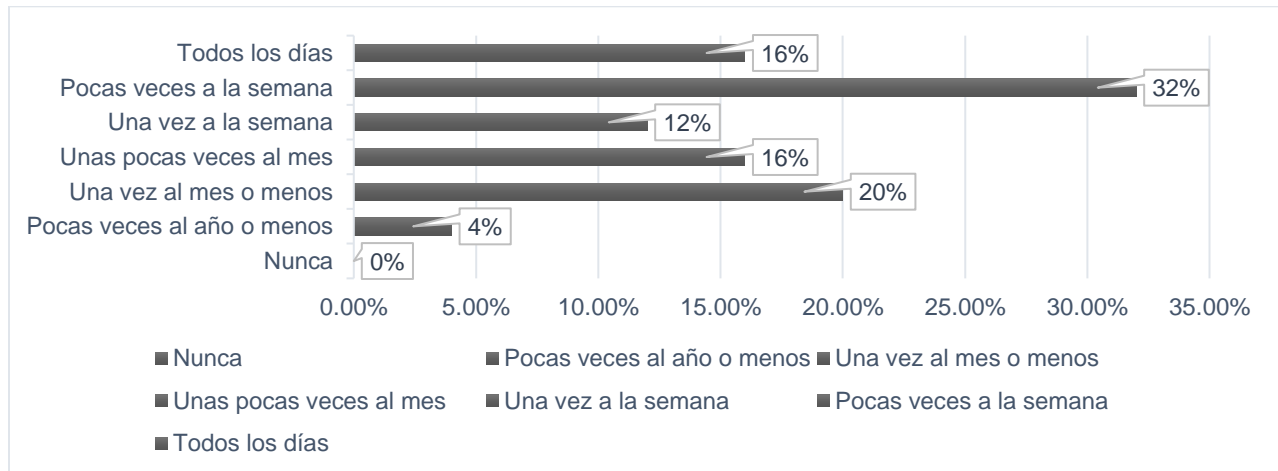


Gráfico 22 He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 19 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de realización personal y con qué frecuencia el colaborador siente que ha realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo, en donde los resultados muestran que un 32% de los colaboradores lo sienten pocas veces a la semana, un 20% una vez al mes o menos, un 16% lo siente todos los días, un 16% indica que unas pocas veces al mes y finalmente un 4% pocas veces al año o menos.

Tabla 23 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Pocas veces al año o menos	7	28%
Una vez al mes o menos	5	20%
Unas pocas veces al mes	4	16%
Una vez a la semana	5	20%
Pocas veces a la semana	2	8%
Todos los días	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

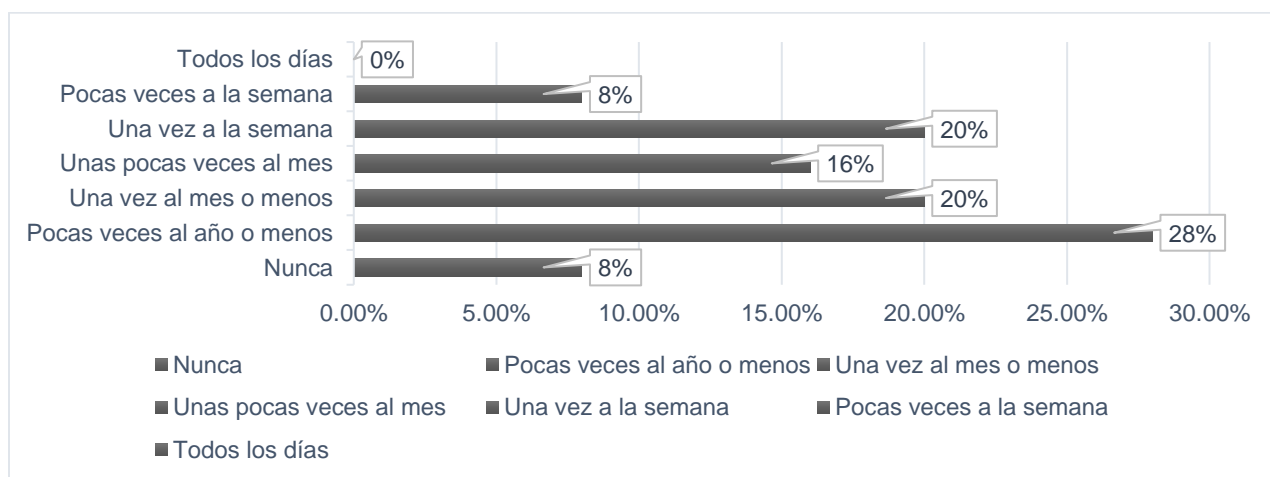


Gráfico 23 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 20 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de cansancio emocional y con qué frecuencia el colaborador se siente acabado en el trabajo y al límite de sus posibilidades, en donde un 28% se siente acabado y al límite de sus posibilidades en este trabajo, un 20% lo siente una vez a la semana, un 20% una vez al mes o menos, un 16% unas pocas veces al mes, un 8% pocas veces a la semana y finalmente un 8% nunca se ha sentido así.

Tabla 24 En mi trabajo trato los problemas emocionales de manera adecuada

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	0	0%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	2	8%
<i>Una vez al mes o menos</i>	1	4%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	3	12%
<i>Una vez a la semana</i>	4	16%
<i>Pocas veces a la semana</i>	10	40%
<i>Todos los días</i>	5	20%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

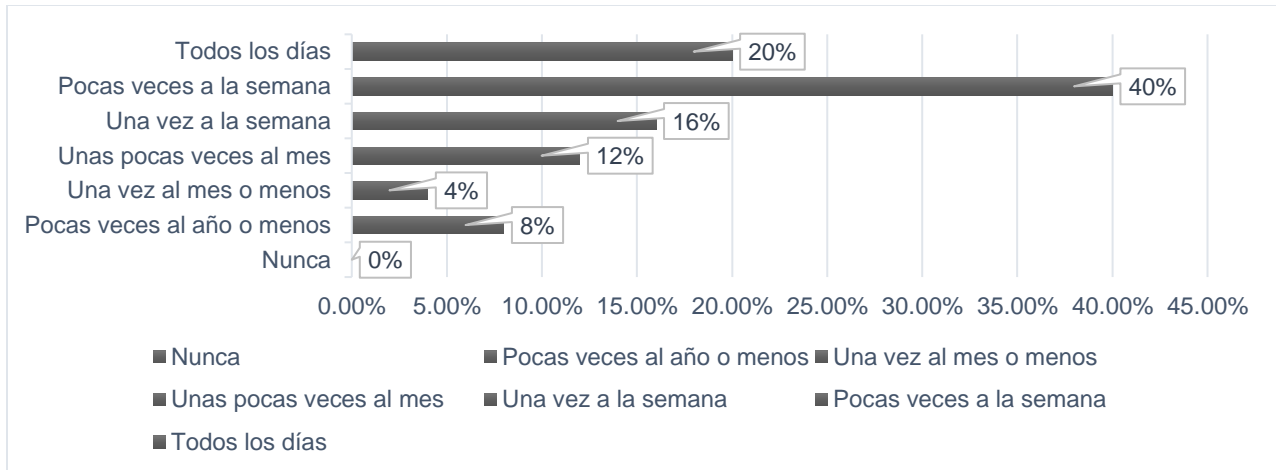


Gráfico 24 *En mi trabajo trato los problemas emocionales de manera adecuada*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 21 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de realización personal y con qué frecuencia el colaborador siente que trata los problemas emocionales en el trabajo de manera adecuada, en donde los resultados muestran que un 40% de los colaboradores lo hacen pocas veces a la semana, un 20% lo hace todos los días, un 16% una vez a la semana, un 12% unas pocas veces al mes, un 8% pocas veces al año y finalmente un 4% una vez al mes o menos.

Tabla 25 *Creo que mis clientes me culpan de algunos de sus problemas*

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	5	20%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	5	20%
<i>Una vez al mes o menos</i>	8	32%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	5	20%
<i>Una vez a la semana</i>	0	0%

Pocas veces a la semana	2	8%
Todos los días	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

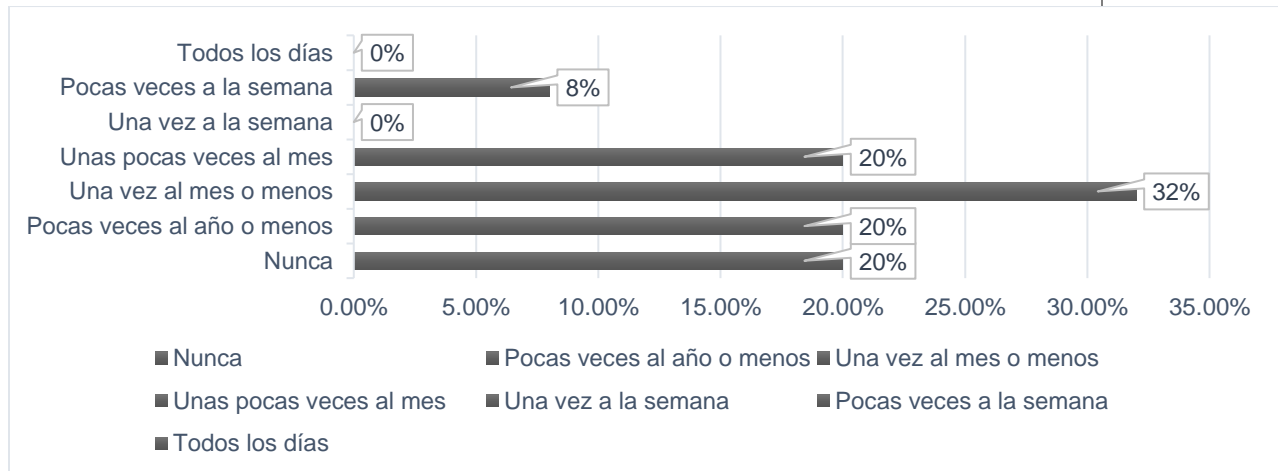


Gráfico 25 Creo que mis clientes me culpan de algunos de sus problemas

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 22 de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) mide el indicador de despersonalización y con qué frecuencia siente que sus clientes le culpan de algunos de sus problemas, en donde un 32% se siente de esta manera una vez al mes o menos, un 20% unas pocas veces al mes, un 20% pocas veces al año, un 20% nunca se ha sentido así y finalmente un 8% dice que pocas veces a la semana.

Una vez analizadas cada una de las preguntas, se recopila el puntaje obtenido en cada uno de los tres indicadores y se determina el nivel de Burnout encontrado en cada indicador de acuerdo con el Cuadro 2 Valores de Referencia Propuestos por Maslach mencionados en esta investigación.

Cuadro 8 Resultados del MBI aplicado en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos

<i>Participante</i>	Datos Generales			Puntaje			Nivel de Burnout		
	<i>Género</i>	<i>Rol</i>	<i>Permanencia</i>	<i>EE</i>	<i>D</i>	<i>PA</i>	<i>EE</i>	<i>D</i>	<i>PA</i>
1	Masculino	Temporal	1 a 6 meses	19	3	37	Medio	Bajo	Medio
12	Masculino	Temporal	1 a 6 meses	23	7	41	Medio	Medio	Alto
5	Masculino	Permanente	2 a 10 años	30	14	22	Alto	Alto	Bajo
7	Masculino	Permanente	2 a 10 años	8	7	39	Bajo	Medio	Medio
9	Masculino	Permanente	2 a 10 años	35	13	28	Alto	Alto	Bajo
11	Masculino	Permanente	2 a 10 años	31	0	36	Alto	Bajo	Medio
17	Masculino	Permanente	2 a 10 años	37	13	30	Alto	Alto	Bajo
18	Masculino	Permanente	2 a 10 años	32	0	36	Alto	Bajo	Medio
19	Masculino	Permanente	2 a 10 años	32	14	22	Alto	Alto	Bajo
25	Masculino	Permanente	2 a 10 años	16	4	40	Bajo	Bajo	Alto
2	Femenino	Permanente	2 a 10 años	13	4	46	Bajo	Bajo	Alto
8	Femenino	Permanente	2 a 10 años	15	5	32	Bajo	Bajo	Bajo
21	Femenino	Permanente	2 a 10 años	15	5	32	Bajo	Bajo	Bajo
23	Femenino	Permanente	2 a 10 años	15	5	32	Bajo	Bajo	Bajo
4	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	35	15	28	Alto	Alto	Bajo
6	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	19	7	30	Medio	Medio	Bajo
10	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	8	3	44	Bajo	Bajo	Alto
13	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	9	6	41	Bajo	Medio	Alto
15	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	10	0	47	Bajo	Bajo	Alto
16	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	35	15	28	Alto	Alto	Bajo
20	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	21	7	30	Medio	Medio	Bajo
22	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	23	6	36	Medio	Medio	Medio
3	Femenino	Permanente	6 meses a 2 años	22	6	36	Medio	Medio	Medio
14	Femenino	Permanente	6 meses a 2 años	33	18	25	Alto	Alto	Bajo
24	Femenino	Permanente	6 meses a 2 años	20	6	36	Medio	Medio	Medio
La Mediana				21	6	36	Medio	Medio	Medio

EE: Cansancio Emocional
D: Despersonalización
PA: Realización Personal

Fuente: Elaboración propia, datos recopilados de la aplicación del cuestionario de investigación aplicado en abril 2020.

C. VARIABLE #2: Dimensiones del Engagement (compromiso laboral) a través de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17), los tres indicadores a medir:

INDICADOR #1: Vigor: identifica los altos niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y de altos deseos de esforzarse en el trabajo.

INDICADOR #2: Dedicación: identifica altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo que uno realiza.

INDICADOR #3: Absorción: mide la concentración y el sentimiento de realización personal en el trabajo, mientras se tiene la sensación de que el tiempo ‘pasa volando’ y uno se deja ‘llevar’ por el trabajo.

A continuación, veremos en detalle de la respuesta a cada una de las 17 preguntas que componen la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) seguido de la evaluación final de los resultados de la prueba.

Tabla 26 En mi trabajo me siento lleno de energía

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	0	0%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	0	0%
<i>Una vez al mes o menos</i>	11	44%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	3	12%
<i>Una vez a la semana</i>	2	8%
<i>Pocas veces a la semana</i>	8	32%
<i>Todos los días</i>	1	4%

Total

25

100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

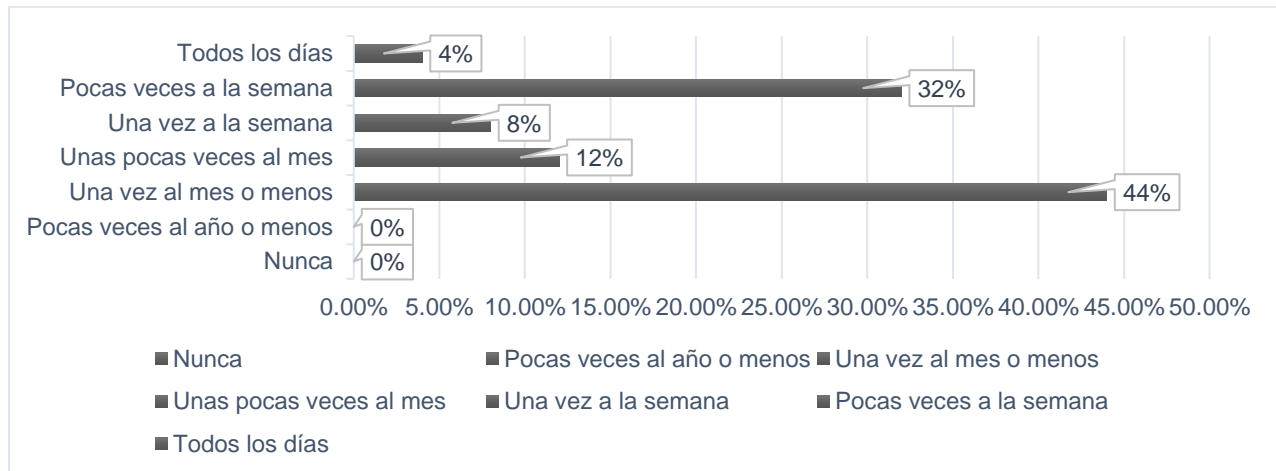


Gráfico 26 En mi trabajo me siento lleno de energía

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 1 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador vigor y con qué frecuencia el colaborador se siente lleno de energía en el trabajo, en donde los resultados muestran que un 44% de los colaboradores indican sentirse llenos de energía en el trabajo una vez al mes o menos, un 32% pocas veces a la semana, un 12% unas pocas veces al mes, un 8% una vez a la semana y finalmente un 4% todos los días.

Tabla 27 Mi trabajo está lleno de significado y propósito

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Pocas veces al año o menos	5	20%
Una vez al mes o menos	5	20%

Unas pocas veces al mes	6	24%
Una vez a la semana	1	4%
Pocas veces a la semana	1	4%
Todos los días	5	20%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

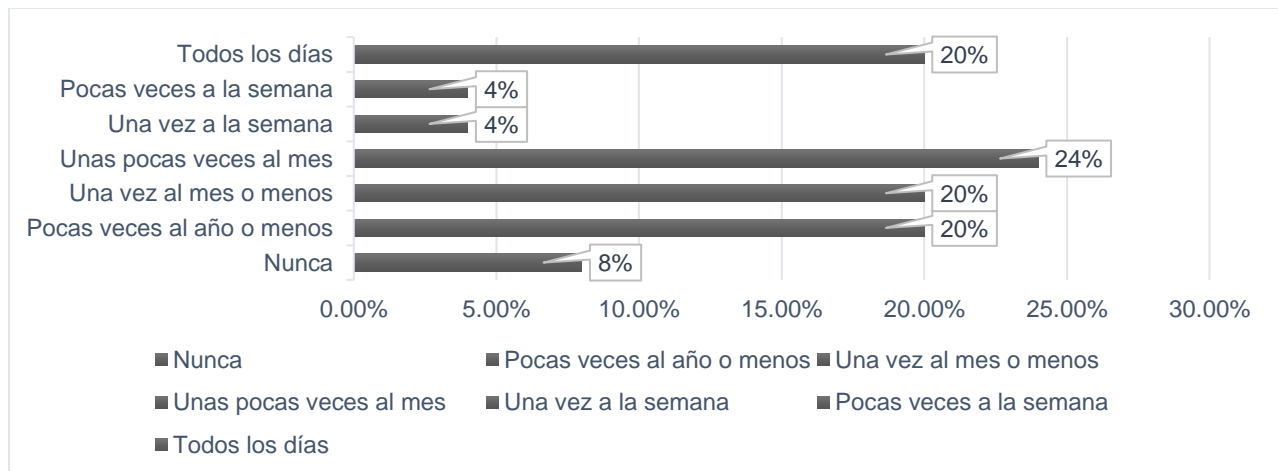


Gráfico 27 Mi trabajo está lleno de significado y propósito

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, III Cuatrimestre del 2019.

La pregunta número 2 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador dedicación y con qué frecuencia el colaborador siente que su trabajo está lleno de significado y propósito, en donde los resultados muestran que un 24% de los colaboradores indican sentirse así unas pocas veces al mes, un 20% pocas veces al año o menos, un 20% una vez al mes o menos, un 20% todos los días, un 8% nunca se ha sentido así, un 4% pocas veces a la semana y finalmente un 4% una vez a la semana.

Tabla 28 El tiempo vuela cuando estoy trabajando

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	6	24%
Unas pocas veces al mes	3	12%
Una vez a la semana	5	20%
Pocas veces a la semana	3	12%
Todos los días	6	24%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

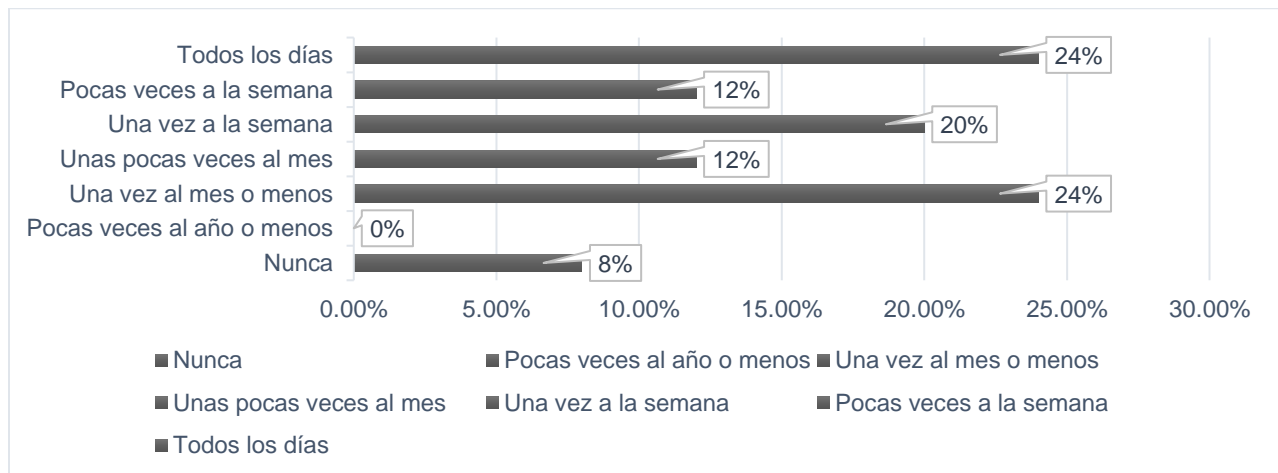


Gráfico 28 Gráfico 28 El tiempo vuela cuando estoy trabajando

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 3 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador adsorción y con qué frecuencia el colaborador siente que el tiempo vuela cuando está trabajando, en donde los resultados muestran que un 24% de los colaboradores indican sentirse así todos los días, otro 24% una vez al mes o menos, un 20% una vez a la semana, un 12% pocas veces a la semana, un 12% unas pocas veces al mes y finalmente un 8% indica no sentirse así nunca.

Tabla 29 Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	0	0%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	0	0%
<i>Una vez al mes o menos</i>	3	12%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	9	36%
<i>Una vez a la semana</i>	0	0%
<i>Pocas veces a la semana</i>	11	44%
<i>Todos los días</i>	2	8%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

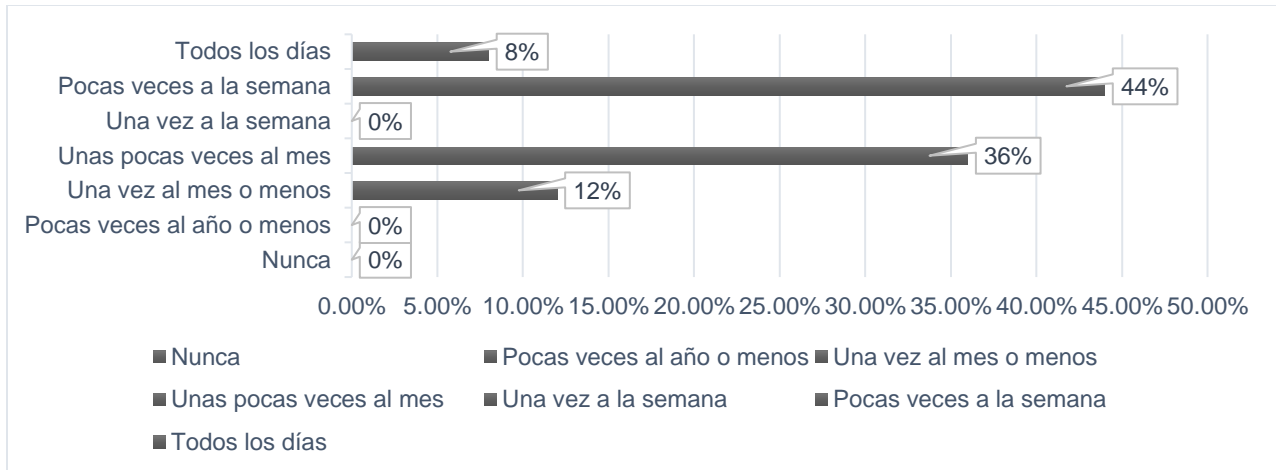


Gráfico 29 Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 4 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador vigor y con qué frecuencia el colaborador se siente fuerte y vigoroso en su trabajo, en donde los resultados muestran que un 44% de los colaboradores indican sentirse así pocas veces a la semana, un 36% unas pocas veces al mes, un 12% una vez al mes o menos y finalmente un 8% indica todos los días sentirse así.

Tabla 30 Estoy entusiasmado con mi trabajo

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Pocas veces al año o menos	4	16%
Una vez al mes o menos	4	16%
Unas pocas veces al mes	3	12%
Una vez a la semana	3	12%
Pocas veces a la semana	5	20%

Todos los días

4

16%

Total

25

100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

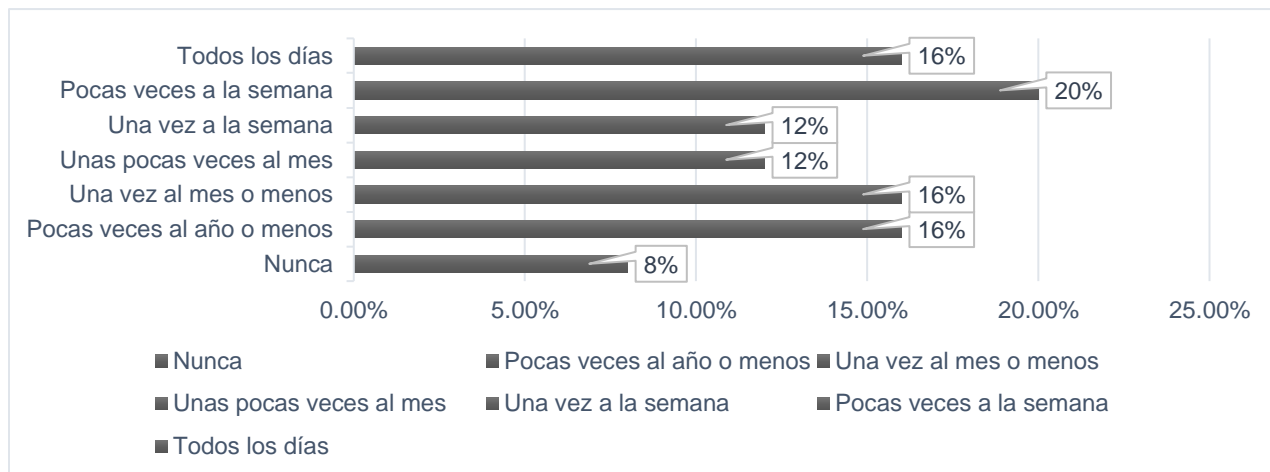


Gráfico 30 Estoy entusiasmado con mi trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 5 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador dedicación y con qué frecuencia el colaborador siente que está entusiasmado con su trabajo, en donde los resultados muestran que un 20% de los colaboradores indican sentirse así pocas veces a la semana, un 16% todos los días, un 16% una vez al mes o menos, un 16% pocas veces al año o menos, un 12% una vez a la semana, un 12% unas pocas veces al mes y finalmente un 8% nunca se ha sentido así.

Tabla 31 Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	5	20%
Unas pocas veces al mes	5	20%
Una vez a la semana	3	12%
Pocas veces a la semana	5	20%
Todos los días	5	20%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

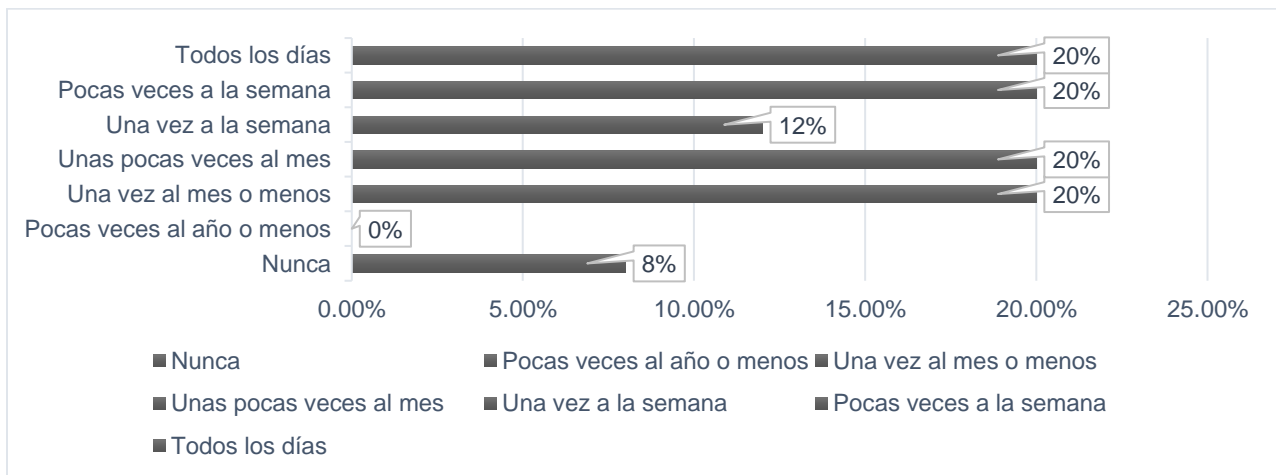


Gráfico 31 Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 6 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador adsorción y con qué frecuencia el colaborador siente olvidar todo lo que pasa alrededor cuando está trabajando, en donde los resultados muestran que un 20% de los colaboradores indican sentirse así todos los días, otro 20% una vez al mes o menos, un 12% una vez a la semana, un 20% pocas veces a la semana, un 20% unas pocas veces al mes y finalmente un 8% indica no sentirse así nunca.

Tabla 32 Mi trabajo me inspira

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	2	8%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	2	8%
<i>Una vez al mes o menos</i>	5	20%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	5	20%
<i>Una vez a la semana</i>	2	8%
<i>Pocas veces a la semana</i>	4	16%
<i>Todos los días</i>	5	20%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

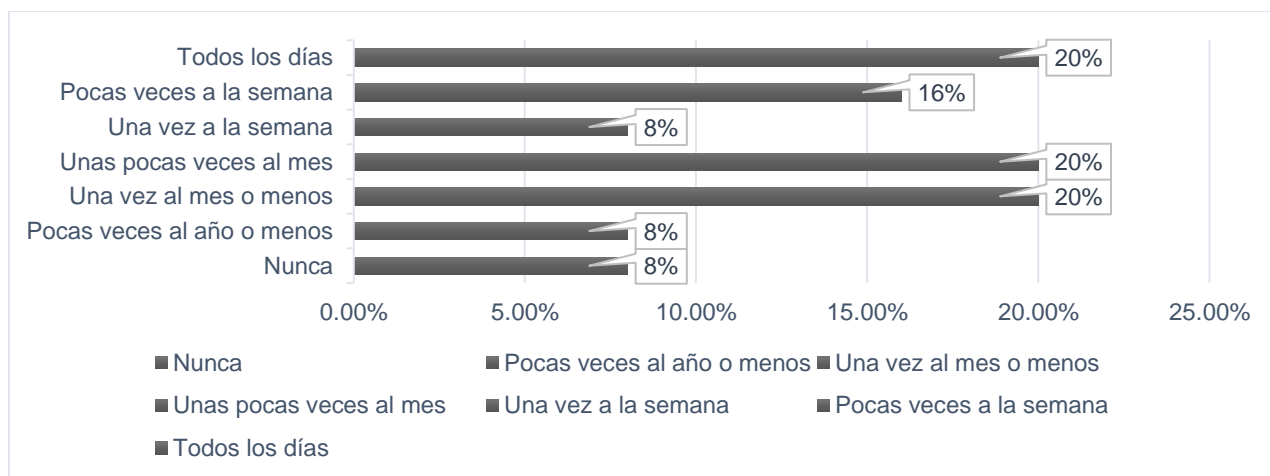


Gráfico 32 *Mi trabajo me inspira*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 7 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador dedicación y con qué frecuencia el colaborador siente que su trabajo lo inspira, en donde los resultados muestran que un 20% de los colaboradores indican sentirse así todos los días, un 20% unas pocas veces al mes, un 20% una vez al mes o menos, un 16% pocas veces a la semana, un 8% una vez a la semana, un 8% pocas veces al año o menos y finalmente un 8% nunca se ha sentido así.

Tabla 33 *Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar*

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	2	8%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	3	12%
<i>Una vez al mes o menos</i>	3	12%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	8	32%
<i>Una vez a la semana</i>	0	0%

Pocas veces a la semana	7	28%
Todos los días	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

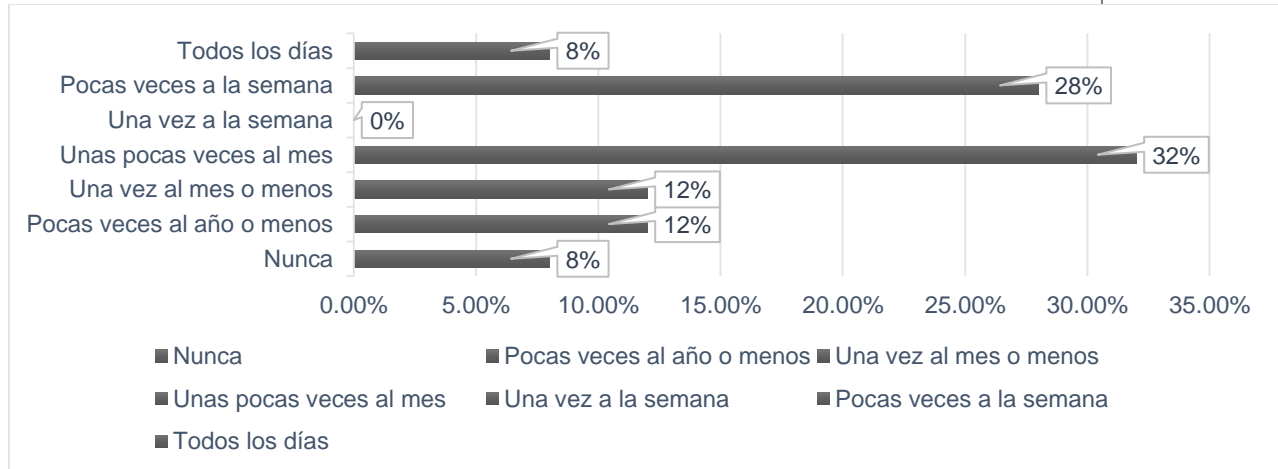


Gráfico 33 Gráfico 33 Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 8 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador vigor y con qué frecuencia el colaborador se siente ganas de ir a trabajar cuando se levanta por las mañanas, en donde los resultados muestran que un 32% de los colaboradores indican sentirse así unas pocas veces al mes, un 28% pocas veces a la semana, un 12% una vez al mes o menos, un 12% pocas veces al año o menos, un 8% nunca y finalmente un 8% indica todos los días sentirse así.

Tabla 34 Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	2	8%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	2	8%
<i>Una vez al mes o menos</i>	2	8%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	9	36%
<i>Una vez a la semana</i>	1	4%
<i>Pocas veces a la semana</i>	3	12%
<i>Todos los días</i>	6	24%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

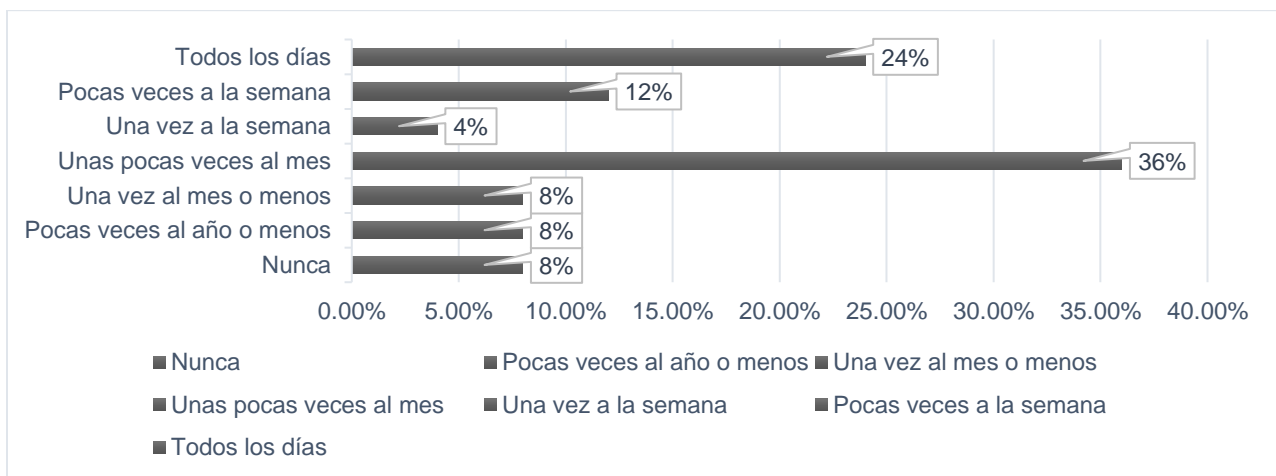


Gráfico 34 *Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 9 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador adsorción y con qué frecuencia el colaborador es feliz cuando esta absorto en su trabajo, en donde los resultados muestran que un 36% de los colaboradores indican sentirse así unas pocas veces al mes, otro 24% todos los días, un 12% pocas veces a la semana, un 8% una vez al mes o menos, un 8% pocas veces al año o menos, un 8% nunca y finalmente un 4% indica una vez a la semana.

Tabla 35 Estoy orgulloso del trabajo que hago

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	0	0%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	2	8%
<i>Una vez al mes o menos</i>	1	0%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	6	24%
<i>Una vez a la semana</i>	1	4%
<i>Pocas veces a la semana</i>	11	44%
<i>Todos los días</i>	5	20%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

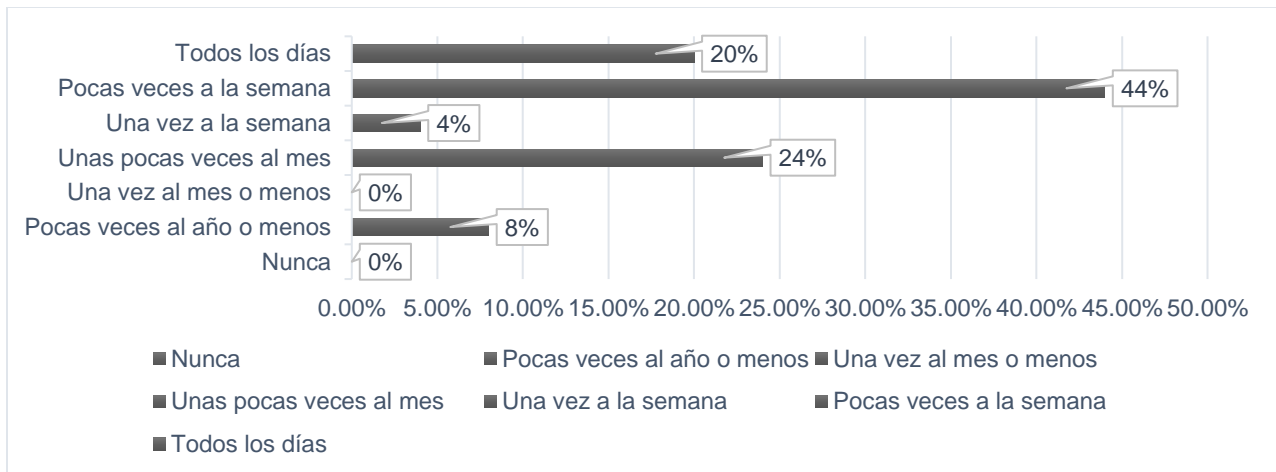


Gráfico 35 *Estoy orgulloso del trabajo que hago*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 10 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador dedicación y con qué frecuencia el colaborador está orgulloso del trabajo que hace, en donde los resultados muestran que un 44% de los colaboradores indican sentirse así pocas veces a la semana, un 24% unas pocas veces al mes, un 20% todos los días, un 8% pocas veces al año o menos y finalmente un 4% una vez a la semana se ha sentido así.

Tabla 36 *Estoy inmerso en mi trabajo*

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	2	8%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	0	0%
<i>Una vez al mes o menos</i>	0	0%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	7	28%
<i>Una vez a la semana</i>	6	24%

Pocas veces a la semana	4	16%
Todos los días	6	24%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

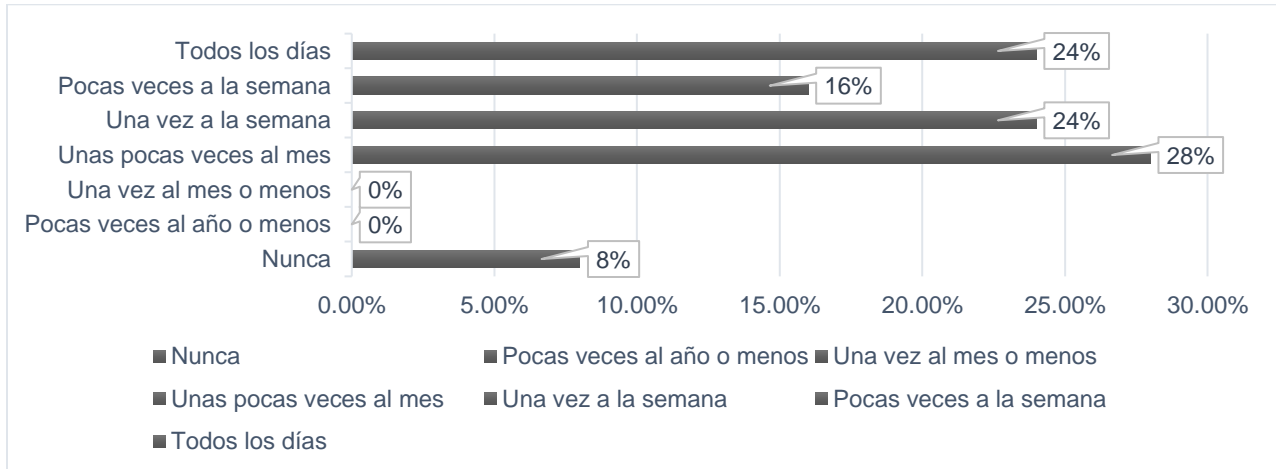


Gráfico 36 Estoy inmerso en mi trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, III Cuatrimestre del 2019.

La pregunta número 11 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador adsorción y con qué frecuencia el colaborador está inmerso en el trabajo, en donde los resultados muestran que un 28% de los colaboradores indican sentirse así unas pocas veces al mes, otro 24% todos los días, un 24% una vez a la semana, un 16% pocas veces a la semana y finalmente un 8% indica nunca sentirse así.

Tabla 37 Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	10	40%
Una vez a la semana	5	20%
Pocas veces a la semana	6	24%
Todos los días	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

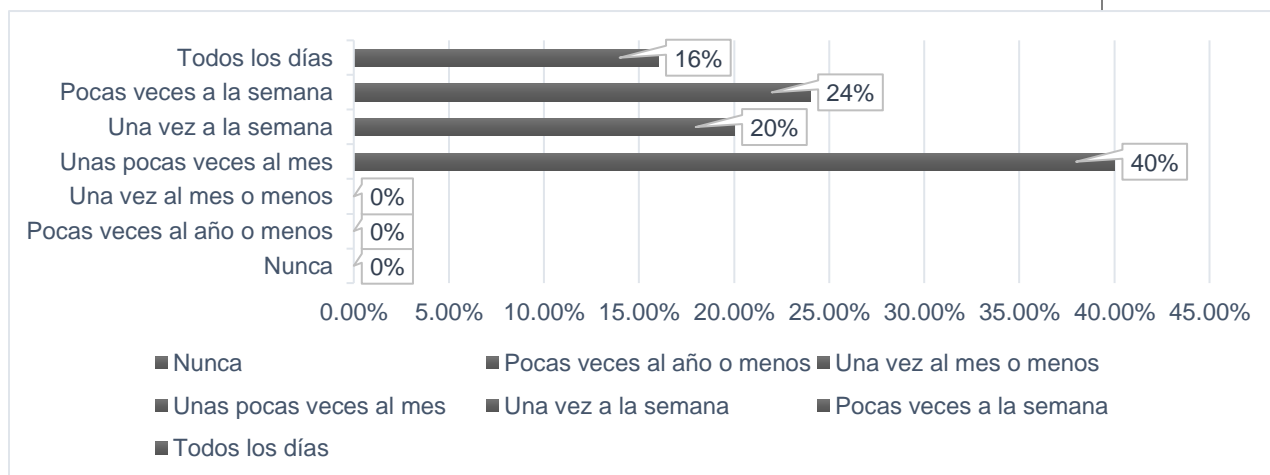


Gráfico 37 Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 12 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador vigor y con qué frecuencia el colaborador puede continuar trabajando durante largos períodos de tiempo, en donde los resultados muestran que un 40% de los colaboradores indican poder hacerlo unas pocas veces al mes, un 24% pocas veces a la semana, un 20% una vez a la semana y finalmente un 16% indica todos los días poder hacerlo.

Tabla 38 Mi trabajo es retador

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	0	0%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	2	8%
<i>Una vez al mes o menos</i>	1	4%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	0	0%
<i>Una vez a la semana</i>	5	20%
<i>Pocas veces a la semana</i>	4	16%
<i>Todos los días</i>	13	52%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

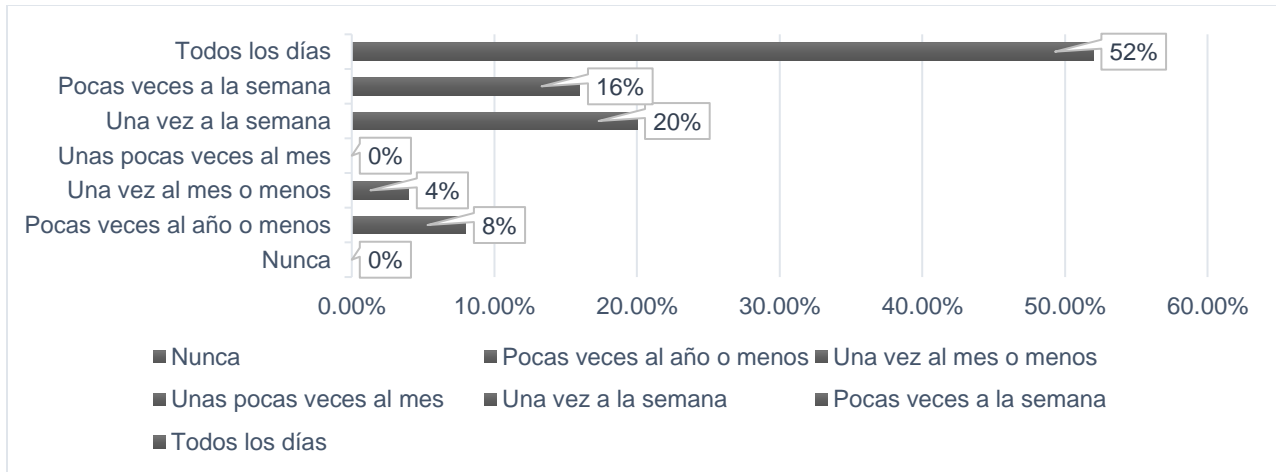


Gráfico 38 *Mi trabajo es retador*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 13 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador dedicación y con qué frecuencia el colaborador siente que su trabajo es retador, en donde los resultados muestran que un 52% de los colaboradores indican que su trabajo es retador todos los días, un 20% una vez a la semana, un 16% pocas veces a la semana, un 8% pocas veces al año o menos y finalmente un 4% una vez al mes o menos.

Tabla 39 *Me “dejo llevar” por mi trabajo*

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	0	0%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	2	8%
<i>Una vez al mes o menos</i>	0	0%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	9	36%
<i>Una vez a la semana</i>	6	24%

Pocas veces a la semana

2

8%

Todos los días

6

24%

Total

25

100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

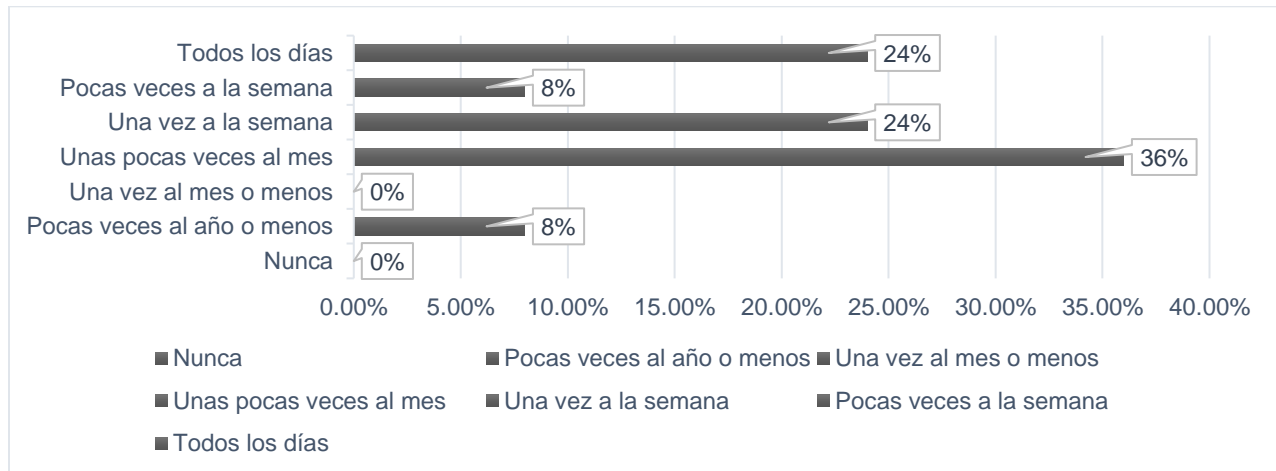


Gráfico 39 Me “dejo llevar” por mi trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 14 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador adsorción y con qué frecuencia el colaborador se “deja llevar” por el trabajo, en donde los resultados muestran que un 36% de los colaboradores indican sentirse así unas pocas veces al mes, otro 24% todos los días, un 24% una vez a la semana, un 8% pocas veces a la semana y finalmente un 8% indica pocas veces al año o menos.

Tabla 40 Soy muy persistente en mi trabajo

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	6	24%
Una vez a la semana	4	16%
Pocas veces a la semana	9	36%
Todos los días	6	24%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

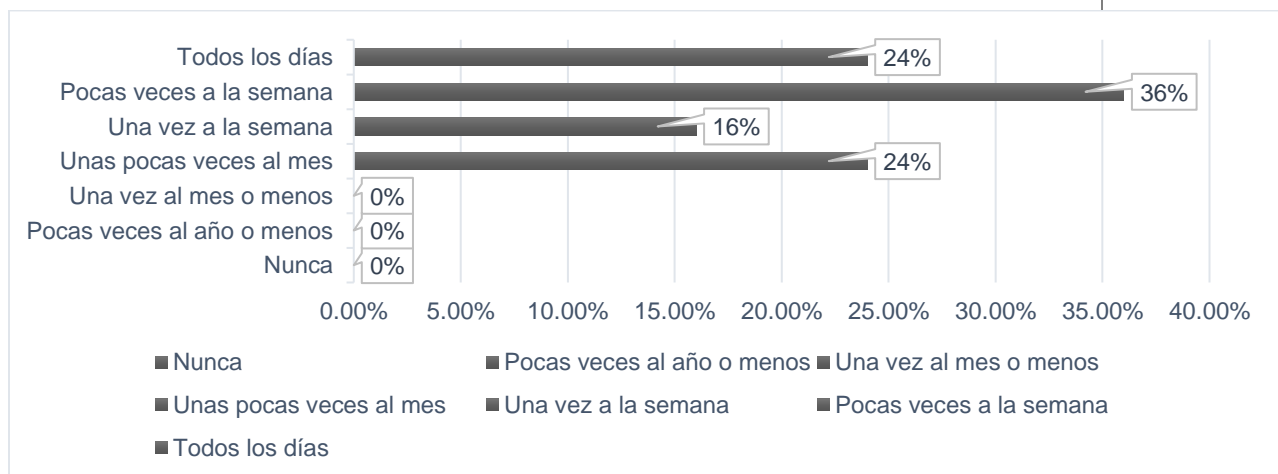


Gráfico 40 Soy muy persistente en mi trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 15 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador vigor y con qué frecuencia el colaborador dice ser muy persistente en su trabajo, en donde los resultados muestran que un 36% de los colaboradores indican ser así pocas veces a la semana, un 24% todos los días, un 24% unas pocas veces al mes y finalmente 16% una vez a la semana.

Tabla 41 Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	3	12%
<i>Pocas veces al año o menos</i>	0	0%
<i>Una vez al mes o menos</i>	2	8%
<i>Unas pocas veces al mes</i>	6	24%
<i>Una vez a la semana</i>	7	28%
<i>Pocas veces a la semana</i>	6	24%
<i>Todos los días</i>	1	4%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

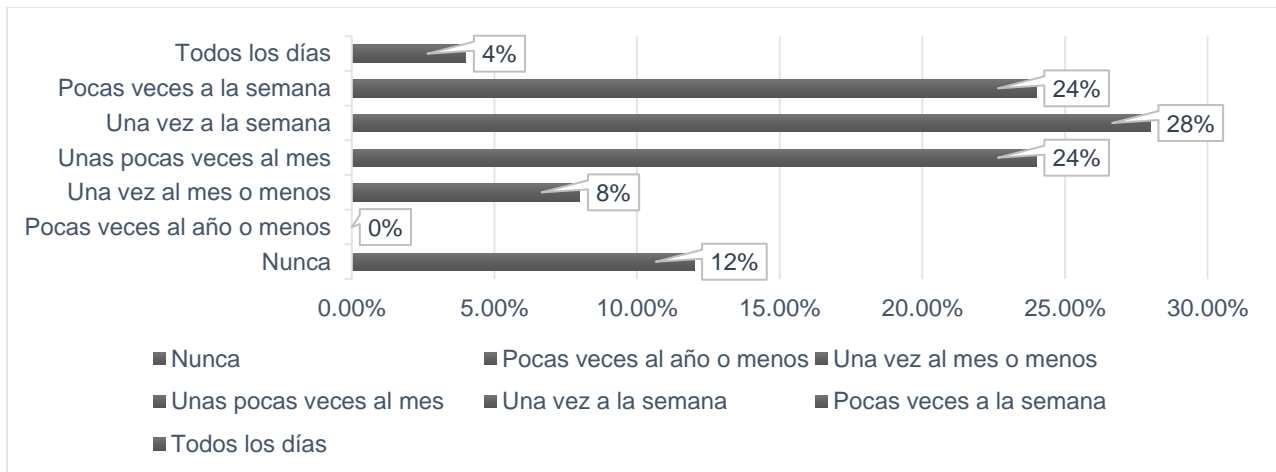


Gráfico 41 Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 16 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador adsorción y con qué frecuencia el colaborador siente que le es difícil “desconectarse” de su trabajo, en donde los resultados muestran que un 28% de los colaboradores indican sentirse así una vez a la semana, otro 24% pocas veces a la semana, un 24% unas pocas veces al mes, un 12% nunca se ha sentido así, un 8% una vez al mes o menos y finalmente un 4% indica que todos los días.

Tabla 42 Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	3	12%
Unas pocas veces al mes	3	12%

Una vez a la semana	1	4%
Pocas veces a la semana	8	32%
Todos los días	10	40%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

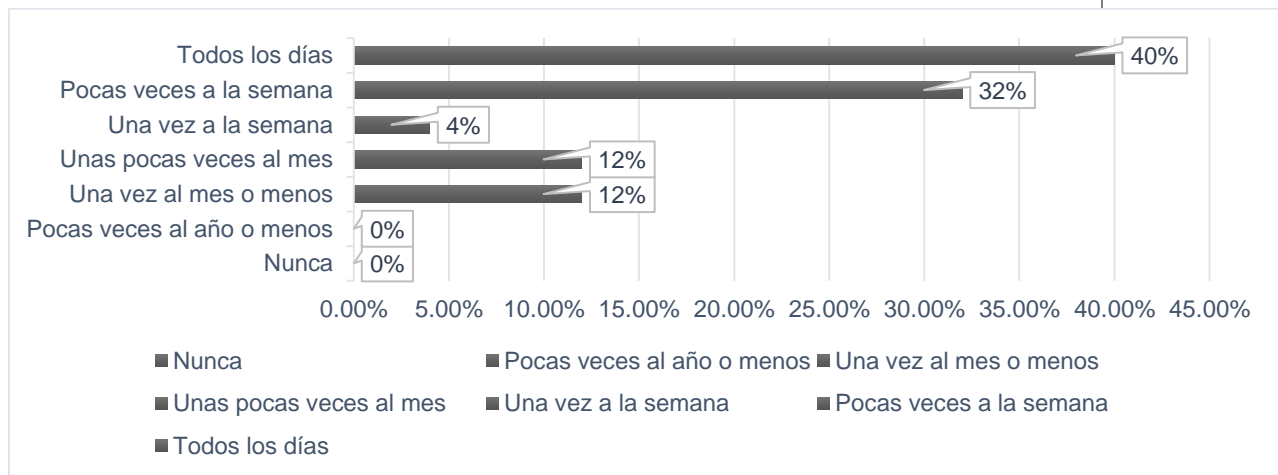


Gráfico 42 Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La última pregunta número 17 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador vigor y con qué frecuencia el colaborador dice que incluso cuando las cosas no van bien, continúa trabajando, en donde los resultados muestran que un 40% de los colaboradores indican hacerlo todos los días, un 32% pocas veces a la semana, un 12% unas pocas veces al mes, un 12% una vez al mes o menos y finalmente 4% una vez a la semana.

Una vez analizadas cada una de las preguntas, se recopila el puntaje obtenido en cada uno de los tres indicadores y se determina el nivel de engagement encontrado en cada

indicador de acuerdo con el Cuadro 3 Puntajes normativos para el UWES-17, mencionados en esta investigación.

Cuadro 9 Resultados del UWES-17 aplicado en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos

PARTICIPANTE	DATOS GENERALES			PUNTAJE				NIVEL DE ENGAGEMENT			
	Genero	Rol	Tiempo en el departamento	VI	DE	AB	Total	Vigor	Dedicación	Absorción	Puntaje total
1	Masculino	Temporal	1 a 6 meses	4.0	4.4	3.8	4.1	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
2	Femenino	Permanente	2 a 10 años	5.3	6.0	5.7	5.7	Alto	Muy Alto	Muy Alto	Muy Alto
3	Femenino	Permanente	6 meses a 2 años	3.2	3.4	3.3	3.3	Bajo	Promedio	Promedio	Promedio
4	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	3.3	3.4	3.8	3.5	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
5	Masculino	Permanente	2 a 10 años	2.3	0.8	1.8	1.7	Bajo	Muy Bajo	Bajo	Muy Bajo
6	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	3.5	3.4	3.2	3.4	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
7	Masculino	Permanente	2 a 10 años	5.5	4.6	4.8	5.0	Alto	Promedio	Alto	Alto
8	Femenino	Permanente	2 a 10 años	5.2	4.4	5.8	5.1	Alto	Promedio	Muy Alto	Alto
9	Masculino	Permanente	2 a 10 años	3.2	2.4	1.8	2.5	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
10	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	5.0	5.8	3.7	4.8	Alto	Muy Alto	Promedio	Alto
11	Masculino	Permanente	2 a 10 años	3.5	2.8	2.3	2.9	Promedio	Bajo	Bajo	Bajo
12	Masculino	Temporal	1 a 6 meses	4.0	3.0	2.7	3.2	Promedio	Promedio	Bajo	Promedio
13	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	5.5	6.0	5.5	5.7	Alto	Muy Alto	Muy Alto	Muy Alto
14	Femenino	Permanente	6 meses a 2 años	3.3	3.2	3.0	3.2	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
15	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	5.8	6.0	5.7	5.8	Muy Alto	Muy Alto	Muy Alto	Muy Alto
16	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	3.3	3.4	3.8	3.5	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
17	Masculino	Permanente	2 a 10 años	3.2	2.4	1.8	2.5	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
18	Masculino	Permanente	2 a 10 años	3.5	2.8	2.3	2.9	Promedio	Bajo	Bajo	Bajo
19	Masculino	Permanente	2 a 10 años	2.3	0.8	1.8	1.7	Bajo	Muy Bajo	Bajo	Muy Bajo
20	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	3.5	3.4	3.2	3.4	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
21	Femenino	Permanente	2 a 10 años	5.2	4.4	5.8	5.1	Alto	Promedio	Muy Alto	Alto
22	Masculino	Permanente	6 meses a 2 años	3.2	3.4	3.3	3.3	Bajo	Promedio	Promedio	Promedio
23	Femenino	Permanente	2 a 10 años	5.2	4.4	5.8	5.1	Alto	Promedio	Muy Alto	Alto
24	Femenino	Permanente	6 meses a 2 años	3.2	3.4	3.3	3.3	Bajo	Promedio	Promedio	Promedio
25	Masculino	Permanente	2 a 10 años	5.3	6.0	4.7	5.3	Alto	Muy Alto	Alto	Alto
	LA MEDIA			3.5	3.4	3.3	3.4	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio

VI: Vigor

DE: Dedicación

AB: Absorción

Fuente: Elaboración propia, datos recopilados de la aplicación del cuestionario de investigación en abril del 2020.

D. VARIABLE #3: Engagement

INDICADOR: Estrés laboral: la respuesta psicológica nociva que aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

A continuación, veremos en detalle de la respuesta a cada una de las 17 preguntas que proceden a medir si el estrés laboral en el engagement del departamento.

Tabla 43 ¿Cree usted que el trabajo que realiza en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos le ocasiona estrés?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí</i>	19	76%
<i>No</i>	6	24%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

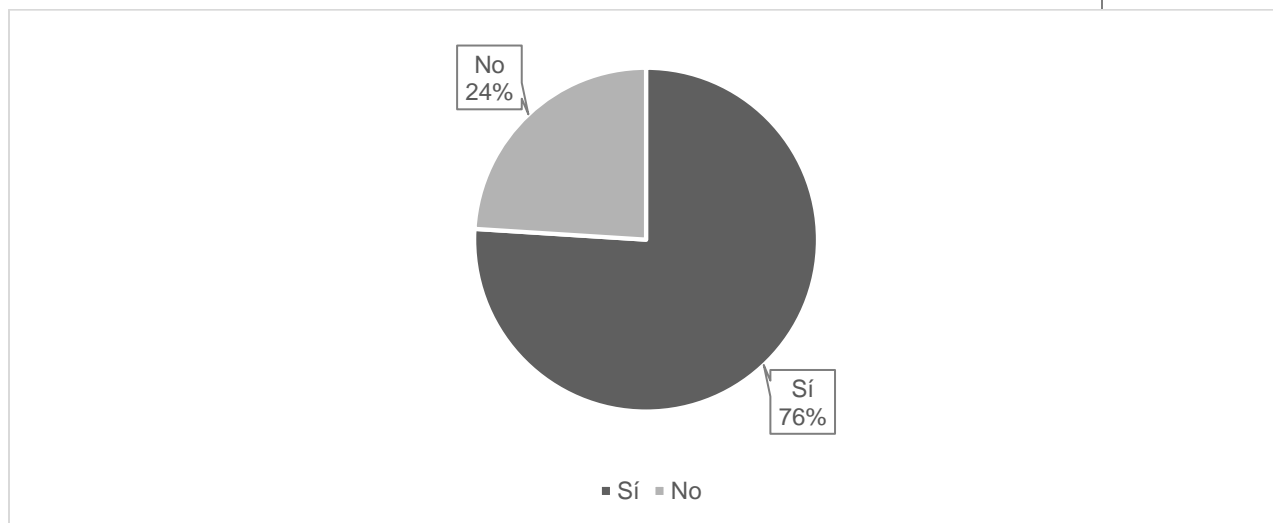


Gráfico 43 *¿Cree usted que el trabajo que realiza en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos le ocasiona estrés?*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 1 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación creen que el trabajo que realiza en el departamento les ocasiona estrés, en donde un 24% indica que no, mientras la mayoría con un 76% que sí, argumentado las siguientes razones en una pregunta abierta.

- A veces por la saturación de clientes.
- Cambios constantes en poco tiempo.
- Es un ambiente complejo y muy volátil, se está en cambio constante y las prioridades varían de un momento a otro sin control.
- Tiempos de entrega muy cortos.
- Los retos diarios que se presentan y las cargas laborales.
- Porque es de mucha responsabilidad y mi de mi buena respuesta depended otras tareas o personas.
- Debido a la ambigüedad del trabajo y la cantidad de presión por parte de nuestros líderes.
- Las labores que realizo impactan a muchas personas, dentro y fuera de la empresa.
- La mayoría de las tareas nacen de una urgencia de tomar acciones en poco tiempo causando niveles de estrés.
- Comunicación con liderazgo es a menudo confusa y escueta.
- Cuando uno siente estrés en el trabajo empieza a sentir que quizás deba irse a otro departamento.
- Mucha presión para realizar tareas en el menor tiempo posible.
- La alta cantidad de trabajo durante épocas de alta demanda.

- Cuando llegan tareas de emergencia y hay poco tiempo para planear.
- A veces cuando hay mucho trabajo y no alcanza el día para terminar las tareas.
- La responsabilidad de mi cargo y el impacto que genera cada decisión que tomo.
- El ambiente tan cambiante, cambios de líderes constantemente.
- Siento que de mi depende mucha responsabilidad en mis tareas.
- La mala o poca comunicación entre departamento, afecta todo para mal, generando estrés.

Tabla 44 ¿Considera que el estrés influye o podría influir en el engagement (compromiso laboral) que siente usted en su lugar de trabajo?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí</i>	14	56%
<i>No</i>	11	44%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

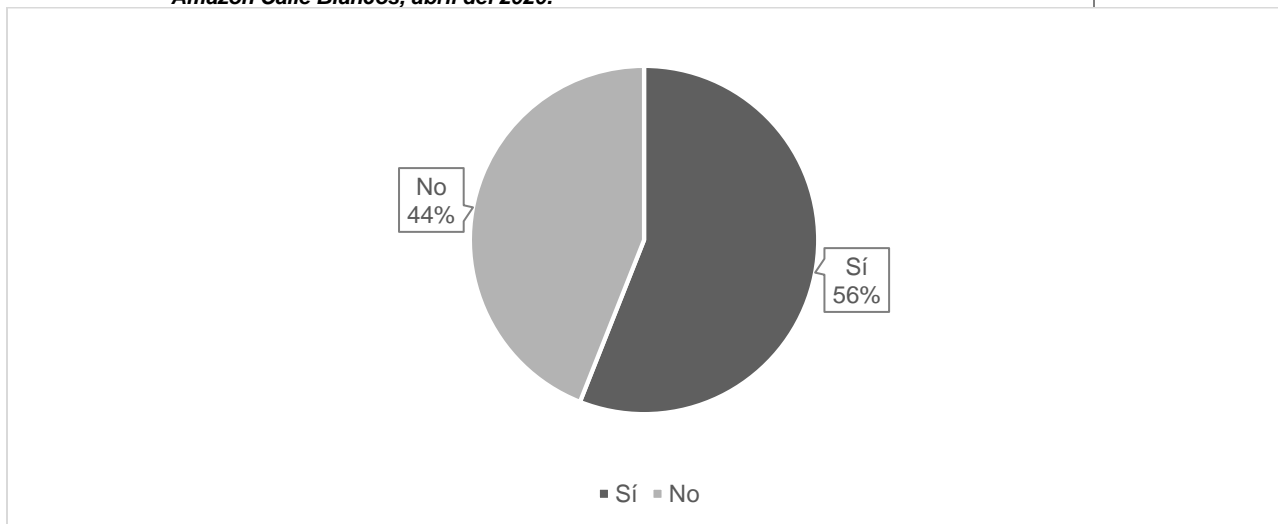


Gráfico 44 *¿Considera que el estrés influye o podría influir en el engagement (compromiso laboral) que siente usted en su lugar de trabajo?*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 2 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación consideran que el estrés influye o podría influir en el engagement que siente en el lugar de trabajo, en donde un 44% indica que no, mientras la mayoría con un 55% que sí, argumentado las siguientes razones en una pregunta abierta.

- Por acumulación de estrés.
- Una persona bajo estrés puede llegar a perder interés por seguir en el mismo departamento o puesto.
- El no sentir comodidad en el ambiente laboral, se llega a perder la motivación y hasta la confianza en clientes o hasta propios compañeros de equipo.
- Reduce la motivación.
- A largo plazo la presión y el estrés del departamento no son sostenibles, lo que puede generar falta de compromiso en sus empleados.
- La eficiencia y entrega disminuye conforme aumenta el estrés.
- El estrés genera desinterés, ya que uno va a querer desasociarse más de las labores diarias a cambio de salud mental.
- Al estar uno estresado, puede ser que se desconcentre o que no tenga el alcance cuando esta relajado, disminuyendo la calidad de trabajo.
- Siempre y cuando sea un estrés sano y manejable, no debería de haber problema.
- El estrés innecesario es lo que puede llegar a "drenar" las ganas de trabajar.
- Genera cansancio y desmotivación.
- Mantener un ambiente de estrés y presión generan la idea de dejar el departamento y buscar algo más tranquilo.

- El estrés si no se trata de reducir produce que uno no quiera vivir en un trabajo así todo el tiempo y da ganas de aplicar en otro lugar.
- Se siente uno desmotivado y sin ganas de ir a trabajar
- Los niveles de estrés reducen la concentración y aumentan la fatiga y eso puede llevar a un bajo desempeño.

Tabla 45 ¿Tiene usted claras cuales son las metas, objetivos o responsabilidades asociadas a su puesto?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí</i>	23	92%
<i>No</i>	2	8%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

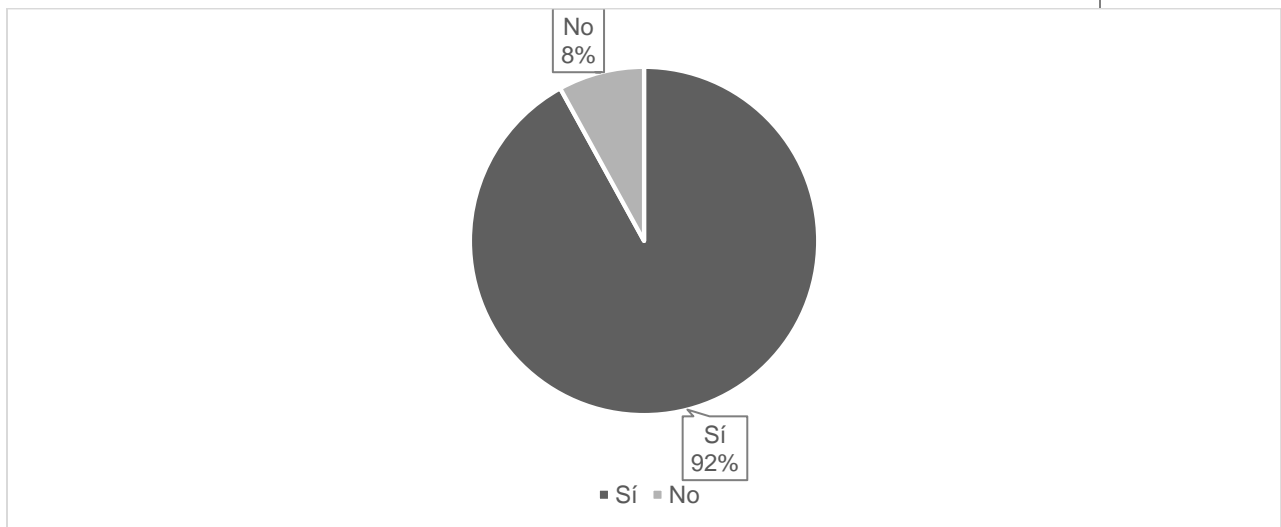


Gráfico 45 ¿Tiene usted claras cuales son las metas, objetivos o responsabilidades asociadas a su puesto?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 3 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación consideran que tiene claras las metas, objetivos o responsabilidades asociadas a su puesto, en donde un 92% indica que sí, mientras solamente el 8% indica lo contrario.

Tabla 46 ¿Está usted de acuerdo con el tiempo que se le da para realizar la cantidad de tareas asignadas en su lugar de trabajo?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí</i>	14	56%
<i>No</i>	11	44%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

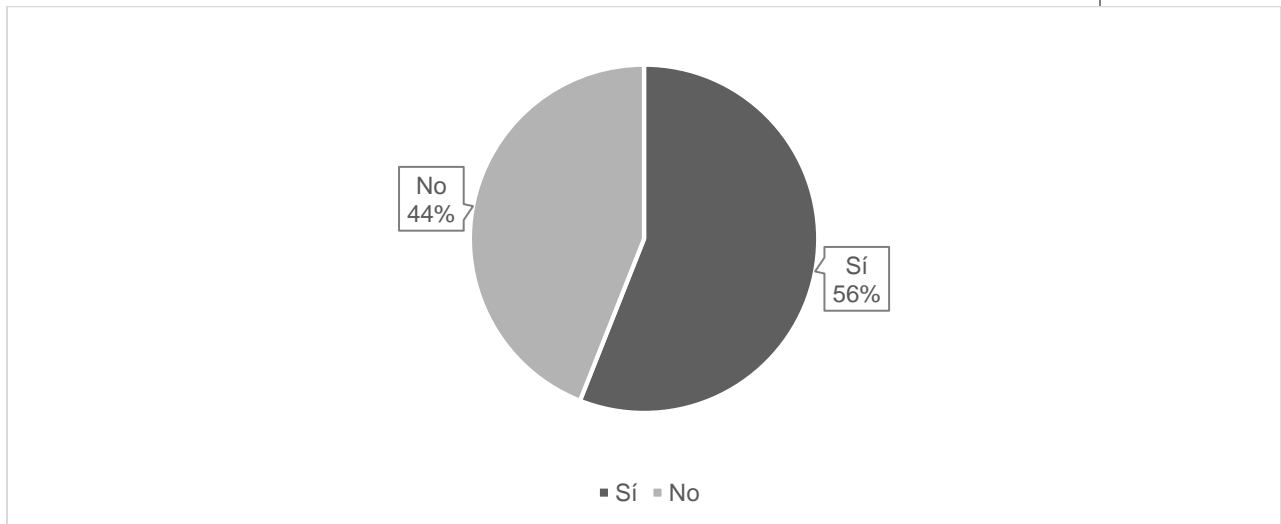


Gráfico 46 *¿Está usted de acuerdo con el tiempo que se le da para realizar la cantidad de tareas asignadas en su lugar de trabajo?*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 4 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación consideran que están de acuerdo con el tiempo que se les da para realizar la cantidad de tareas asignadas en su lugar de trabajo, en donde un 56% indica que sí, mientras un 44% indica que no.

Tabla 47 ¿Considera que tiene una buena comunicación entre departamentos?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí</i>	12	48%
<i>No</i>	13	52%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

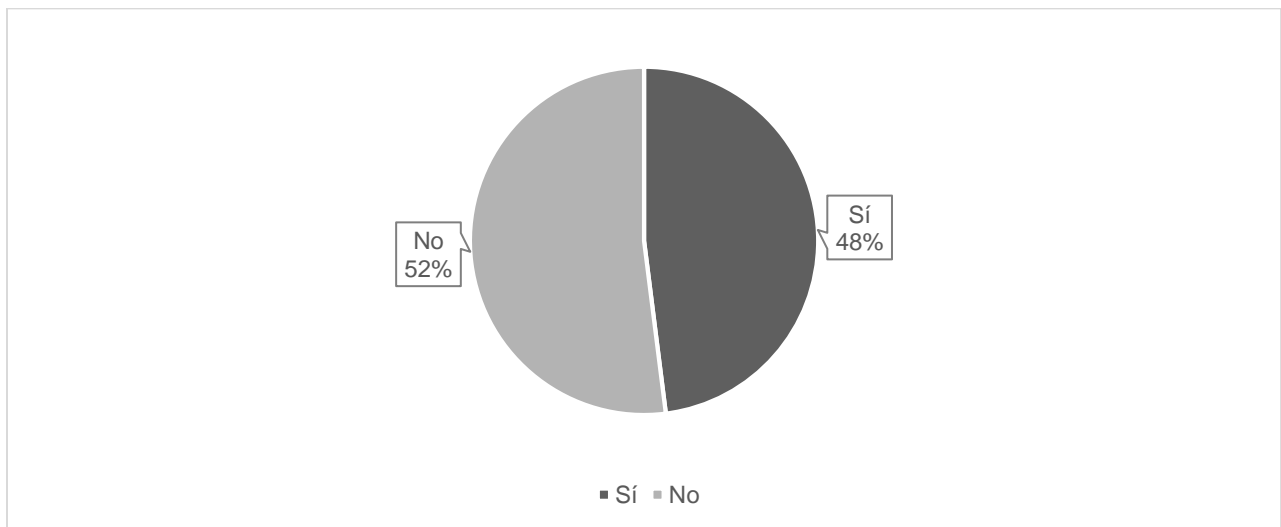


Gráfico 47 ¿Considera que tiene una buena comunicación entre departamentos?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 5 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación consideran que tienen una buena comunicación entre departamentos, en donde un 48% indica que sí, mientras un 52% indica que no hay buena comunicación entre departamentos.

Tabla 48 ¿La comunicación con el jefe inmediato es?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Excelente</i>	8	32%
<i>Buena</i>	6	24%
<i>Regular</i>	8	32%
<i>Mala</i>	2	8%
<i>Pésima</i>	1	4%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

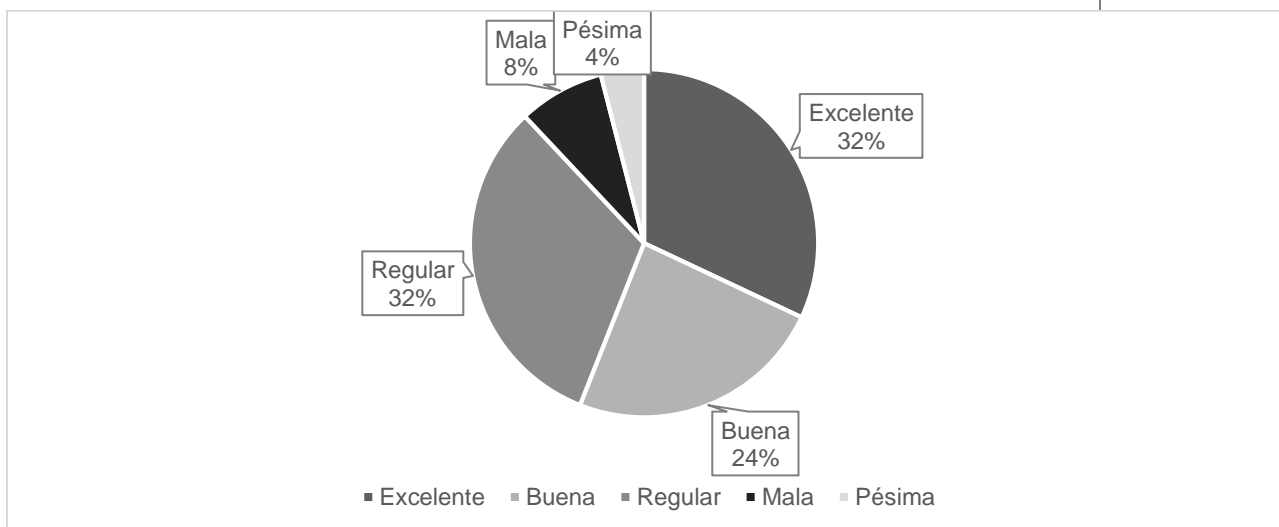


Gráfico 48 ¿La comunicación con el jefe inmediato es?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 6 de la variable #3 Engagement, se refiere a cómo consideran los colaboradores del Departamento de Planeación que es la comunicación con su jefe inmediato, en donde los resultados muestran que un 32% de los colaboradores sienten que su comunicación con el jefe inmediato es excelente, un 32% que es regular, otro 24% que es buena, mientras que un 8% considera que tiene una mala comunicación con su jefe inmediato y un 4% sienten que tienen una pésima comunicación.

Tabla 49 ¿Como califica las relaciones interpersonales con sus compañeros(as) de trabajo?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Excelente</i>	4	16%
<i>Buena</i>	19	76%
<i>Regular</i>	2	8%
<i>Mala</i>	0	0%
<i>Pésima</i>	0	0%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

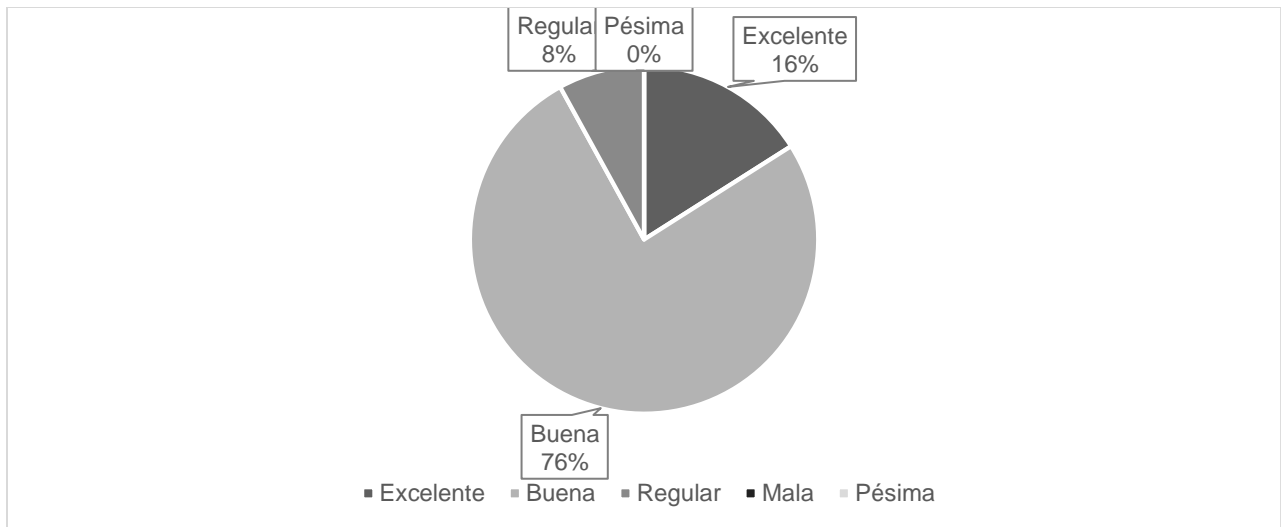


Gráfico 49 ¿Como califica las relaciones interpersonales con sus compañeros(as) de trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 7 de la variable #3 Engagement, se refiere a cómo los colaboradores del Departamento de Planeación califican las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, en donde los resultados muestran que un 76% de los colaboradores sienten que sus relaciones interpersonales son buenas, un 16% que son excelentes y solo un 8% sienten que tienen una relación interpersonal regular con sus compañeros de trabajo.

Tabla 50 ¿Está actualmente en un plan de desarrollo de carrera profesional en la empresa?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	7	28%
No	18	72%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

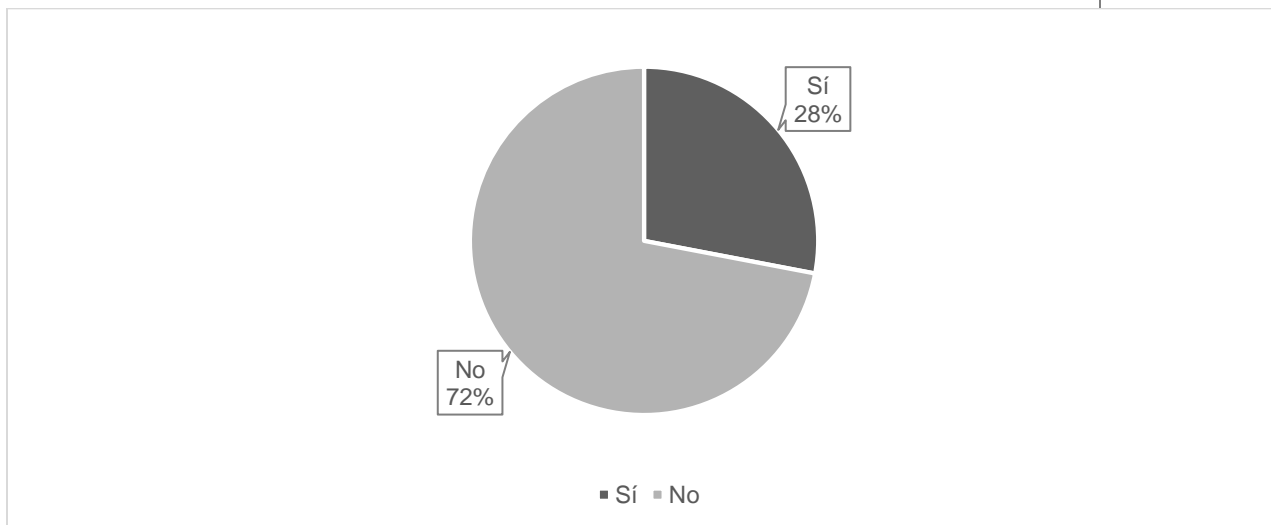


Gráfico 50 ¿Está actualmente en un plan de desarrollo de carrera profesional en la empresa?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 8 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación están en un plan de desarrollo de carrera profesional en la empresa, en donde un 72% indica que no, mientras un solo un 28% afirma que sí está en un plan de desarrollo de carrera profesional en la empresa.

Tabla 51 ¿Está usted atravesando alguna situación relacionada con acoso laboral?

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	4%
No	24	96%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

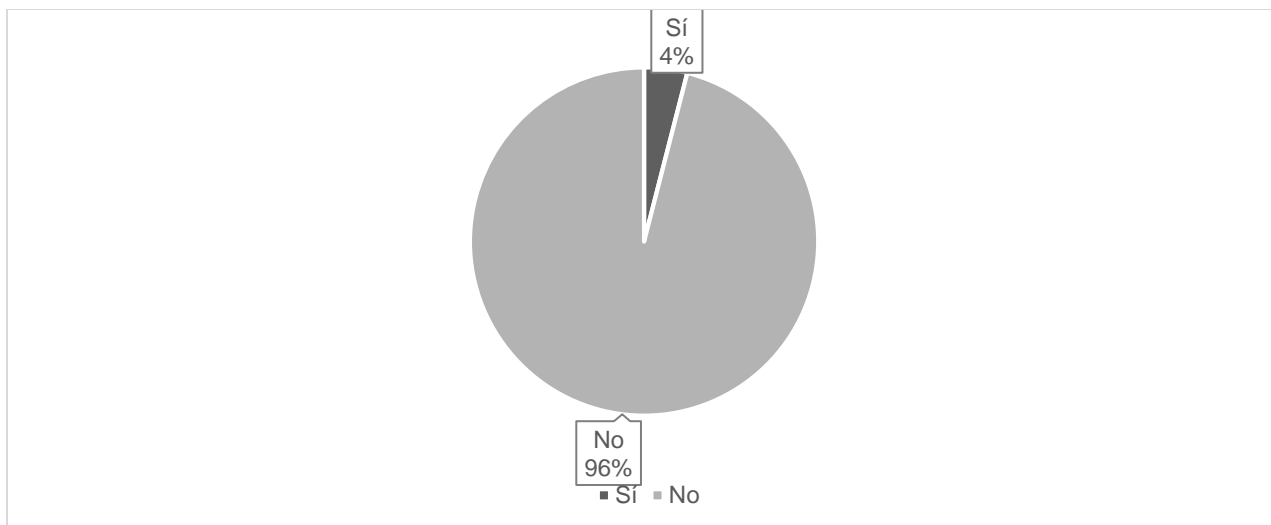


Gráfico 51 ¿Está usted atravesando alguna situación relacionada con acoso laboral?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 9 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación están atravesando alguna situación relacionada con acoso laboral, en donde un 96% indica que no, mientras un 4% afirma que sí.

Tabla 52 ¿Es fácil para usted trasladarse a la oficina cada día?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí</i>	21	84%
<i>No</i>	4	16%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

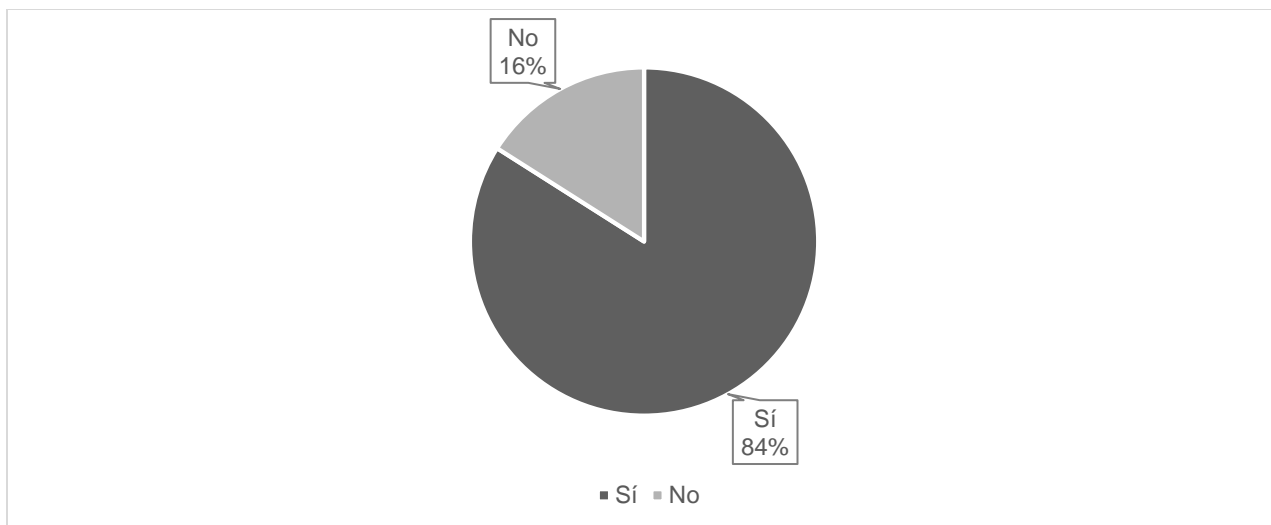


Gráfico 52 ¿Es fácil para usted trasladarse a la oficina cada día?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 10 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación sienten que es fácil para ellos trasladarse a la oficina cada día, en donde un 84% indica que sí, mientras solo un 16% afirma que no.

Tabla 53 ¿Siente que tiene un trabajo estable en este momento?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí</i>	24	96%
<i>No</i>	1	4%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

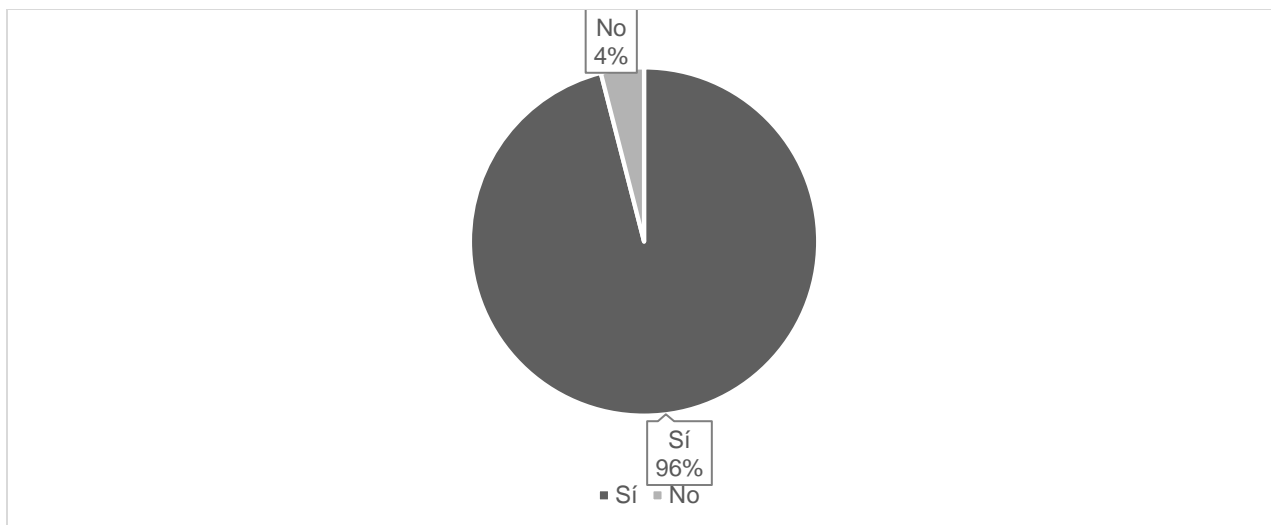


Gráfico 53 ¿Siente que tiene un trabajo estable en este momento?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 11 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación sienten que tienen un trabajo estable en este momento, en donde un 96% afirma que sí, mientras solo un 4% indica lo contrario.

Tabla 54 ¿Tiene usted control sobre su agenda de trabajo y la organización de tareas?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí</i>	18	72%
<i>No</i>	7	28%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

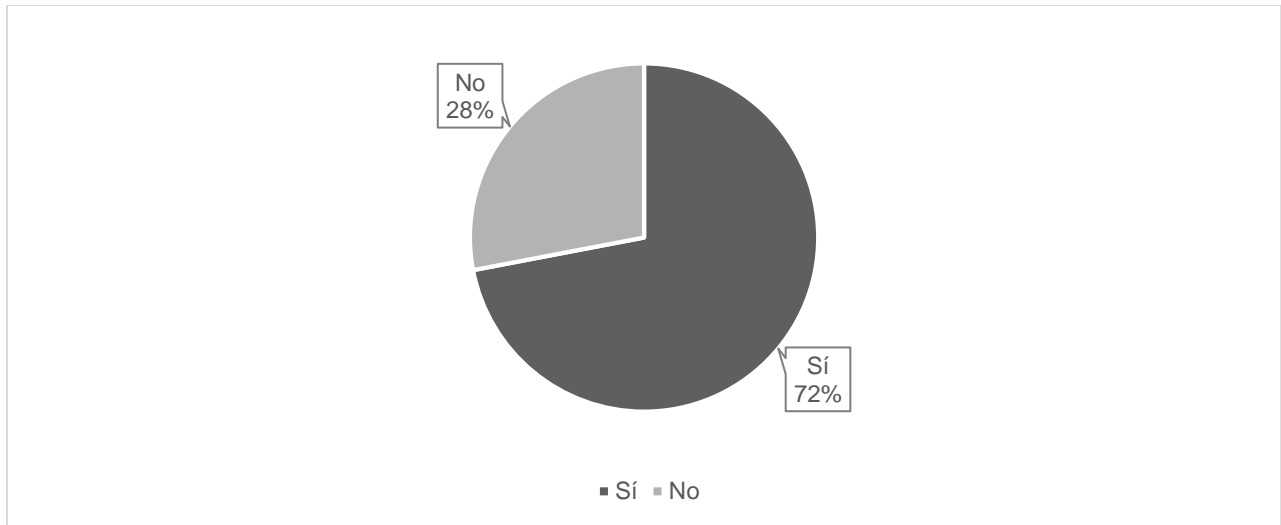


Gráfico 54 ¿Tiene usted control sobre su agenda de trabajo y la organización de tareas?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 12 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación creen que tienen control sobre su agenda de trabajo y la organización de tareas, en donde un 72% afirma que sí, mientras un 28% indica que no.

Tabla 55 ¿Esta cómodo con sus condiciones físicas del lugar de trabajo como ergonomía, temperatura adecuada?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí</i>	19	76%
<i>No</i>	6	24%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

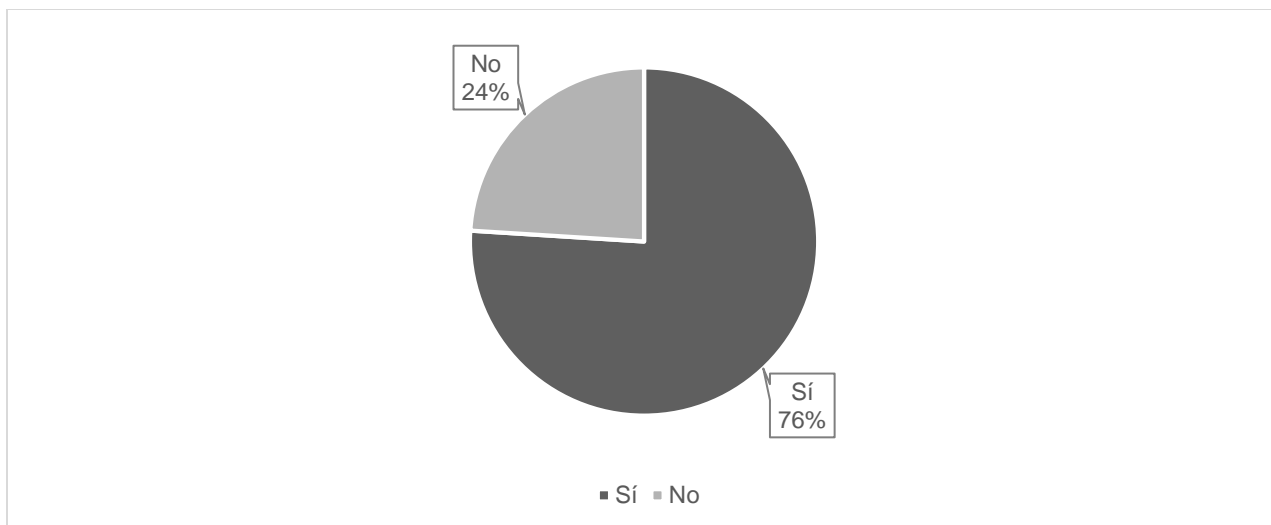


Gráfico 55 ¿Esta cómodo con sus condiciones físicas del lugar de trabajo como ergonomía, temperatura adecuada?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 13 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación se sienten cómodos con sus condiciones físicas del lugar de trabajo como ergonomía, temperatura adecuada, por ejemplo, en donde un 76% afirma sentirse cómodo con estas condiciones, mientras un 24% indica lo contrario.

Tabla 56 ¿Cuenta con las herramientas de trabajo adecuadas para alcanzar los objetivos?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí</i>	23	92%
<i>No</i>	2	8%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

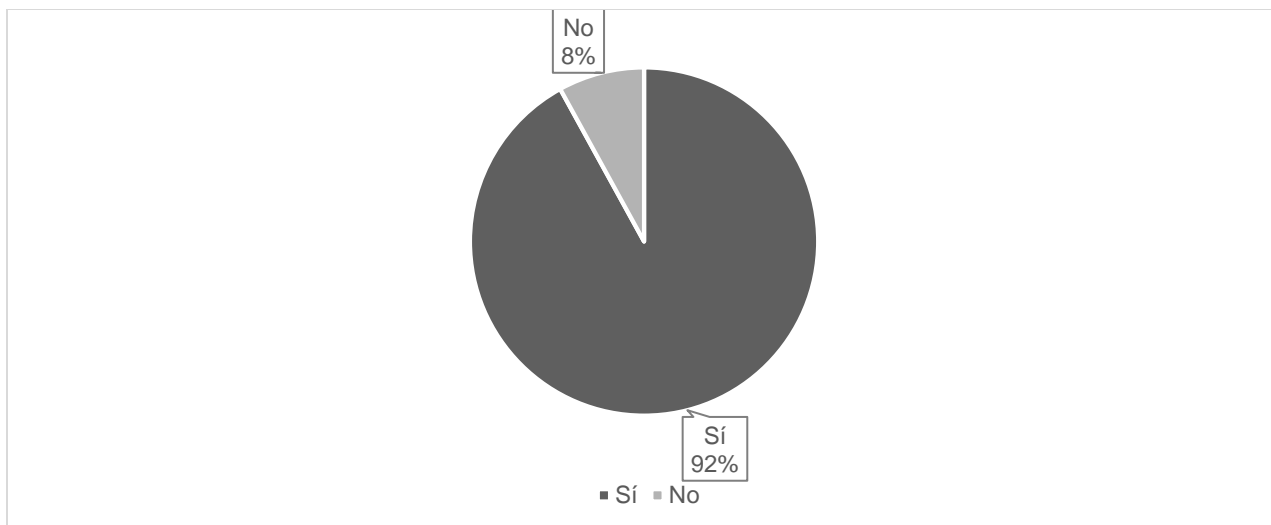


Gráfico 56 ¿Cuenta con las herramientas de trabajo adecuadas para alcanzar los objetivos?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 14 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación consideran que cuentan con las herramientas de trabajo adecuadas para alcanzar los objetivos, en donde un 92% afirma si tenerlas, mientras un 8% indica lo contrario.

Tabla 57 ¿Considera que los objetivos a cumplir son alcanzables?

<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí</i>	22	88%
<i>No</i>	3	12%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

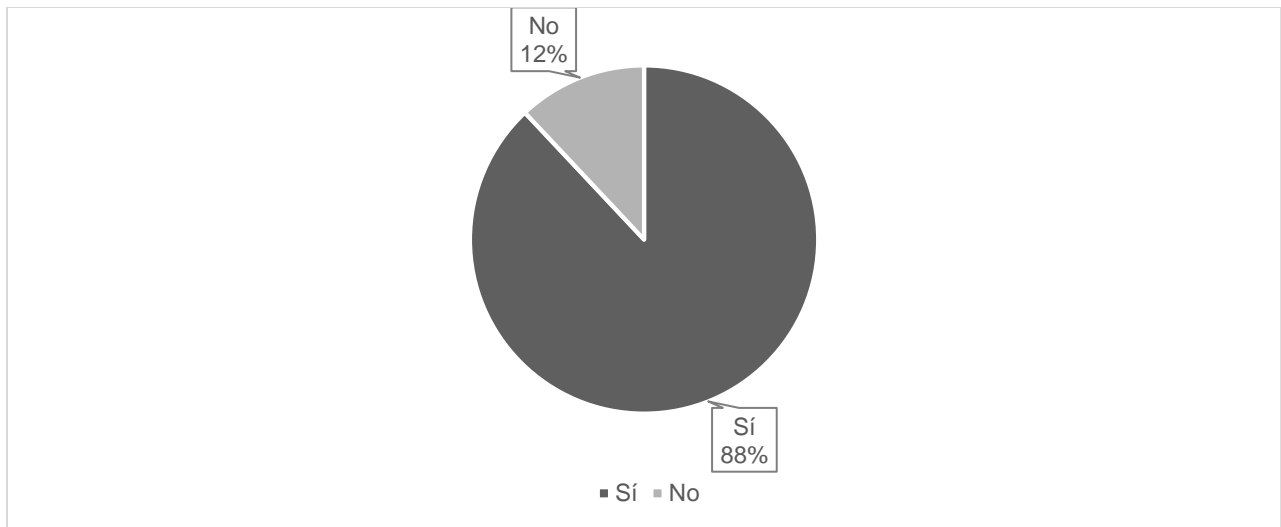


Gráfico 57 ¿Considera que los objetivos a cumplir son alcanzables?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 15 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación consideran que los objetivos a cumplir son alcanzables, en donde un 88% afirma que sí, mientras un 12% no considera que los objetivos sean alcanzables.

Tabla 58 ¿Considera que su horario de oficina es apto para las labores de la empresa?

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Sí	24	96%
No	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

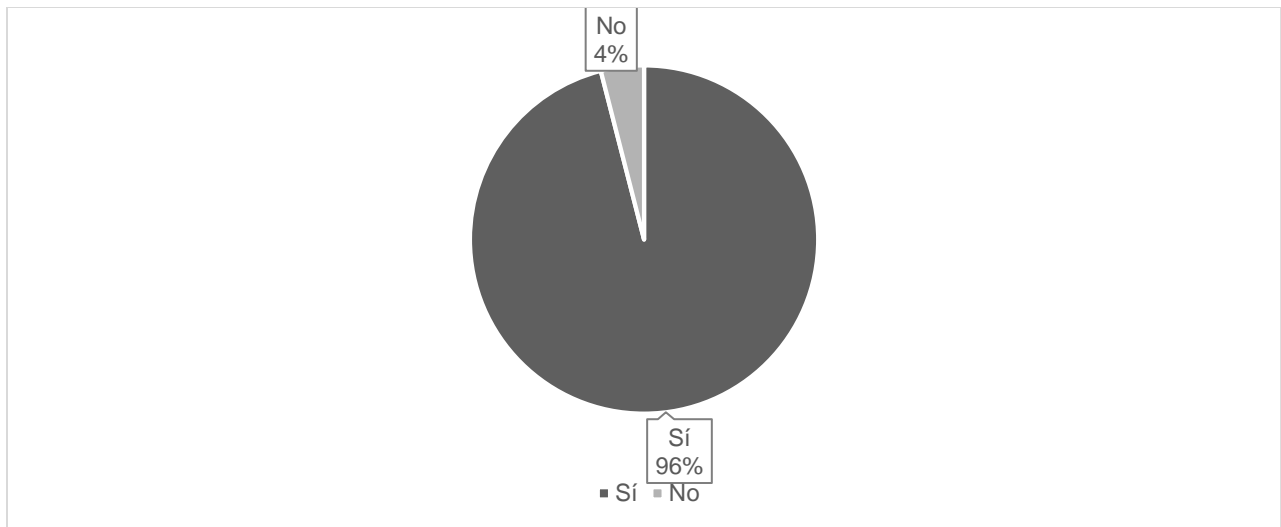


Gráfico 58 ¿Considera que su horario de oficina es apto para las labores de la empresa?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, abril del 2020.

La pregunta número 16 de la variable #3 Engagement, se refiere a si los colaboradores del Departamento de Planeación consideran que su horario de oficina es apto para las labores de la empresa, en donde un 96% afirma que sí, mientras un 4% indica lo contrario.

E. VARIABLE #4: Engagement

INDICADOR: Recomendaciones para mejorar el nivel de engagement

La pregunta número 1 de la variable #4 Engagement, se refiere a la opinión de los colaboradores del Departamento de Planeación y lo que recomendarían para mejorar el nivel de engagement en el departamento, a lo cual contestaron con las siguientes recomendaciones:

- Mayor cantidad de personal para distribuir mejor el trabajo.

- Realizar actividades para liberar estrés, juegos, reuniones virtuales, hacer reuniones más seguidas con el jefe directo, preguntar directamente a los colaboradores que sienten lo que les produce estrés y preguntar cada mes que les gustaría que la empresa hiciera para mantenerlos interesados en seguir formando parte del departamento
- Reuniones de calibración más constantes con todo el equipo.
- Más presencia del departamento de recursos humanos que exista una sensación de seguridad. Un mayor acercamiento por parte de liderazgo, dónde se definan los objetivos y el camino a seguir para el crecimiento profesional.
- Herramientas más fáciles de usar, revisión de cargas en todo el departamento, hay gente con más cargas que otros. No hay una distribución lógica de las cargas
- Mejor comunicación en la toma de decisiones o cambios.
- Mayor soporte por parte de nuestros líderes y una mejor guía a cómo resolver situaciones o tareas que la mayor parte del tiempo son asignadas sin ningún tipo de claridad.
- Mejor comunicación de los planes y cambios por parte del equipo de liderazgo, más transparencia e inclusión en los planes a mediano y largo plazo del departamento.
- Las interacciones de este tipo tienden a ser limitadas dentro de nuestro grupo inmediato de trabajo y no tanto con el equipo en su totalidad. Las actividades a más larga escala con todo el equipo usualmente suceden una vez por cuatrimestre. Reducir la escala de estos eventos para hacerlas con una frecuencia

más alta podría contribuir a construir un vínculo más fuerte mediante el engagement.

- Mejor comunicación con líderes de alto rango y familiarización de estos con los aspectos técnicos del departamento.
- Hacer retos o actividades que pueden fomentar el desarrollo personal de tal manera que los empleados se sientan realizados y que están creciendo a un mayor ritmo.
- Comunicación clara, retroalimentación oportuna, transparencia en los procesos y seguimiento para un crecimiento enfocado.
- Actividades de grupo, mejorar la frecuencia de las conversaciones con jefatura.
- En las temporadas altas cuando el trabajo es mucho deberían hacer actividades para reducir el estrés. No abandonar a sus empleados y tratarlos como máquinas.
- Ya que se trabaja bajo presión los líderes deberían brindar mayor soporte en cómo o de qué manera sacar las tareas más eficientemente sin tener que sacrificar mucho tiempo.
- Sacar tiempo para realizar actividades recreativas, no necesita ser un montón de tiempo, con una hora a la semana que dediquen a temas no relacionados con trabajo ayudaría a despejar la mente de los colaboradores.
- Existen herramientas de trabajo que se utilizan en otras empresas para realizar este tipo de trabajo; se podrían implementar aquí, ya que estas permiten realizar las mismas tareas en poco tiempo y en este departamento, aunque tienen herramientas no son las mejores.
- Realizar más reuniones en equipo para escuchar a sus empleados

- Más soporte de líderes cuando se toman decisiones.
- Al menos tener una reunión cada semana para hablar de uno y su desarrollo profesional.
- Más tiempo disponible para dedicar a nuestro desarrollo profesional para no tener miedo a equivocarse en las decisiones y sentirse más preparado.
- Mejorar la comunicación, cuando se tomen decisiones informar a los departamentos impactados y que no se enteren por chismes de pasillo.
- Más actividades de unión de equipo y mayor reconocimiento sobre el trabajo diario.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el capítulo V se presentan las conclusiones obtenidas de acuerdo con el análisis de datos e información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores del Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos, para lo cual se logra obtener una serie de recomendaciones.

Datos generales

- La mayor cantidad de los colaboradores del departamento de Planeación son hombres.
- Solo 2 personas de las 25 encuestadas no tienen un puesto permanente en el departamento.
- Casi la mitad de los colaboradores encuestados tienen más de 2 años de estar laborando en el departamento de Planeación y la otra mitad tiene menos de 2 años de laborar ahí.

A continuación, se presentan las conclusiones y recomendaciones relacionadas con los objetivos específicos:

Cuadro 10 Conclusiones y Recomendaciones.

Objetivo específico N°1

Analizar el Síndrome del Burnout en relación con el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal presentes en los colaboradores del departamento de planeación de Amazon.

Conclusiones	Recomendaciones
<p style="text-align: center;"><u>Síndrome del Burnout</u></p> <p>Indicador 1: Cansancio emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se nota una marcada división en partes iguales de 3 grupos en donde un grupo muestra niveles de burnout altos a causa del cansancio emocional, el segundo grupo muestra un nivel medio y el tercero un nivel bajo de burnout causado por cansancio emocional. • Casi la totalidad de los colaboradores que presentan nivel alto de burnout por cansancio emocional son hombres. • Más de la mitad de los colaboradores concuerdan en que terminan agotados al final de la jornada de trabajo, al menos varias veces al mes o aún más frecuentemente. • A la mayoría de los colaboradores no les genera tensión trabajar con 	<p>Indicador 1: Cansancio emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sugiere iniciar con reuniones personales y semanales con el jefe directo para que el colaborador pueda expresar las situaciones que le están sucediendo actualmente en el trabajo, ofrecer guía y ayuda para aquellas tareas que le estén ocasionando cansancio emocional. • Realizar una actividad grupal una vez por quincena ya sea virtual o presencial que no esté relacionada a temas laborales y que permita a los colaboradores la liberación de estrés, por medio de actividad física o motivacional. • Hacer sesiones de pausas activas de 10 minutos para realizar ejercicios de estiramiento a diario, para liberar tensión y disminuir el agotamiento físico al final del día. • Para disminuir la tensión en los colaboradores por trabajar con clientes se recomienda brindarles

clientes ni experimentan frustración por el trabajo muy seguido.

capacitación sobre la comunicación asertiva.

Indicador 2: Despersonalización

- Más de la mitad de los colaboradores siente que los clientes los culpan de sus problemas al menos una vez al mes.
- Más de la mitad de los colaboradores siente que una vez al mes o más frecuentemente se han vuelto más insensibles con la gente, desde que se dedican a ese trabajo y además experimentan un nivel de burnout medio o bajo por despersonalización.

Indicador 3: Realización Personal

- La mayoría de los colaboradores dicen entender con facilidad lo que piensan los clientes y a enfrentarse muy bien a los problemas que le presentan los mismos.

Indicador 2: Despersonalización

- Utilizar un canal para recibir la retroalimentación sobre el servicio que da el colaborador a sus clientes y compartir con los otros esa información, buscando aquellas áreas de mejora y dándoles la oportunidad de aprender y mejorar.
- Dar a los colaboradores cursos sobre manejo de relaciones interpersonales, liderazgo e incentivarlos a trabajar en conjunto con el departamento de recursos humanos para encontrar un punto medio entre las necesidades del negocio y la experiencia del cliente al recibir el soporte de los planeadores.

Indicador 3: Realización Personal

- Es importante que todos los colaboradores puedan entender de la mejor manera a sus clientes y poder solucionar sus problemas. Se recomienda iniciar con un entrenamiento sobre el manejo de los canales de comunicación y de todas las herramientas disponibles para que los colaboradores puedan resolver los problemas de los clientes.
- Crear la oportunidad de convertirse en mentores o

- La mitad de los colaboradores sienten que influyen positivamente en la vida de otros y al mismo tiempo dicen tener facilidad para crear una atmósfera relajada para sus clientes todos los días.
- La mitad de los colaboradores dice sentirse animado varias veces a la semana o más después de trabajar junto con sus clientes y que ha realizado cosas que merecen la pena en este trabajo con la misma frecuencia.
- La mayoría de los colaboradores indican que saben cómo manejar los problemas emocionales en el trabajo.

aprendices dependiendo de sus capacidades más fuertes o sus áreas de oportunidad, así de esta manera como mentores van a poder transmitir su conocimiento e ideas en sus áreas fuertes y como aprendices recibir todas las recomendaciones y ayuda posible para mejorar en esas áreas que necesitan atención urgente.

- Brindar el tiempo o espacio necesario para que cada colaborador pueda trabajar en un proyecto que mejore una tarea en específico del departamento que no está siendo 100% efectiva, permitiéndole la oportunidad de sentir que realiza proyectos que merecen la pena.
- Brindar una vez al mes la oportunidad de tener una cita con el psicólogo como parte de los beneficios de la empresa, para que pueda pedir apoyo en caso de sentirse agobiado por los problemas emocionales en el trabajo.

Fuente: *Elaboración propia*

Cuadro 11 Conclusiones y Recomendaciones.

Objetivo Específico N°2

Identificar los factores de engagement presentes en los colaboradores del departamento de Planeación.

Conclusiones	Recomendaciones
<p data-bbox="625 625 820 661" style="text-align: center;"><u>Engagement</u></p> <p data-bbox="544 699 820 735" style="text-align: center;">Indicador 1: Vigor</p> <ul data-bbox="251 777 820 1648" style="list-style-type: none"><li data-bbox="251 777 820 997">• La mayoría de los colaboradores se sienten fuertes y vigorosos en el trabajo. El nivel de engagement de los colaboradores con el departamento está en un nivel promedio. <li data-bbox="251 1218 820 1648">• Todos los colaboradores dicen poder trabajar durante largos períodos de tiempo e indican sentirse muy persistentes en lo que respecta a su trabajo, más de la mitad concuerdan en que cuando las cosas no van bien continúan trabajando como todos los días, mientras otros si solicitan permisos para retirarse del trabajo más temprano por algún motivo en específico, si lo creen necesario para mantener su salud mental.	<p data-bbox="844 699 1120 735" style="text-align: center;">Indicador 1: Vigor</p> <ul data-bbox="893 777 1430 1869" style="list-style-type: none"><li data-bbox="893 777 1430 1144">• Realizar actividades grupales no relacionadas a temas del trabajo, sino más bien para despejar la mente de tareas laborales. Ahora que el equipo está trabajando desde casa, se recomienda utilizar un presupuesto fijo al menos una vez al mes para la compra de algún detalle que le llegue a la casa de cada uno. <li data-bbox="893 1218 1430 1869">• Identificar aquellas épocas y tareas que ocasionan que los colaboradores tengan que quedarse por más tiempo en la oficina y organizar al personal para que pueda tomar vacaciones antes de que empiecen esas épocas de mucho trabajo, así los colaboradores estarán más frescos y fuertes para enfrentarse a las temporadas de alta demanda y además crear un plan para que un planeador que tome vacaciones no se le acumule el trabajo y las tareas durante los días que va a estar fuera de la oficina, ya sea teniendo mínimo dos personas con el conocimiento

necesario para manejar las mismas tareas.

Indicador 2: Dedicación

- Más de la mitad de los colaboradores sienten que su trabajo está lleno de significado, propósito y se sienten entusiasmados, pero no sienten que este sea fuente de inspiración.
- Más de la mitad de los colaboradores se sienten orgullosos del trabajo que hacen demostrando un nivel alto de engagement, pero aun así encuentran su trabajo retador todos los días.

Indicador 3: Absorción

- La mitad de los colaboradores experimentan un sentimiento de que el tiempo pasa muy rápido cuando están trabajando, sienten que están en una burbuja y no se percatan de lo que pasa alrededor cuando están trabajando, se sienten inmersos y experimentan un sentimiento de que “se dejan llevar” por el trabajo y que les cuesta desconectarse del mismo.

Fuente: Elaboración propia

Indicador 2: Dedicación

- Realizar un reconocimiento al mejor colaborador del mes, premiando el que sobresalga de los demás por ir más allá de sus tareas asignadas, de esta manera generar un sentimiento de entusiasmo e inspiración en el colaborador y que sienta que su trabajo si está lleno de propósito y significado.
- Convertir a cada uno de los colaboradores en expertos en su área, brindándoles capacitaciones completas de cada nueva herramienta o proceso que se implemente en el departamento, de esta manera reducir el sentimiento de tener que enfrentarse a una tarea retadora todos los días, a mayor conocimiento menos miedo a los nuevos retos.

Indicador 3: Absorción

- Capacitar e incentivar a los colaboradores a realizar ejercicios que le permitan tomar descansos cada cierto tiempo, para evitar problemas físicos (como dolor de espalda, hombros, muñecas, ojos), problemas psicológicos (estrés, falta de concentración, tensión).

Objetivo Específico N°3

Determinar si el síndrome del Burnout influye en los niveles de engagement de los colaboradores del departamento de Planeación.

Conclusiones	Recomendaciones
<p style="text-align: center;"><u>Engagement</u></p> <p style="text-align: center;">Indicador 1: Estrés laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tres cuartas partes del departamento sienten que el trabajo que realizan les ocasiona estrés, en donde la mayoría indica que lo que les estresa es el poco tiempo que a veces tienen para realizar una tarea de emergencia, la responsabilidad del rol y el gran impacto de este en la empresa, el volumen de trabajo durante temporada alta, el ambiente tan cambiante y algunas veces la mala comunicación. • Más de la mitad de los colaboradores opinan que el estrés influye o puede influir en el engagement que siente en el lugar de trabajo debido a que se reduce la motivación, se pierde el interés por mantenerse en el departamento y puede nacer la idea de buscar otro puesto en otro lugar. Además, indican que la acumulación de estrés se vuelve insostenible aumentando el cansancio y la falta de concentración; ni siquiera están en ningún plan de desarrollo de carrera profesional. 	<p style="text-align: center;">Indicador 1: Estrés laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los líderes deben estar más presentes al momento de la toma de decisiones, ya que a los colaboradores al recibir tareas de emergencia pueden sentirse inseguros en cómo proceder con tan poco tiempo para planear. Ya con el apoyo de los líderes en las tareas de emergencia a los colaboradores para que estos se sientan apoyados y que disminuya el estrés por la responsabilidad que representa la toma de decisiones en el puesto que ocupan. • Incrementar el personal para épocas de alta demanda, crear planes de compensación en los que se le brinde al colaborador beneficios adicionales por las horas extras que realizan en temporadas altas. Realizar una reevaluación de la carga de trabajo para cada planeador y distribuir las tareas de forma más equitativamente posible. Es recomendable capacitarlos en el manejo del tiempo para que no pasen más de la jornada regular en el trabajo y se pueda balancear su vida laboral con la personal.

- La mayoría de los colaboradores concuerdan que la comunicación con su jefe inmediato es excelente y buena, pero entre los departamentos no lo es.
- La mayoría de los colaboradores sienten que tiene un trabajo estable en este momento y que no tiene problemas para trasladarse a la oficina, la oficina tiene condiciones físicas adecuadas para trabajar y que gozan de poder controlar su agenda de trabajo y organización de tareas, así como las herramientas adecuadas.

Realizar promociones internas a nuevos puestos y no contratar personas fuera del departamento dándoles un sentido de oportunidad de crecimiento de la carrera profesional y prepararlos para q puedan aplicar a un puesto de líder.

- Mejorar la comunicación interna de manera que fluya más rápido de parte de los líderes, evitando así que los colaboradores se sientan sorprendidos con decisiones de último minuto que les impactan directa o indirectamente. Y en la parte de comunicación con otros departamentos asignar un punto de contacto diferente entre el departamento y cada uno de los demás departamentos; que se encargue de mantener una comunicación activa y transmita cualquier tema de importancia a todos los compañeros.
- Para aquellos que sienten que las condiciones físicas de la oficina, como la temperatura el ruido y otras distracciones, le hacen más difícil el trabajo, brindarles la oportunidad de realizar el trabajo desde su casa en una modalidad 100% teletrabajo para que puedan ahorrar ese tiempo que les toma trasladarse del trabajo a la casa y viceversa, además de poder disfrutar de un clima más natural lejos de las altas o bajas temperaturas de la oficina.

Fuente: *Elaboración propia*

BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA

Bibliografía

(s.f.).

Amazon Corporation. (20 de Enero de 2020). *Amazon.es*. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de <https://www.amazon.es/Acerca-Amazon-Descubre-Nuestra-Empresa-Nuestra-Tecnologia/b?ie=UTF8&node=1323175031>

Amazon.jobs. (1 de Enero de 2020). *Amazon.jobs*. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de https://www.amazon.jobs/es/business_categories/amazon-customer-service

Barrantes Echavarría, R. (2013). 64.

Demerouti, E., & Saenz-Vergel, A. (2014). Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1. doi:10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235

Equipo About Amazon. (13 de Febrero de 2019). *Amazon.es*. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de <https://www.aboutamazon.es/trabajar-en-amazon/nuestros-principios-de-liderazgo>

Farias, J. A. (2016). *El Modelo Burnout-Engagement en enfermeros: El Factor Protector de la Resiliencia*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.

Griffin, R. W., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2020). *Comportamiento Organizacional: Administración de personas y organizaciones* (13a ed.). (A. V. Orozco, Ed., & C. G. Alvarez, Trad.) Mexico: Cengage. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de <http://ebooks7-24.com/?il=9979&pg=179>

Hernández Sampieri, R. F. (2013). *Metodología de la Investigación*.

Herrera, J. (03 de Febrero de 2020). Customer Service North America Workflow Manager. (K. Leon, Entrevistador)

La Nacion.com. (30 de Agosto de 2012). Economía. *La Nacion*. Recuperado el 15 de Febrero de 2020, de <https://www.nacion.com/economia/amazon-invertira-25-millones-en-nueva-operacion-en-el-pais/P7Y33VHHLNE4HAVI47LTIDVQRQ/story/>

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, Ca: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach Burnout Inventory*. Palo alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (2000). Job Burnout. *Annual review of psychology*.

Miyar, M. V. (2015). *Psicología de la adaptación y del estrés. Desde la biología hasta la clínica*. Barcelona: Siglantana-Ergon.

- Nakao, M. (2010). Work Related Stress and psychosomatic medicine. *BioPsuchoSocial Med* 4. *Department of Hygiene and Public Health, Teikyo University School of Medicine, Tokyo, Japan*, <https://doi.org/10.1186/1751-0759-4-4>.
- Raigosa Gallego, D., & Marin Londoño, B. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. *International Journal of Psychological Research*.
- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2000). *Metodología de la Investigación*. Mexico, D.F: Segunda edición Mc Graw Hill.
- Robinson, T. (2010). *Jeff Bezos: Amazon.com Architect*. Edina, Minnesota: ABDO Publishing Company.
- Salanova, M., Llorens, S., Torrente, P., & Acosta, H. (2013). Prácticas Organizacionales Saludables: Un análisis exploratorio de su impacto relativo sobre el engagement con el Trabajo. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: Sexta Edición Mc Graw Hill Education.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw Hill Education.
- Sanchez, D. M. (Mayo de 2015). Revisión Bibliográfica sobre burnout y terapia ocupacional. Entre la vulnerabilidad y la oportunidad. *TOG (A Coruña)*, 12(21), 28. Recuperado el 8 de Febrero de 2020, de <http://www.revistatog.com/num21/pdfs/revision4.pdf>
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). *Burnout e engagement, y su relación con la eficacia*. Departamento de Psicología, Universidad de Utrecht, Netherlands y Departamento de Psicología: Routledge.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2000). *The Measurement of Engagement and Burnout: A two Sample confirmatory Factor Analytic Approach*. Netherlands: Journal of Happiness Studies, Kluwer Academic Publishing.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). *UWES – Utrecht Work Engagement Scale*. Occupational Health Psychology Unit. Obtenido de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf
- Schaufeli, W., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study". *Journal of Organizational Behavior*.
- Technoblogist. (Junio de 2014). *The Technoblogist*. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de <http://technoblogist.com/empresas/ecommerce/amazon/>

Theis, R. (15 de Enero de 2020). *Alamy Stock Photo*. Obtenido de <https://www.alamy.com/wide-view-of-the-amazon-campus-world-headquarters-in-seattle-under-blue-summer-sky-image186614710.html?pv=1&stamp=2&imageid=5241ACCE-F9A3-48E3-9897-F4AD8423E4FE&p=372053&n=0&orientation=0&pn=1&searchtype=0&IsFromSearch=1&srch=fo%3db>

Treceño, J. B. (s.f.). Estresores Laborales: tipos, clasificacion y ejemplos. *Psicologia y Mente*.

Unidad de Investigacion de Ciencias Sociales. (2017). *Guia, trabajos finales de graduacion, tesinas y tesis en ciencias sociales*. Direccion Metodologia de Investigacion. San Jose: Universidad Hispanoamericana. Recuperado el 5 de Enero de 2020

ANEXOS



**Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos
TESINA**

Cuestionario

Instrumento para medir el Síndrome del Burnout (quemarse por el trabajo) y su influencia en el engagement (compromiso laboral) de los colaboradores del Departamento de Planeación de Calle Blancos.

Estimados colaboradores:

Reciban un cordial saludo. El presente cuestionario contiene diferentes preguntas relacionadas con el agotamiento o desgaste ocupacional que permitirán conocer la frecuencia y la intensidad con la que se sufre Burnout además de medir el nivel de engagement para entender el impacto del Burnout en el mismo; los resultados serán utilizados de manera académica para optar por el título de Bachillerato en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos.

Por favor señale con una "X" la casilla con la opción que considere más a fin con su criterio en cada una de las preguntas o especifique según su parecer. **La información suministrada será confidencial y solamente se utilizará para los efectos de la investigación.**

A. DATOS GENERALES

1. ¿Género?

Masculino Femenino LGBT+

2. ¿Qué tipo de rol o puesto tiene actualmente?

Temporal Permanente

3 ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos?

1 a 6 meses
 6 meses a 2 años
 3 a 10 años
 11 años o más

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
6= Todos los días

B. VARIABLE #1: Dimensiones del Síndrome del Burnout a través de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI), los tres indicadores a medir:

INDICADOR #1: Agotamiento o cansancio emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo.

INDICADOR #2: Despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

INDICADOR #3: Realización personal: evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo.

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)									
(Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986)									
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	EE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	EE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	PA	Siento que puedo entender fácilmente a mis clientes							
5	D	Creo que trato a algunos de mis clientes como si fueran objetos impersonales							
6	EE	Siento que trabajar con personas todos los días supone un gran esfuerzo y me cansa							
7	PA	Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis clientes							
8	EE	Me siento "quemado" o desgastado por el trabajo							
9	PA	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	D	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de planeador							
11	D	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12	PA	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	EE	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	EE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes							
16	EE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	PA	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes							
18	PA	Me siento motivado después de trabajar junto a mis clientes							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo							
20	EE	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21	PA	En mi trabajo trato los problemas emocionales de manera adecuada							
22	D	Creo que mis clientes me culpan de algunos de sus problemas							

EE: Cansancio Emocional

D: Despersonalización

PA: Realización Personal

C. VARIABLE #2: Dimensiones del Engagement (compromiso laboral) a través de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17), los tres indicadores a medir:

INDICADOR #1: Vigor: identifica los altos niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y de altos deseos de esforzarse en el trabajo.

INDICADOR #2: Dedicación: identifica altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo que uno realiza.

INDICADOR #3: Absorción: mide la concentración y el sentimiento de realización personal en el trabajo, mientras se tiene la sensación de que el tiempo ‘pasa volando’ y uno se deja ‘llevar’ por el trabajo.

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©									
Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste ‘0’ (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6). (Schaufeli & Bakker, UWES – Utrecht Work Engagement Scale, 2003)									
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
			0	1	2	3	4	5	6
1	VI	En mi trabajo me siento lleno de energía							
2	DE	Mi trabajo está lleno de significado y propósito							
3	AB	El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
4	VI	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo							
5	DE	Estoy entusiasmado con mi trabajo							
6	AB	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi							
7	DE	Mi trabajo me inspira							
8	VI	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar							
9	AB	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							
10	DE	Estoy orgulloso del trabajo que hago							
11	AB	Estoy inmerso en mi trabajo							
12	VI	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo							
13	DE	Mi trabajo es retador							
14	AB	Me “dejo llevar” por mi trabajo							
15	VI	Soy muy persistente en mi trabajo							
16	AB	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo							
17	VI	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando							

VI: Vigor

DE: Dedicación

AB: Absorción

D. VARIABLE #3: Engagement

INDICADOR: Estrés laboral; la respuesta psicológica nociva que aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

1 ¿Cree usted que el trabajo que realiza en el Departamento de Planeación de Amazon Calle Blancos le ocasiona estrés?

() Sí, ¿Por qué?

() No.

2 ¿Considera que el estrés influye o podría influir en el engagement (compromiso laboral) que siente usted en su lugar de trabajo?

() Sí, ¿Por qué?

() No.

3 ¿Tiene usted claras cuáles son las metas, objetivos o responsabilidades asociadas a su puesto?

() Sí.

() No.

4 ¿Está usted de acuerdo con el tiempo que se le da para realizar la cantidad de tareas asignadas en su lugar de trabajo?

() Sí.

() No.

5 ¿Considera que tiene una buena comunicación entre departamentos?

() Sí.

() No.

6 ¿La comunicación con el jefe inmediato es?

a. () Excelente.

b. () Buena.

c. () Regular.

d. () Mala.

e. () Pésima.

7 ¿Cómo califica las relaciones interpersonales con sus compañeros(as) de trabajo?

- a. Excelentes.
- b. Buenas.
- c. Regulares.
- d. Malas.
- e. Pésimas

8 ¿Está actualmente en un plan de desarrollo de carrera profesional en la empresa?

- Sí.
- No.

9 ¿Está usted atravesando alguna situación relacionada con acoso laboral?

- Sí.
- No.

10 ¿Es fácil para usted trasladarse a la oficina cada día?

- Sí.
- No.

11 ¿Siente que tiene un trabajo estable en este momento?

- Sí.
- No.

12 ¿Tiene usted control sobre su agenda de trabajo y la organización de tareas?

- Sí.
- No.

13 ¿Esta cómodo con sus condiciones físicas del lugar de trabajo como ergonomía, temperatura adecuada?

- Sí.
- No.

14 ¿Cuenta con las herramientas de trabajo adecuadas para alcanzar los objetivos?

- Sí.
- No.

15 ¿Considera que los objetivos a cumplir son alcanzables?

- Sí.
- No.

16 ¿Considera que su horario de oficina es apto para las labores de la empresa?

- Sí.
- No.

E. VARIABLE #4: Engagement

INDICADOR: Recomendaciones para mejorar el nivel de engagement

1 ¿Qué sugerencias puede hacer para mejorar el engagement (compromiso laboral) en la Institución?, favor indíquelo a continuación:

Muchas gracias