

Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones

Correlation of burnout engagement and syndrome levels in a telecommunication company.

VIVEROS, Oscar I.¹

FIERRO, Carlos A²

Resumen

El Presente documento, expone los resultados de un proceso de investigación de carácter descriptivo y correlacional, orientado a identificar los niveles de Engagement y los niveles del Síndrome de Burnout en una empresa de telecomunicaciones colombiana a través de los instrumentos Utrecht Work Engagement Scale y Maslash Burnout Inventory; entre los resultados, se identificó que estos niveles son indirectamente proporcionales entre sí y guardan relación con variables como la edad, área de trabajo y tiempo en la organización.

Palabras clave: engagement, síndrome de burnout, satisfacción laboral

Abstract

The present document, express the results obtained by a descriptive and correlated investigation process faced towards the identification of the engagement and burnout syndrome levels in a telecommunications company, using the Utrecht work engagement scale and the Maslash Burnout inventory; Among the results, it could be observe that this levels are inversely proportional to one another and are also related to variable items as age, working area and the amount of time of being part of the company.

key words: engagement, burnout syndrome, job satisfaction

1. Introducción

Las condiciones sociopolítico-económicas y las regulaciones administrativas/legales en las relaciones laborales, son complejas variables que determinan las prácticas y/o políticas en materia de gestión humana al interior de las organizaciones (Chiavenato, 1998) en esta relación laboral entre la empresa y los trabajadores, surge la necesidad de que el trabajador alcance un proceso de adaptación al cargo y/o actividades laborales, al mismo tiempo que tienda por una apropiación, agrado, gusto por las políticas y objetivos misionales de la empresa, de manera paralela en los integrantes de las organizaciones (trabajadores) también surgen diferentes necesidades, entre las que se destacan la estabilidad laboral, la retribución económica (salario), ejercicio o puesta en práctica

¹ Estudiante de Psicología. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Universidad Surcolombiana. Ivánviveros.visar@icloud.com – Director ejecutivo de Ingenierías, Consultorías, Obras y Proyectos Aristizabal Viveros S.A.S. – ARVICOP S.A.S. direccionejecutiva@arvicop.com.co

² Docente investigador. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Universidad Cooperativa de Colombia. Carlos.fierro@campusucc.edu.co

....

de la profesión adquirida, convenientes condiciones laborales (horarios, permisos, salario emocional) entre otras, de la correspondencia entre las partes implicadas para suplir conjuntamente sus necesidades y expectativas, surgen situaciones/fenómenos tanto positivos como negativos a nivel organizacional, el Síndrome de Burnout y el Engagement, son dos de aquellos resultados.

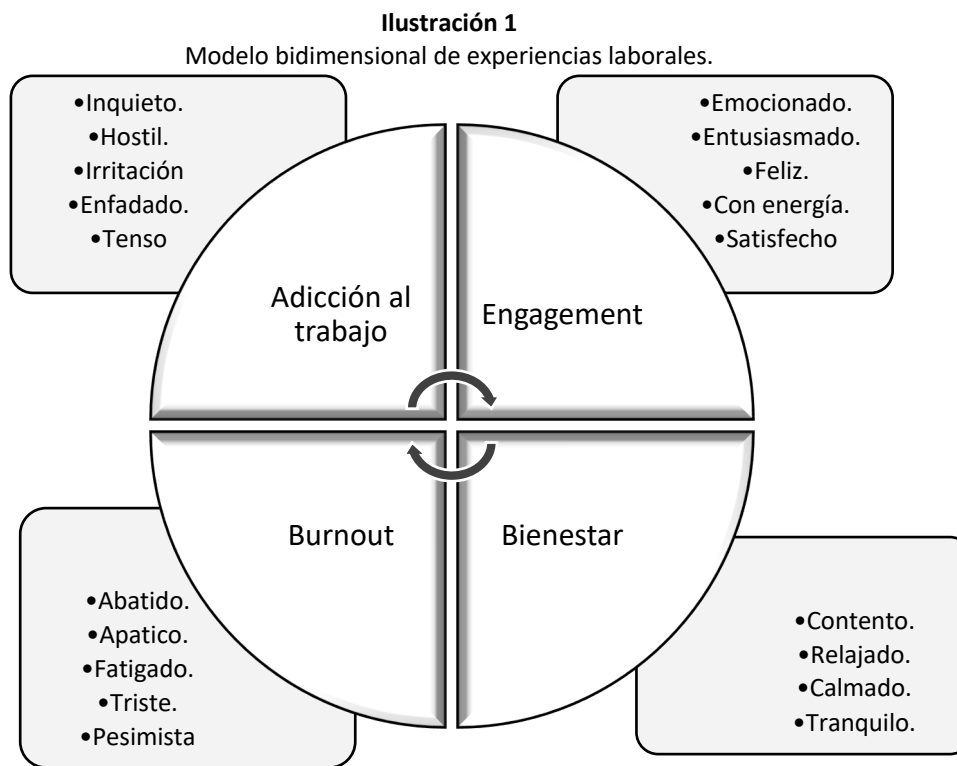
La palabra “Engagement” anglicismo que, traducido al español alude a “compromiso o noviazgo”, no puede confundirse (aunque parezcan homónimos) con el término “implicación en el trabajo” conocido por sus siglas en inglés como work involvement, de igual manera, aunque está relacionado con los conceptos de “compromiso organizacional” (organizational commitment) o adicción al trabajo (workaholism) puesto que los hasta ahora mencionados, serían teóricamente fracciones o apartados del engagement; por definición, el engagement es “... estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002; citado por Schaufeli & Salanova, 2009, pág. 109) el engagement es relacionado con un altruismo organizacional, sentido de cooperación, una conexión afectiva hacia el trabajo (estar ilusionado por el trabajo), el engagement es una vinculación psicológica hacia el trabajo de características positivas, esta vinculación psicológica del individuo hacia su actividad laboral obedece a la conjugación de los recursos laborales y personales, la recuperación debido al esfuerzo, la competencia percibida por el propio sujeto para cumplir con el rol designado, la autopercepción de eficacia profesional y el contagio emocional fuera del trabajo, que en conjunto actúan como características vigorizantes del trabajo, el engagement “se relaciona con conductas organizacionales positivas como la iniciativa personal y la motivación para aprender conductas superiores al rol, es decir una tendencia proactiva” (Sonnentag, 2003; citado en Flórez Donado, y otros, 2017, pág. 1). Otras consecuencias del engagement que pueden identificarse son la iniciativa personal, altos niveles de motivación para aprender cosas nuevas, motivación para tomar nuevos retos en el trabajo, mayor lealtad y fidelización del cliente, propiciando satisfacción laboral, compromiso organizacional, baja intención de abandono del trabajo, alto desempeño de tareas, disminución de quejas y aumento de la salud en el trabajador (Salanova & Llorens, 2008).

Coincidiendo con la definición entregada del engagement, un trabajador engaged con altos niveles en la escala/dimensión/factor de Vigor, es un trabajador que desarrolla sus actividades laborales con altos niveles de energía, resistencia física y mental, sorteando las dificultades que la actividad misma implique, solo por el deseo y satisfacción de realizar su trabajo, un trabajador engaged con altos niveles de Dedicación es un trabajador con alta implicación laboral, entusiasmado, con un sentimiento de orgullo y brinda un alto significado a su trabajo y a sus actividades laborales, el factor de Absorción en un trabajador engaged, se evidencia en la concentración que el trabajador asume en su trabajo, siendo tan alta, que el trabajador mismo siente que el tiempo pasa rápidamente mientras desarrolla sus actividades laborales, anexo es un trabajador que no suele desconectarse de sus tareas (Schaufeli & Salanova, 2009; Marcantonio, 2017; Olivarez, 2017).

De forma antepuesta al engagement, el Síndrome de Burnout, es un fenómeno organizacional por el que se entiende que “... es el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas” (Maslach & Jackson, 1981; citado en Hernández, Terán, Navarreta, & León, 2007, pág. 52). El síndrome se caracteriza por el surgimiento de sentimientos negativos hacia las personas con las cuales se labora, situación conocida como despersonalización, también surgen sentimientos negativos encauzados hacia la propia persona, situación conocida como deficiencia en la realización personal y la sensación de no disponer de recursos emocionales, suficientes para afrontar las cargas de presión que le rodean, aspecto conocido como agotamiento emocional (Rodríguez, 2010), el burnout, es un síndrome que agrupa un diverso número de síntomas psicológicos y físicos los cuales evolucionan con el tiempo en función de los factores organizacionales y personales del trabajador, siendo el entorno laboral el factor clave en su etiología (Quiceno & Vinaccia, 2007).

Con el padecimiento del síndrome de burnout se relacionan dificultades físicas y emocionales que afectan al individuo tanto el campo laboral como el personal/familiar, está relacionado con el surgimiento de déficits económicos, sociales, personales y laborales tanto a la persona que lo posee, como a la organización de la cual hace parte y va posibilitando el deterioro en las diversas áreas de funcionamiento, se pierde la acción proactiva del individuo, surge el consumo de estimulantes, sustancias y hábitos nocivos a la salud, hipertensión, úlceras, disfunciones sexuales entre otras (Martínez, 2010), anexo, estas situaciones en conjunto dificultan el surgimiento y sostenimiento del engagement en las organizaciones, actualmente, se llevan esfuerzos académicos para identificar la magnitud de la influencia que las variables contractuales, las características del puesto, cargos y el ambiente de trabajo, los turnos laborales, el horario de trabajo, la seguridad y estabilidad en el puesto, la antigüedad profesional, el progreso excesivo o escaso, la incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, la estructura y clima organizacional, la retroalimentación o feedback de sus funciones y tareas laborales tienen sobre el desarrollo del síndrome de burnout (Olivarez, 2017; Apiquian, 2007).

La evaluación del síndrome de burnout, se realiza a través de las escalas de Desgaste Emocional, cinismo y eficacia profesional, el Cinismo en el síndrome de burnout, se presenta como una ineficiente estrategia de afrontamiento del trabajador frente a los factores estresantes organizacionales a los cuales no puede responder, la desvalorización personal (laboral) es una actitud de indiferencia, distanciamiento y devaluación del propio trabajo que puede conducir a autosabotajes, el trabajador suele presentar actitudes defensivas ante las demandas laborales, e incumplimiento de las mismas, el Desgaste Emocional en el síndrome de burnout, se refiere al surgimiento de sentimientos de estar emocionalmente agotado y sobrepasado por las dinámicas laborales en cuanto a sus propios recursos emocionales, el trabajador siente que ya no puede dar más de sí mismo, presenta baja autoestima, mala concentración, baja tolerancia entre otros síntomas, este conjunto de dificultades pueden desencadenar en hostilidad e irritabilidad frente a compañeros, colaboradores y familia, el sentimiento de bajo logro o realización profesional, dimensión de Eficacia Profesional, surge cuando el trabajador considera no ser ya competente para el desarrollo de su cargo y de sus actividades laborales, lo que trae consigo la evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo desempeño laboral, disminución de las expectativas en el trabajo e insatisfacción generalizada (Quiceno & Vinaccia, 2007; Hernández, Terán, Navarreta, & León, 2007; Marsollier, 2019; Apiquian, 2007), también es necesario considerar, que los constructos engagement y síndrome de burnout no representan polos opuestos, el engagement y sus aspectos positivos, van más allá de no sentir los aspectos negativos del síndrome de burnout ya que la finalidad del engagement es alcanzar una experiencia óptima en el desarrollo de las actividades laborales, de la misma forma, la ausencia de altos niveles de engagement no implica el desarrollo de altos niveles de síndrome de burnout, la relación ascendente o descendente entre los dos fenómenos, es consecuencia de las experiencias positivas o negativas de los trabajadores al interior de la organización a la cual pertenezca, en la explicación de la relación bipolar burnout-engagement, el concepto de energía media entre las dimensiones de agotamiento y de vigor, y, el concepto de identificación, media entre las dimensiones de cinismo y dedicación (Marsollier & Aparicio, 2013).



Fuente: (Bakker & Oerlemans, 2011; citado en Marsollier, 2019, pág. 6)

El modelo circunflejo de afecto permite diferenciar cuatro experiencias distintas vinculadas al trabajo, que vincula los conceptos de burnout y engagement, explicando que la génesis del engagement, sucede cuando existen altos niveles de placer en las actividades laborales, es decir que el trabajador desempeña sus actividades con dedicación y absorción, además de presentar altos niveles de activación lo equivale a altos niveles en la escala de vigor, por otra parte, la aparición del síndrome de burnout se relaciona con experiencias laborales de bajos niveles de activación y placer. (Marsollier, 2019) la relación entre ambos constructos, es motivo de constante reflexión y estudio, incluso se postula la coexistencia de ambos constructos, estudios realizados, demuestran que no se puede afirmar con total certeza que el síndrome de burnout y el engagement sean totalmente opuestos, puesto que poblaciones con altos indicadores de desgaste emocional, cinismo y baja eficacia profesional también sostienen elevados niveles de vigor, absorción y dedicación como estrategias de afrontamiento frente a las demandas laborales. (Marsollier & Aparicio, 2013)

Con la finalidad de ahondar en la relación del engagement y el síndrome de burnout al interior de las organizaciones empresariales, esta investigación, utilizo los formularios Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y Maslash Burnout Inventory (MBI-GS) como instrumentos para identificar los niveles de engagement y de síndrome de burnout en una población de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones colombiana, identificando la existencia, fuerza y dirección de una relación estadística entre los dos constructos, así como entre las escalas/factores que constituyen a cada uno de ellos.

2. Metodología

Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional para evaluar los niveles de engagement y síndrome de burnout en una muestra de cuarenta y dos (42) trabajadores de una empresa de telecomunicaciones colombiana, la organización participante es una empresa del sector telecomunicaciones ubicada en Neiva (Huila, Colombia) que lleva funcionando desde hace diez (10) años y se dedica al desarrollo de software, obras relacionadas con el sector eléctrico y conexión a internet para grandes superficies, la

organización está integrada por cincuenta y tres (53) trabajadores subdivididos en tres áreas, (1ª) el área administrativa que la comprenden el personal de gerencia, subgerencia, coordinadores de procesos y auxiliares administrativos, (2ª) el área de I+D+i que la comprenden ingenieros de desarrollo de software y electrónica, la última (3ª) área operativa que la comprenden el personal de ingenieros técnicos y tecnólogos que realizan actividades de obras civiles, obras eléctricas y mantenimiento.

Los criterios de inclusión para la participación en la investigación fueron los siguientes: I - Formación académica de nivel profesional o tecnóloga. II – laborar el total de 48 horas semanales al interior de las sedes administrativas o lugares de ejecución de proyectos. III – Ser un trabajador directo de la empresa y no prestadores de servicios. IV – Tener mínimo una antigüedad de seis (6) meses en la organización. Con los criterios de participación del personal, de los cincuenta y tres (53) trabajadores de la organización, se aceptó la participación de cuarenta y dos (42) trabajadores.

Acerca de las consideraciones éticas que se han tenido en cuenta durante la formulación y ejecución de esta investigación, es necesario aclarar, que se siguieron los lineamientos de la Ley 1090/06 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de la Psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones en Colombia (Congreso de Colombia, 2006) atendiendo a lo explícito en los artículos 10 título II, 49 del capítulo VII título VII de la ley ya mencionada, artículos que en conjunto exigen al psicólogo/investigador el guardar total reserva sobre el personal y las organizaciones en las cuales realiza labores investigativas y responsabilizarse de la información recolectada, análisis, conclusiones y divulgación de la misma, tanto la dirección general de la organización como los participantes (Trabajadores) tuvieron pleno conocimiento de la orientación de la investigación (Tanto objetivos y métodos) y dieron su consentimiento para participar del proceso de investigación, las áreas de talento humano y de salud ocupacional de la empresa, accedieron a promover la participación del personal en la investigación, brindando garantías de la necesidad de abordar estas temáticas al interior de la organización, y garantizando la transparencia e imparcialidad tanto del equipo de investigación como la garantía de que los resultados no afectarían la estabilidad laboral de los mismos trabajadores. Respecto de las posibilidades de intervención sobre el personal a partir de los resultados, se aclara que la investigación sigue una orientación de estudio descriptivo, es decir, el estudio se orienta a medir/evaluar los niveles de engagement y síndrome de burnout, mas no a intervenirlos, o poner a prueba alguna variable sobre la población, por lo tanto, no se realizaron intervenciones de tipo clínico (individual) ni colectivo (organizacional) así como tampoco se transmitieron a los directivos los resultados individuales generados por los instrumentos. Bajo estos estándares de comportamiento, se puede afirmar que existe un nivel de riesgo mínimo para incidir en faltas contra la ética detalladas en el Manual de Deontología y Bioética del ejercicio de la psicología en Colombia.

Los participantes (trabajadores) firmaron un formato de consentimiento informado en el cual se encontraban consignadas la participación voluntaria y consciente de los trabajadores, autorizando que sus respuestas en los formularios y datos personales (relacionados con la organización) fuesen analizados para el desarrollo del proceso de investigación con fines académicos, con el compromiso por parte de los investigadores de respetar la reserva de identidad de los trabajadores, de no afectar su vínculo y bienestar laboral en la organización y de hacer conocer los resultados globales una vez finalizada la investigación.

El diligenciamiento de los cuestionarios por parte de los trabajadores, se realizó en privado en un espacio de la organización, para tal fin fueron necesarios dos días laborales, en promedio durante la aplicación de los cuestionarios cada participante necesito de 25 minutos; previamente a la aplicación del instrumento, los participantes diligenciaron un formulario sociodemográfico para recabar más información, acerca de las edades, tiempo de trabajo en la organización, área de trabajo y si había presentado evaluaciones de desempeño, todas estas, son variables que se consideran como puntos de discusión en las conclusiones de este informe, y, se suministró una hoja guía que brindaba información relacionada con las preguntas de los cuestionarios de tal forma que exponían ejemplos para ayudar en la comprensión de los ítems.

2.1. Instrumentos de investigación, aplicación y análisis de los resultados

Teniendo en cuenta la relativa novedad del término engagement y su importancia como objeto de estudio, se han desarrollado pocos instrumentos que cuenten con un nivel de confiabilidad y validez suficientes como para ser considerado el instrumento “definitivo-Bandera” a la hora de pretender identificar y determinar los niveles de Engagement presentes en las diferentes poblaciones, sin embargo, los resultados aquí expuestos, corresponden a la aplicación del Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de 17 ítems traducido al español y con variables de respuesta en una escala de Likert (ver anexo 4), instrumento desarrollado por Wilmar Schaufeli en 2002, este cuestionario, distribuye sus reactivos en la identificación y determinación de los valores de las escalas/factores de Vigor, Dedicación y Absorción en el engagement, el cuestionario UWES se establece como el instrumento más utilizado para identificar y medir el engagement, muestra de ello, es el desarrollo de estudios en más de trece países. (Salanova & Llorens, 2008; Spontón, Medrano, Maffei, Sponton, & Castellano, 2012)

Estudios enfocados en analizar la validez factorial del UWES en población de España, China, Finlandia, Grecia, Portugal, Australia, Canadá Y Estados Unidos confirman que los factores de vigor, dedicación y absorción tienen una correlación que usualmente oscila entre 0,65 y 0,85, la estructura de los tres factores o escalas del UWES es similar y subyacente en los diferentes países, lo que indica que puede ser utilizado en diferentes contextos y ocupaciones (invarianza factorial), la consistencia interna del UWES según 2 muestras en 24.054 trabajadores reveló que el α de Cronbach eran superiores a .90 demostrando una buena consistencia interna, la estabilidad de las puntuaciones a lo largo del tiempo según estudios realizados en cinco (5) países confirman que el engagement es un estado psicológico persistente. (Schaufeli & Salanova, 2009, pág. 116) Un estudio enfocado en la adaptación del Utrecht Work Engagement Scale – UWES en Colombia, confirmó mediante evidencias de validez y confiabilidad, consistencia interna y su estructura factorial, que las características psicométricas del UWES para población colombiana es conveniente de aplicar con fines de investigación y de diagnóstico organizacional (Alvarez Garzón & Peña Fuentes, 2016), en líneas generales durante procesos de validación de instrumento a través de diferentes estudios y en diferentes poblaciones, aun cuando el análisis factorial confirmatorio del UWES, define una estructura tridimensional, estas tres dimensiones demuestran estar íntimamente relacionadas, las correlaciones entre las tres escalas generalmente exceden el .65, respecto de la consistencia interna en todos los casos, los valores α de Cronbach son iguales o superan el valor crítico de .70, la estabilidad promedio de dos años para los coeficientes de vigor, dedicación y absorción son .30, .36 y .46 (Schaufeli & Bakker, 2009) lo cual infiere no solo que el instrumento realiza una medida acertada y constante de los valores de engagement, sino que da evidencia de que el engagement es un estado psicológico que se sostiene en el tiempo.

Aunque se han desarrollado variados instrumentos/cuestionarios y baterías para identificar la presencia y niveles del síndrome de burnout en diferentes poblaciones (ejemplos: Oldenburg Burnout Inventory OLBY – o el Copenhagen Burnout Inventory - CBI) de manera habitual, ya sea por accesibilidad y ser de uso libre, se utiliza el Maslach Burnout Inventory (MBI) en su versión general para servicios o profesiones generalizadas (General

Survey - GS), aplicable para todo tipo de perfiles laborales, esta versión general del MBI fue desarrollada en 1996 por Jackson y Leiter, y evalúa los niveles de burnout en las tres escalas/factores Cinismo, Desgaste Emocional y Eficacia Profesional. En un análisis factorial, mediante el método de componentes principales, se encontraron 3 factores que explican en conjunto el 67.8% de la varianza total, la escala de mayor peso fue Cinismo con el 43.6% de la varianza total, seguido de Eficacia profesional con el 16.5%, siendo Desgaste Emocional el factor con menor varianza (7.7%), el análisis de consistencia interna, se realizó análisis de fiabilidad a través del índice de alfa de Cronbach, como resultado, los índices de consistencia de las escalas se mantuvieron entre .85 y .89, siendo la escala Desgaste Emocional la de mayor fiabilidad con un .894 (Moreno, Rodríguez, & Redonda, 2001).

3. Resultados

3.1. Normalidad en los datos

Para comprobar la distribución normal y concordancia de los datos recolectados a través de los instrumentos Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) durante la identificación de los niveles de Engagement y Burnout en la población participante, se empleó la prueba No Paramétrica de Kolmogorov Smirnov, de los resultados de dicha prueba, se pudo apreciar que todos los valores de las variables o escalas tanto del Síndrome de Burnout “Desgaste emocional, Cinismo y Eficacia profesional” y las escalas del Engagement “Vigor, Dedicación y Absorción” superan el 0.05, lo cual permite concluir que la muestra (los datos de 2 cuestionarios aplicados a 42 participantes) posee una distribución específica, con un nivel de significancia del 5%.

3.2. Correlación No paramétrica entre las escalas

Con la finalidad de identificar la existencia de una relación lineal (Fuerza y dirección de la relación) entre cada una de los factores de los cuestionarios Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) identificando al mismo tiempo la significancia estadística de dicha relación, se ha aplicado la prueba de identificación de asociación de Spearman (ver cuadro N°1), fruto de este ejercicio estadístico, se identifica que existe una correlación negativa entre los factores de cinismo, y desgaste emocional del Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) y los factores de Vigor, Dedicación Y Absorción del Utrecht Work Engagement Scale (UWES), lo que permite inferir, que los participantes que presentan mayores niveles de Desgaste Emocional y Cinismo en el síndrome de burnout, presentaran menores niveles en los tres factores del engagement, confirmando así que el engagement es una antítesis positiva del síndrome de burnout, y que las dimensiones o factores del engagement se relacionan negativamente con las dimensiones del síndrome de burnout (Schaufeli, Leiter Y Maslach, 1996; citado en Schaufeli & Salanova, 2009, pág. 116); igualmente desde los resultados, se identifica que existe una correlación positiva entre la dimensión Eficacia Profesional del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) y los tres factores del engagement (Absorción, Dedicación, y Vigor) evaluados por el Utrecht Work Engagement Scale (UWES) lo que permite inferir, que los participantes que presenten altos niveles en la dimensión de Eficacia Profesional del síndrome de burnout, igualmente presentaran altos niveles en las tres dimensiones del engagement o de engagement en general, esta situación, se debe a que los ítems correspondientes a la dimensión de eficacia profesional en el Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) están redactados en un sentido positivo, contrario a la redacción negativa que tienen los ítems de las dimensiones de Cinismo y Desgaste Emocional, con ello no se quiere afirmar que la escala de Eficacia Profesional pertenezca con mayor propiedad al engagement y no al síndrome de burnout, por lo contrario, hallar la falta de Eficacia Profesional desde el Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) en el personal requiere entonces de invertir las puntuaciones en dicha escala. Entre las dimensiones de Vigor, Dedicación y Absorción del engagement evaluados por el Utrecht Work Engagement Scale (UWES) existe una correlación positiva que permite afirmar, que los

trabajadores que presenten altos niveles en alguna de estas dimensiones presentaran altos niveles en las dos dimensiones restantes del engagement.

Cuadro 1
Rho de Spearman aplicada a las escalas del MBI y el UWES.

Correlaciones

		Desgaste Emocional	Cinismo	Eficacia Profesional	Vigor	Dedicación	Absorción
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,789**	-,579**	-,839**	-,670**	-,0230
	Desgaste Emocional	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,143
	N	42	42	42	42	42	42
Cinismo	Coeficiente de correlación	,789**	1,000	-,786**	-,842**	-,787**	-,334*
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,030
	N	42	42	42	42	42	42
Eficacia Profesional	Coeficiente de correlación	-,579**	-,786**	1,000	,720**	,671**	,361*
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,019
	N	42	42	42	42	42	42
Vigor	Coeficiente de correlación	-,839**	-,842**	,720**	1,000	,798**	,506**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001
	N	42	42	42	42	42	42
Dedicación	Coeficiente de correlación	-,670**	-,787**	,671**	,798**	1,000	,545**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	42	42	42	42	42	42
Absorción	Coeficiente de correlación	-,0230	-,334*	,361*	,506**	,545**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,143	0,030	0,019	0,001	0,000	0,000
	N	42	42	42	42	42	42

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

3.3. Tablas de frecuencias en los resultados de los cuestionarios Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) aplicado a los 42 participantes

Cuadro 2

Niveles de engagement identificados en el total de la población.

Engagement

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajas	2	4,8	4,8	4,8
	Moderadas	14	33,3	33,3	38,1
	Altas	23	54,8	54,8	92,9
	Muy Altas	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Atendiendo a la definición de engagement como un estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por Vigor, Dedicación y Absorción, a la explicación entregada para cada una de sus dimensiones y a los resultados del cuadro (2), se puede afirmar que el 61.9% (26 de 42) de los trabajadores, realizan sus actividades laborales con niveles de engagement que oscilan entre alto y muy alto, como

trabajadores engaged realizan sus actividades con altos niveles de energía, resistencia física, entusiasmados, con alta implicación laboral y alta concentración.

Cuadro 3

Niveles de síndrome de burnout identificados en el total de la población.

<i>Burnout</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	17	40,5	40,5	40,5
	Nivel Medio	14	33,3	33,3	73,8
	Nivel Alto	11	26,2	26,2	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Atendiendo a la definición de síndrome de burnout como un agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, a la explicación entregada para cada una de sus dimensiones (Cinismo, Desgaste Emocional, Eficacia Profesional) y a los resultados del cuadro (3), se puede afirmar que el 26.2% (11 de 42) de los trabajadores presentan altos niveles de síndrome de burnout, desde estos resultados, se puede afirmar que son trabajadores que realizan sus actividades laborales con actitud indiferente, se sienten emocionalmente desbordados por la dinámica organizacional, devalúan su propio trabajo y perciben que su desempeño en las labores no aportan o no interesan en la organización a la cual pertenecen.

Cuadro 4

Tabla de frecuencias engagement vs burnout.

		Burnout			Total
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	
Engagement	Bajas	0	1	1	2
	Moderadas	3	2	9	14
	Altas	12	10	1	23
	Muy Altas	2	1	0	3
Total		17	14	11	42

Fuente: Elaboración propia

Realizando una tabla cruzada entre los resultados arrojados por los instrumentos Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) se observa que el 59.5% (25 trabajadores) del personal de la organización presentan niveles moderados o altos de síndrome de burnout, y, de la misma forma el 61.9% (26 trabajadores) presentan altos niveles de engagement, de 14 trabajadores (33.3% de la población) que presentan un nivel medio de síndrome de burnout, 12 de ellos también presentan niveles moderados o altos de engagement, atendiendo a estos resultados, se puede observar la coexistencia de los constructos de engagement y síndrome de burnout en la población participante, es decir, que de manera probable, en el personal que presenta altas calificaciones en los factores de Cinismo y de Desgaste Emocional, factores como el Vigor, la Absorción o Dedicación, están siendo utilizados como estrategias para afrontar las dinámicas laborales que les genera el desgaste; también se puede observar, que el 38.1% (16 trabajadores) puede presentar un moderado o bajo nivel de engagement, de lo cual se podría inferir, que dicho personal se siente calmado o relajado con sus

condiciones laborales y las dinámicas de la organización pero con un nivel de activación, entusiasmo y dedicación menor que sus 26 compañeros engaged.

Al comprar la variable Tiempo en la Organización con los niveles de engagement (ver cuadro N°5), se identifica que el personal con mayor antigüedad en la organización presenta menores niveles de engagement en un alto contraste con el personal que ha laborado menos de 1 año en la organización, se puede inferir, que existe en el personal, una pérdida progresiva a través del tiempo, de los factores de Vigor, Dedicación y Absorción o del engagement en general en la medida que sortean las actividades laborales y son parte de la cultura y las dinámicas de la organización a la cual pertenecen, conclusiones de estudios en el que verificaban si los tipos de cultura organizacional predicen el engagement en los empleados, concluyen que los tipos de cultura organizacional, la misión, el involucramiento en los planes de la organización, una misión y objetivos estratégicos compartidos por los trabajadores, el empoderamiento, la retroalimentación del desempeño entre otros, son factores que generan colaboradores engaged (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015).

Cuadro 5

Tabla de frecuencias Tiempo vs engagement.

Recuento		Engagement				Total
		Bajas	Moderadas	Altas	Muy Altas	
TIEMPO_ORGAN	Menor a un año	0	6	11	2	19
	Entre uno y dos Años	0	4	9	1	14
	Mayor a tres años	2	4	3	0	9
Total		2	14	23	3	42

Fuente: Elaboración propia

En el ejercicio de comparar las variables de “Tiempo en la Organización” y “Engagement” se identifica que los niveles de engagement son menores en la población de trabajadores que tienen una antigüedad laboral superior a los tres años; el 78.5% de los participantes (33 de los 42 trabajadores) que comparten la característica de tener un tiempo menor a tres años en la organización, presentan niveles Altos o Muy Altos de engagement, a menor tiempo en la organización, se presenta en ellos, una mayor percepción de bienestar sobre las variables organizacionales, lo cual les permite ilusionarse con el sentido y significado de sus actividades a nivel interno de la organización, según las estadísticas de la población participante, el engagement en ellos disminuye con el pasar del tiempo y su exposición a las variables de la organización.

Cuadro 6

Tabla de frecuencias Tiempo vs síndrome de burnout.

Recuento		Burnout			Total
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	
TIEMPO_ORGAN	Menor a un año	13	2	4	19
	Entre uno y dos Años	3	9	2	14
	Mayor a tres años	1	3	5	9
Total		17	14	11	42

Fuente: Elaboración propia.

Al comparar la variable Tiempo en la Organización en una tabla cruzada con la variable Síndrome de burnout se identifica que de los 23 trabajadores que tienen una antigüedad superior a 1 año, 19 de ellos presentan nivel medio o alto en su valoración de síndrome de burnout, los trabajadores más antiguos de la organización, que han sobrellevado las dinámicas laborales durante varios años, son los trabajadores con mayores niveles de

síndrome de burout, este hallazgo se encuentra en la misma dirección de otras investigaciones que exponen la relación directa y positiva que tienen la edad (del trabajador) y la antigüedad con el surgimiento del síndrome de burnout, es decir, que a mayor tiempo en la organización se tienen mayores probabilidades de desarrollar mayores niveles de síndrome de burnout (Madero, Ulibarri, Pereyra, Paredes, & Briceño, 2013).

4. Discusiones y conclusiones

Esta investigación que inicia con el objetivo de identificar la dirección y fuerza de una relación existente entre el engagement y el síndrome de burnout, termina con tres conclusiones importantes, la primera, es la identificación de una correlación negativa entre los factores que integran el engagement y el síndrome de burnout y los constructos en sí, es decir, los factores de Vigor, Absorción y Dedicación que componen el engagement, son la antítesis de los factores de Cinismo, Desgaste Emocional y Eficacia Profesional del síndrome de burnout, en la población de 42 participantes, se identificó que si los niveles globales de engagement son altos, los niveles de síndrome de burnout muestran una tendencia mínima, por lo contrario, si los niveles de síndrome de burnout son altos, los participantes, presentarían niveles disminuidos de engagement, no obstante, esta relación negativa o contraria entre el engagement y el síndrome de burnout solo resulta visible cuando se presentan niveles altos o muy altos en alguno de los dos constructos; de manera paradójica, se observa una coexistencia del engagement y del síndrome de burnout en la población cuando presentan niveles que oscilan entre bajo y moderado en los factores que integran los constructos, es decir, personas que presentaron niveles bajos o moderados de engagement presentaron niveles bajos o moderados de síndrome de burnout, esta situación permite inferir, que el engagement y sus componentes teóricos (Vigor, Absorción y Dedicación) se presentan en la población, como una estrategia de afrontamiento de las variables organizacionales que auspician el surgimiento del síndrome de burnout y sus factores (Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional), resulta comprensible que una persona puede presentar moderados niveles de engagement que se evidencian en moderadas calificaciones de la escala de Absorción y Dedicación, y padecer al mismo tiempo de síntomas asociados al síndrome de burnout, lo cual se evidencia en calificaciones moderadas en las escalas de Cinismo y Desgaste Emocional, esta situación no permite que el trabajador alcance un estatus engaged, porque en su ambiente existen factores que le dificultan su avance profesional, personal y laboral.

Una segunda conclusión producida desde los resultados estadísticos de este estudio, es que el tiempo de trabajo en la organización, y el área en el cual se desempeña, son variables relacionadas mas no explican por sí solas el surgimiento del síndrome de burnout y el sostenimiento del engagement, la cultura organizacional, la dinámica contractual, la edad del trabajador, la retroalimentación del desempeño entre otras variables que si bien no fueron incluidas en este estudio (por decisión de la organización y solicitud de los mismos trabajadores) se presentan como factores determinantes en la génesis y sostenimiento de los constructos evaluados, los resultados demuestran como los niveles de engagement son inferiores en la población que lleva mayor tiempo laborando en la organización, en contraste con las empleados más recientes, que presentan mayores niveles de engagement en especial en la escala de vigor, entonces, el “Tiempo en la organización” resulta ser una variable que demuestra el estado en el que se encuentra la población, mas no explica la influencia que tienen la dinámica organizacional de la empresa para la cual laboran, por tanto, en posteriores investigaciones, desde la experiencia en esta investigación, se recomienda analizar las características organizacionales, el reconocimiento salarial, la existencia de planes de carrera al interior de la empresa, existencia y calidad de un salario emocional, estatus laboral por pertenecer a la organización y otras variables que podría dar mayor luz sobre el surgimiento del síndrome de burnout y del engagement.

Como ultima conclusión en este proceso de investigación, puesto que se pretende que estos resultados sean considerados no solo por sectores académicos sino por sectores empresariales, también es pertinente discernir sobre las practicas actuales de gestión del talento humano en las organizaciones colombianas en tanto a la

identificación de factores que propician el desarrollo del estrés y de otras enfermedades profesionales, atendiendo a las indicaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en Colombia las organizaciones se ciñen al desarrollo de estrategias que pasan por tres estadios, la prevención primaria o el primer estadio, consiste en realizar modificaciones estructurales y la adquisición de mobiliario que permitan mayor ergonomía, mejor definición de puestos de trabajo y diseño ambiental, el segundo estadio es la educación y capacitación constante de los trabajadores, y el último escalafón de prevención, es la inclusión de la gestión del personal a través de sistemas de gestión aumentando la capacidad de respuesta y mejora de los servicios de prestación de servicios de salud (Gutiérrez, 2019), se debe notar con claridad, que en esta dirección de gestión, las actividades van encaminadas a la identificación y prevención de riesgos, intervenir y reducir los síntomas de las enfermedades profesionales (laborales) es decir a identificar y reducir factores negativos, actuando contrariamente a todo lo sugerido y fundamentado desde la bibliografía de la psicología positiva, que en síntesis, sugiere que la gestión del talento humano debe dirigirse a identificar y sostener factores positivos, trasladando esta situación a los constructos analizados en este estudio, se puede presumir, que en la organización que permitió el desarrollo de la investigación (actuando en la misma línea de gestión que sigue la mayoría de organizaciones en Colombia) no se vislumbra una gestión formal orientada a identificar y sostener el engagement, el interés, la ilusión y la iniciativa, el bienestar laboral, el sentido de pertenencia y otros constructos de connotación positiva, entonces, se pasa por alto, se desconocen y no se potencian las características/cualidades positivas con las cuales llega el personal a la organización, para terminar de manera equivocada en mitigar los efectos negativos que las variables organizacionales causan en el talento humano; aunque se requieren estudios para determinar con mayor certeza, la influencia y magnitud con la que las variables organizacionales y sociodemográficas propician el engagement y el síndrome de burnout, desde los resultados de este estudio, y a partir de la experiencia profesional de los investigadores, se plantea que las organizaciones debieran orientar la gestión administrativa e inversión económica en propiciar los factores positivos como el engagement, siendo que estos actúan como estrategias de afrontamiento para que el personal pueda sobrellevar y responder a las exigencias laborales, de tal forma, la inversión económica, el esfuerzo administrativo y el tiempo aprovechado en lograr más trabajadores engaged rendirían mayores frutos asociados con la misión y los objetivos empresariales, como bien lo demuestra la literatura sobre el engagement.

Referencias

- Alvarez Garzón, S. M., & Peña Fuentes, J. N. (2016). *Adaptación del Utrecht Work Engagement Scale – UWES en profesores universitarios de Villavicencio*. Tesis, Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio, Facultad de psicología. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12393/1/2016_adaptacion_utrecht_work.pdf
- Apiquian, A. (2007). El síndrome de burnout en las empresas. *Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac*, (págs. 1-7). Yucatán. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Bobadilla, M., Callata, C., & Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*. Tesis de maestría, Univesidad del pacífico. Obtenido de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/Magali_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (1998). Las personas y las organizaciones. En M. E. R. (Ed.), *Administración de recursos humanos* (Segunda edición ed., págs. 79-87). Recuperado el 14 de 11 de 2019

- Congreso de Colombia. (6 de septiembre de 2006). LEY 1090 DE 2006. *Ley 1090 de 2006, Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones*. Colombia. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>
- Flórez Donado, J., Angulo Visbal, S., Torres Salazar, P., Sarmiento Guzmán, G., Ramos Rubio, P., Rodríguez Calderón, G., Salazar Araujo, E. (2017). Responsabilidad social corporativa, engagement, burnout y satisfacción con la vida en una ONG de Colombia. *Revista Espacios*, 38(54), 1-11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n54/17385413.html>
- Gutiérrez, C. (Julio de 2019). <https://www.ambitojuridico.com>. Obtenido de <https://www.ambitojuridico.com/noticias/informe/laboral-y-seguridad-social/panorama-del-estres-laboral-en-colombia>
- Hernández, T. J., Terán, O. E., Navarreta, D. M., & León, A. (2007). El síndrome de burnout: Una aproximación hacia su conceptualización. 3(5), 50-69. Obtenido de <https://www.semanticscholar.org/paper/EL-SÍNDROME-DE-BURNOUT%3A-UNA-APROXIMACIÓN-HACIA-SU-Y-Javier-Gracia/c244ed6376b5ff30e987b7e5d09e34465aeb4dc3>
- Madero, J. E., Ulibarri, H., Pereyra, A., Paredes, F., & Briceño, M. (2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán, Mexico. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 16(3). Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2013/epi133c.pdf>
- Marcantonio, C. (2017). Concepto y alcance del término Engagement. Requerimiento a los empleados. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 3(2), 81-89. Obtenido de <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/rain/issue/view/v3n2/showToc>
- Marsollier, R. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 22(41), 1-18. doi:<https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>
- Marsollier, R., & Aparicio, M. (2013). Burnout y engagement: ¿Perspectivas complementarias o polos opuestos? Un análisis en trabajadores de la universidad. *Revista de Orientación Educativa*, 27(52), 63-74. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5509189>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*(112), 42-80. doi:<http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>Septiembre 2010 · Año XIII · nº 112 · pp.42-8042
- Moreno, B., Rodríguez, R., & Redonda, E. (2001). La evaluación del Burnout profesional, Factorialización del MBI-GS un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69-78. Obtenido de <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/La%20Evaluacion%20del%20Burnout%20Profesional.pdf>
- Olivarez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. (págs. 1-5). Ciencia & Trabajo. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
- Quiceno, J. M., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117-125. Obtenido de <https://editorial.ucatolica.edu.co/index.php/acta-colombiana-psicologia/article/view/218>
- Rodríguez, M. A. (2010). Burnout: Un fenómeno creciente. *Psicología desde el caribe*(26), 1-5. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2010000200001

- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual retos y futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67. Obtenido de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/10573/28614.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. M. (2016). Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Papeles del psicólogo*, 37(3), 177-184. Obtenido de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/164266/74737%20%28espa%20%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2009). *El engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid, España: Alianza Editorial, S. A.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2009). <https://www.wilmarschaufeli.nl>. Obtenido de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Spontón, C., Medrano, L. A., Maffei, L., Sponton, M., & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18(2), 147-154. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/es/revista/liberabit/articulo/validacion-del-cuestionario-de-engagement-uwes-a-la-poblacion-de-trabajadores-de-cordoba-argentina>
- Spontón, C., Medrano, L. A., Maffei, L., Sponton, M., & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18(2), 147-154. Recuperado el junio de 2019