

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

Engagement y su relación con el Burnout en  
trabajadores administrativos

Proyecto de Investigación

Gabriela Cristina Bermudez Burbano

Psicología y Recursos Humanos

Trabajo de titulación presentado como requisito  
para la obtención del título de Licenciada en Psicología y Recursos Humanos

Quito, 10 de diciembre de 2017

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ  
COLEGIO CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

HOJA DE CALIFICACIÓN  
DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Engagement y su Relación con el Burnout de Trabajadores Administrativos

Gabriela Cristina Bermudez Burbano

Calificación:

Nombre del profesor, Título académico

Maria Cristina Crespo, Master en  
Docencia Universitaria

Firma del profesor \_\_\_\_\_

Quito, 10 de diciembre de 2017

## **DERECHOS DE AUTOR**

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante:

---

Nombres y apellidos:

Gabriela Cristina Bermudez Burbano

Código:

00105079

Cédula de Identidad:

1712657749

Lugar y fecha:

Quito, 10 de diciembre de 2017

## RESUMEN

La relación Burnout-Engagement ha sido estudiada como constructos opuestos por varios autores según la revisión de literatura del presente trabajo. Esta propuesta de investigación se enfocará en el estudio del síndrome de estar quemado pero desde la perspectiva de la Psicología positiva, al incluir la evaluación del Engagement como una aproximación diferencial y complementaria al estudio del Burnout. **Metodología:** Se propone utilizar metodología correlacional para poder identificar la relación entre las dos variables Engagement-Burnout en trabajadores administrativos. **Resultados:** Se espera que al aplicar las escalas de medición tanto para Burnout como para Engagement los resultados indiquen que mientras mayores sean los niveles de Engagement menores serán los niveles de Burnout.

**Palabras Claves:** Burnout, Engagement, niveles, escalas MBI-GS, UWES

## ABSTRACT

The relationship Burnout-Engagement has been studied as opposed constructs by several authors according to the literary review of this work, but at the same time can complemented each other so that workers within the organization feel happy in their work place. The present study will focus on the study of the syndrome of burnout but from the perspective of Positive Psychology, by including the evaluation of Engagement as a differential and complementary approach to the study of Burnout. **Methodology:** Correlation methodology was used to identify the relationship between the two variables Engagement-Burnout on administrative workers. **Results:** It is expected that when applying the measurement scales for both Burnout and Engagement the results will be that at higher levels of Engagement lower Burnout levels.

**Keywords:** Burnout, Engagement, levels, scales MBI-GS, UWES

## Tabla de Contenido

### Contents

ANTECEDENTES:.....	7
Engagement y su relación con el burnout de trabajadores administrativos.....	7
El problema.....	9
Pregunta de investigación.....	12
El significado del estudio.....	12
Resumen.....	12
REVISION DE LA LITERATURA.....	13
Fuentes.....	13
Formato de la Revisión de la literatura.....	13
El Estrés.....	13
El Síndrome de Burnout.....	17
El Engagement.....	20
Metodología y diseño de la investigación.....	25
Justificación de la metodología seleccionada.....	26
Herramientas de investigación utilizada.....	27
Descripción de participantes.....	29
Reclutamiento de los participantes.....	29
Consideraciones éticas.....	29
RESULTADOS ESPERADOS.....	30
Discusión.....	32
Limitaciones del Estudio.....	33
Recomendaciones para futuros estudios.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	45

## **ANTECEDENTES:**

### **Engagement y su relación con el burnout de trabajadores administrativos**

El estrés es la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante toda exigencia que se le haga. (Ayuso, 2005, p. 2) Es decir que el estrés es la reacción del ser humano ante toda situación que considere amenazante o demandante. El estrés le permite al ser humano generar respuestas eficaces para que se adapte a las circunstancias de una mejor manera. (Leira, M. 2011)

Cuando el ser humano se enfrenta a una situación nueva el cerebro recibe información que es analizada a través de los sentidos, a su vez comienza a realizar comparaciones con vivencias y experiencias del pasado (Ayuso, J. 2005), las emociones también juegan un papel importante en la evaluación del estímulo estresor. (Leira, M. 2011), si la evaluación realizada es negativa se comienza a liberar adrenalina, lo que permite poner al cuerpo en estado de alerta, para que este a su vez pueda reaccionar de forma adecuada ante la situación. (Ayuso, J. 2005)

Si el ser humano está expuesto a largo plazo a niveles elevados de estrés comenzará a experimentar síntomas de cansancio y fatiga, llegando al sufrimiento físico y mental, una vez que el estímulo estresor desaparece el cuerpo comienza a recuperarse. (Ayuso, J. 2005, p.2)

Los primeros estudios acerca del Burnout aparecieron en el año de 1970 cuando el psicólogo Herbert Freudenberger trabajaba con un grupo de voluntarios, él pudo detectar un conjunto de síntomas tanto físicos como psíquicos, entre los cuales pudo observar la percepción de un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar hasta el límite, él se dio cuenta de que de no tomar en consideración las propias necesidades se llegarían a quemar. (Redo, N. 2009, p.833) Más adelante en los años 80's la psicóloga social Cristina Maslach continuó con

las investigaciones y fue quien nombró a este conjunto de síntomas como “Burnout” y lo definió como “un síndrome de cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y progresa hacia sentimientos de inadecuación y fracaso” (Maslach & Jackson, 1981, p.1); el Burnout fue estudiado en un inicio en trabajadores que tienen contacto directo con clientes o pacientes, para más adelante ser estudiado en distintos profesionales.

Por otro lado el engagement pertenece al estudio de la Psicología Positiva, la cual es definida por Seligman (2005) como “El estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología” (Contreras, F & Esguerra, G, 2006, p.1)

Según Wefald (2009), el engagement es entendido como el compromiso del empleado con la empresa. Es un estado cognitivo/afectivo persistente en el tiempo que le permite al empleado permanecer en la organización, el engagement le proporciona al trabajador altos grados de energía para realizar sus tareas diarias, la implicación lo compromete con los objetivos de la organización, la pertenencia le ayuda a sentirse parte de la organización y la eficacia colabora en el cumplimiento de tareas y objetivos organizacionales. (Serrano & Luque 2012)

El término engagement fue utilizado por primera vez en el año de 1993, pero no fue sino hasta el año 2002 cuando Schaufeli lo definió como “Un estado mental positivo, relativamente persistente, relacionado con el trabajo y que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción” (Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002, p. 963).

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, J. 2016)

## **El problema**

La problemática que se abordará en el presente proyecto de investigación es cómo afecta el Burnout a los trabajadores administrativos dentro de la organización; dentro de una organización los trabajadores administrativos se encuentran expuesto a altos niveles de estrés, dependiendo el tipo de puesto pueden contar con una gran carga de trabajo y jornadas laborales extensas, todo esto los hace propensos a desarrollar el síndrome de Burnout.

El Burnout es un tipo de estrés relacionado al ámbito laboral, el mismo que tiene tres dimensiones separadas que son agotamiento emocional, despersonalización (falta de empatía) y al desempeño laboral. (Maslach & Jackson, 1981, p.1)

El agotamiento emocional se generará cuando el trabajador se siente sobre exigido y sin motivación para llevar a cabo las tareas diarias en el lugar de trabajo, adicionalmente sienten niveles bajos de energía por lo que se sienten debilitados y agotados todo el tiempo, la principal causa de este componente del Burnout es la sobre carga de trabajo y conflictos laborales. (Maslach, C & Jackson, S. 1981)

La despersonalización como segunda dimensión del Burnout hace referencia a la apatía que el trabajador muestra por la organización y las tareas que desempeña en la misma, por lo tanto es una respuesta negativa hacia el trabajo y también a las personas que forman parte de la organización, como resultado tenemos trabajadores que cumplen sus tareas pero que solo

aportan lo mínimo para lograrlas, por lo que la calidad del trabajo se ve afectada. (Maslach, C & Jackson, S. 1981)

El mal desempeño laboral como la tercera dimensión del burnout se refiere al bajo rendimiento laboral del empleado y por lo general como consecuencia de ello tenemos que el trabajador genera sentimientos y una actitud negativa hacia sí mismo, hacia la organización y compañeros de trabajo. El síndrome de burnout es una consecuencia del estrés crónico, el individuo que experimenta este tipo de estrés desarrolla una idea de fracaso profesional, llevándolo a sentirse quemado. (Maslach, C & Jackson, S. 1981)

El síndrome de Burnout es más común que ocurra entre trabajadores con las siguientes características:

- Esperan demasiado de sí mismos.
- Sienten que el trabajo que están haciendo en la organización no es bueno.
- Se sienten inadecuado o incipientes.
- No sienten aprecio por sus esfuerzos en la oficina
- Se sobre exigen demasiado
- Están en un trabajo poco adecuado para ellos

(Brown, & Campbell, 2013. p.9)

Una persona que tiene el síndrome de Burnout en el trabajo por lo general presentará los siguientes síntomas.

- Reducción de la eficiencia y la energía
- Disminución en los niveles de motivación
- Aumento en la posibilidad de cometer errores
- Fatiga

- Dolores de cabeza
- Irritabilidad
- Incremento de la frustración

(Brown & Campbell, 2013, p.9)

La necesidad de que las organizaciones busquen alternativas para prevenir el Síndrome de Burnout se debe a que un empleado quemado se traduce en un mayor nivel de rotación laboral, lo que implica costos adicionales para la empresa, disminución en la productividad y la calidad en el trabajo. (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro & Grau 2000). Por estas razones, es importante que las organizaciones trabajen en la prevención del Síndrome de Burnout en sus trabajadores.

“Existe evidencia empírica de la relación entre el engagement en el trabajo y otras variables teóricas (actitudes y conductas). Los empleados engaged se sienten energizados, se perciben como personas autoeficaces (Salanova, Llorens & Schaufeli, 2011); son capaces de crear su propia retroinformación positiva, apreciación, reconocimiento y éxito (Bakker, 2008); están más comprometidos con la organización (Hakanen, Bakker & Schaufeli, 2006) y presentan conductas extrarrol (Salanova, Agut & Peiro, 2005; Salanova, Lorente, Chambel & Martínez, 2011).” (Rodríguez, Salanova & Martínez, 2013, p.17)

A través del Engagement organizacional se puede lograr prevenir el síndrome y contar con trabajadores más comprometidos y saludables.

## **Pregunta de investigación**

Con el presente proyecto de investigación se pretende conocer cómo y hasta qué punto el Síndrome de Burnout disminuye con el aumento en los niveles de Engagement en trabajadores.

## **El significado del estudio**

La reducción del Burnout a través del Engagement organizacional tiene gran importancia en los Recursos Humanos, debido a que permitirá que los trabajadores administrativos se sientan comprometidos e identificados con la organización, que exista una menor rotación laboral y que el trabajo que desempeñan los empleados sea un trabajo eficiente y eficaz, lo que se traducirá en la obtención de logros para la organización.

## **Resumen**

Como hemos visto el presente estudio pretende determinar cómo el Engagement organizacional permite reducir el Burnout en los trabajadores administrativos y por qué es importante dentro de los Recursos Humanos. A continuación se describirá la Revisión de la Literatura donde se explicará más acerca del Burnout y el Engagement. Esto está seguido de la explicación de la metodología de investigación que se utiliza en este estudio, el análisis de los datos encontrados y las conclusiones y discusión.

# REVISION DE LA LITERATURA

## Fuentes

La información que se utilizará para la realización de la presente propuesta de investigación provendrá de artículos científicos, libros, trabajos de investigación, artículos de revistas científicas. Para acceder a esta información se utilizarán palabras claves como: Estrés, burnout, engagement, prevención del Burnout.

## Formato de la Revisión de la literatura

A continuación se describirá la revisión de la literatura, se ha optado por realizarla por temas, por lo que se decidió comenzar con el estrés laboral, qué es el burnout, engagement y este último concepto permitirá conectar el tema con la prevención del burnout a través del engagement dentro de la organización.

### El Estrés

Es importante definir el término estrés debido a que este proyecto de investigación estudiará cómo podemos prevenir el Burnout a través del Engagement organizacional, siendo el Burnout un tipo de estrés crónico, como ya se definió al inicio de este trabajo el estrés, según Hans Selye es "Es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga" Selye consideró que cualquier estímulo podría derivar en un estresor, siempre que provocase en el organismo su correspondiente respuesta biológica de reajuste. (Ayuso, J. 2005, p.2)

El estrés le permite al cuerpo prepararse para la toma de decisiones, la producción de adrenalina tiene efectos en el organismo los mismos que constituyen mecanismos de defensas

que le permite al cuerpo estar alerta y reaccionar de manera rápida y efectiva. (Atalaya, M. 2001)

Por otro lado se denomina estresores a todos aquellos estímulos que pueden ser externos o internos que causa la desestabilización del equilibrio en el organismo y que provocan una respuesta biológica y psicológica llegando a convertirse en enfermedades. Se ha clasificado los factores del estrés según trece criterios que se listan a continuación. (Orlandini, A, 2012, p.20)

- Momento en que se originan
- Periodo en que se originan
- La repetición del estresor
- Las veces en que se presentan
- La intensidad del impacto
- La naturaleza del agente estresor
- La magnitud social
- El tema traumático
- La realidad del estímulo
- La localización de la demanda
- Sus relaciones intrapsíquicas
- Los efectos sobre la salud
- La fórmula distres/estrés

(Orlandini, A, 2012, p.21)

El estrés laboral puede ser definido como la tensión que se produce cuando un individuo siente que una situación laboral o tarea propia del trabajo se encuentran por encima de sus

capacidades y que no cuenta con recursos suficientes para poder enfrentarlos. (Atalaya, M. 2001, p.2)

El trabajador que experimenta estrés laboral generará sentimientos negativos, los mismos que incidirán en su productividad y calidad de vida laboral, el estrés le hará cuestionarse sobre sus capacidades, elección de carrera, y la persona podría considerar abandonar su puesto de trabajo. Es importante también señalar que existen fuentes potenciales de estrés laboral; según el Modelo de Cooper y Payne existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales (Atalaya, M, 2001, p.4)

#### Factores Ambientales

Entre los factores ambientales con mayor incidencia tenemos:

- Incertidumbres Económicas: Todos los cambios de carácter económico que estén ocurriendo en el país, políticas de carácter económico pueden provocar desconcierto y angustia en el trabajador. (Atalaya, M. 2001, p.4)
- Incertidumbre Política: Sobre todo en países con conflictos políticos la incertidumbre sobre estabilidad del país y cómo esta puede afectar a la organización, puede provocar angustia en el trabajador. (Atalaya, M. 2001, p.1)
- Incertidumbre Tecnológica: Actualmente con los constantes cambios tecnológicos, los trabajadores pueden sentirse amenazados por no poseer las suficientes habilidades o experiencia necesaria para poder hacerle frente a estos cambios. (Atalaya, M. 2001, p.5)

#### Factores Organizacionales

Entre la clasificación de los factores organizacionales con más importancia como fuentes de estrés tenemos los siguientes:

- Las demandas de la Tarea: Tiene que ver con todo lo referente al diseño del puesto, esto quiere decir actividades propias del puesto, condiciones laborales como temperatura, luz, ruido es decir factores físico-ambientales. (Atalaya, M. 2001, p.5)
- Demandas del papel: Es la presión que el trabajador experimenta en función a su rol dentro de la organización, la sobrecarga de tareas y la falta de claridad en las funciones propias del puesto provocan conflicto con el trabajador. (Atalaya, M. 2001, p.5)
- Demandas Interpersonales: Estas se presentan cuando el trabajador carece de sistemas de apoyo social, cuando el trabajador cuenta con relaciones interpersonales muy poco satisfactorias, lo que le ocasiona angustia y tristeza. (Atalaya, M. 2001, p.5)
- La Estructura Organizacional: Es la jerarquía dentro de la organización, reglas, normas y el nivel de toma de decisiones. Un ambiente poco participativo y con un clima laboral estricto podrían ser fuentes de estrés para los trabajadores. (Atalaya, M. 2001, p.5)
- El Liderazgo Organizacional: Representa el estilo administrativo de los ejecutivos de la organización. Un ambiente poco participativo y con un clima laboral estricto podrían ser fuentes de estrés para los trabajadores. (Atalaya, M. 2001, p.5)

#### Factores Individuales

Los problemas inherentes al trabajador como problemas familiares, problemas económicos e individuales son fuente de estrés para el trabajador. (Atalaya, M. 2001, p.6)



- Problemas Familiares: Problemas maritales, problemas con los hijos o con familiares cercanos pueden ser estresores para el trabajador, afectando su desempeño dentro de la organización. (Atalaya, M. 2001, p.6)
- Problemas Económicos: Otra fuente de estrés es el manejo de la economía individual, una mala situación financiera repercutirá en el trabajador, llenándolo de ansiedad y provocando estrés. (Atalaya, M. 2001, p.6)

### **El Síndrome de Burnout**

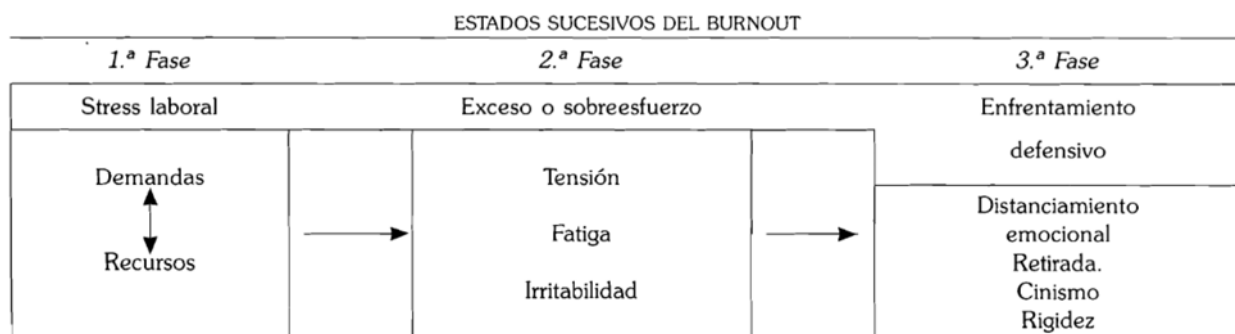
El término Burnout traducido al español “estar quemado” se refiere a un síndrome que se presenta específicamente en el ambiente laboral, con el cual se identifica a los trabajadores que presentan altos niveles de tensión, frustración personal y que tienen actitudes inadecuadas para poder enfrentar situaciones conflictivas. (Gallego, E 1991)

Como se definió en el primer capítulo de este trabajo el Burnout es un tipo de estrés relacionado al ámbito laboral, el mismo que tiene tres dimensiones separadas que son agotamiento emocional, despersonalización (falta de empatía) y el desempeño laboral. (Maslach, C & Jackson, S. 1981)

En un inicio los primeros estudios realizados sobre cómo afecta el Burnout se los realizó en trabajadores que tienen contacto directo con personas como enfermeras, maestros etc., luego se concluyó que todos los trabajadores de distintas áreas pueden ser susceptibles a quemarse en situaciones de estrés crónico.

La aparición del Burnout tiene tres fases, la primera fase se presenta de manera paulatina y se va incrementando progresivamente en severidad, en esta primera fase las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos generándose en el trabajador una situación de estrés. La segunda fase del desarrollo del Burnout se presenta con un sobreesfuerzo por parte

del individuo, lo que conlleva a que se presente una respuesta emocional para hacer frente a este desajuste, signos como ansiedad, frustración y fatiga se presentarán. La tercera fase del Burnout el individuo tomará una postura defensiva en la que se va a producir un cambio de actitudes y de conductas, todo esto con el fin de defenderse de las tensiones que se encuentra experimentando. (Gallego, E 1991)



(Gallego, E 1991)

El Síndrome de Burnout en un inicio estuvo vinculado con aquellas profesiones que tienen relación con otras personas por lo que en función de este enfoque, prioritariamente asistencial; en base a este grupo se elaboró el MBI (Maslach y Jackson, 1981) que supuso una operacionalización instrumental del constructo que permitió un antes y un después en los estudios sobre el síndrome del “burnout” (Salanova, M & Llorens, S, 2008, p. 59), el MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory Human Service Survey) al momento de ser aplicado a otras profesiones que no son necesariamente asistenciales se encontraba que los resultados eran ambiguos, por lo que la aparición en 1996 del MBI-GS (Maslach Burnout Inventory; General Survey; Maslach, Jackson y Leiter, 1996) suplía esas deficiencias en ámbitos laborales no asistenciales y enriquecía el modelo teórico. (Salanova, M & Llorens, S, 2008, p. 59)

Se asume que independientemente de la ocupación, una falta de confianza en las propias competencias resulta un factor crítico en el desarrollo del burnout, que un trabajador no se sienta capaz de realizar las tareas encomendadas o que sienta que no cuenta con los recursos necesarios ya sea a nivel personal u organizacional lo llevaría a que con el tiempo genere el síndrome de estar quemado. (Cherniss, 1993).

Adicional a esto investigaciones han demostrado que el síndrome de burnout se desarrolla como consecuencia de crisis sucesivas de auto eficacia (Llorens, García, y Salanova, 2005). La presencia de altas demandas y pobres recursos podría generar estas crisis sucesivas que con el tiempo generarían burnout; esto es, agotamiento, distancia mental (cinismo y despersonalización) e ineficacia profesional. (Salanova, M & Llorens, S 2008, p.59)

Un estudio longitudinal realizado a una muestra de trabajadores holandeses, determinó que mientras se presenten altos niveles de agotamiento emocional los niveles de despersonalización también aumentarán. (Salanova, M & Llorens, S, 2008, p. 59)

Para poder identificar las posibles intervenciones en Burnout se debe como primer punto comenzar con la evaluación, es decir utilizando las herramientas de medición tal como el MBI-GS, y en función de los resultados las intervenciones deberán estar estructuradas en cambios en el ambiente de trabajo (por ejemplo, reducción de demandas laborales y aumento de recursos ) o cambios a nivel personal en el trabajador (por ejemplo, incremento de recursos personales mediante acciones formativas), y en la interacción persona-trabajo (ej., reducción de demandas y/o aumento de recursos laborales, y aumento de recursos personales). (Salanova, M & Llorens, S 2008, p.59)

Partiendo de la evaluación se podrá plantear estrategias de intervención útiles y eficaces para ya sea prevenir o mitigar el Burnout, las intervenciones pueden ser aplicadas desde un

nivel mucho más individual hasta llegar a intervenciones de carácter organizacional, o en su defecto poder combinarlas, estas pueden ser programadas en el corto, mediano y largo plazo.

El estudio del burnout debe ser tomado de manera seria por parte del área de Recursos Humanos, factores como la falta de apoyo por parte de la organización, puestos tóxicos y la carencia de un adecuado clima laboral son todos desencadenantes de este síndrome en los empleados, adicional es importante comprender que cuando un trabajador tiene síndrome de burnout las repercusiones no únicamente serán a nivel laboral sino que también sobre su vida personal y social. (Ferrer, R. 2011)

### **El Engagement**

El Engagement hace referencia a los recursos y fortalezas que tienen los colaboradores dentro de la organización. Los resultados del engagement, son las actitudes positivas hacia el trabajo y la organización. Entre estos resultados se encuentran la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la baja intención de abandonar el trabajo, el desempeño exitoso en las tareas y la salud. (Salanova 2003, p. 120).

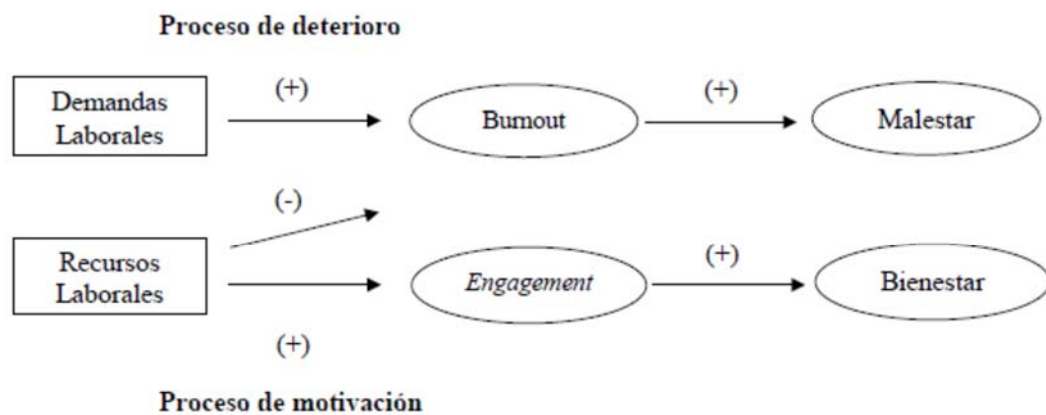
El engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo de largo plazo, el mismo que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular, sino que es intrínseco del individuo. (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma & Bakker, 2002, p. 72). Las investigaciones sobre el engagement ha permitido identificar tres dimensiones: El vigor, la dedicación y la absorción. (Spontón, Medrano, Maffei & Castellano, 2012, p.2)

El vigor hace referencia a altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, la vitalidad con la que se realiza el trabajo, incluso cuando aparecen dificultades en el camino. Por dedicación se entiende el compromiso y esfuerzo que un trabajador entrega a las tareas diarias, es el entusiasmo e inspiración por su trabajo. Finalmente la absorción es estar

complemente concentrado en la tarea, es tener la atención puesta en el trabajo que se realiza, y al mismo tiempo de estar concentrado y totalmente involucrado sentir disfrute y conexión con el trabajo. (Spontón, Medrano, Maffei & Castellano, 2012, p.2)

El engagement permite que el trabajador se sienta parte de la organización y que se incremente su actitud positiva. Sentirse comprometidos con la organización permite que exista menor rotación de empleados, debido a que el trabajador se sentirá a gusto en la empresa y no pensará en salir de la organización, al mismo tiempo su productividad aumentará ya que al sentirse comprometido, sus resultados en el trabajo son de calidad, lo que beneficia a la compañía.

Como podemos ver en la figura que antecede existen dos procesos uno de deterioro y otro de motivación:



*Figura 1: Modelo de demandas-recursos laborales*

: Modelos Teóricos de Salud Ocupacional (Salanova, 2009a)

(Salanova, 2009)

Las demandas son consideradas negativas pues requieren del trabajador un esfuerzo físico o psicológico que con el tiempo generan costos para él. En especial tiene esta característica negativa cuando son percibidas como amenaza (Christian & Slaughter, 2011); mientras que los recursos son los elementos funcionales necesarios para el

cumplimiento de las exigencias laborales, por tal razón su connotación es positiva ya que disminuyen las demandas y favorecen el desarrollo personal (Salanova, 2008, p.61)

Los recursos laborales están relacionados con el bienestar psicosocial de los trabajadores y mejoran la calidad de vida laboral. Además están relacionados con el Engagement, ya que pueden facilitar el afrontamiento de demandas percibidas como obstáculos para lograr el desempeño esperado (Gracia, Bresó, & Lorente, 2004)

Los recursos laborales pueden entenderse desde diferentes niveles por ejemplo: nivel organización, de tarea y sociales. Los primeros contemplan las prácticas de dirección y de gestión humana, los segundos las características del rol laboral y finalmente las relaciones interpersonales derivadas del trabajo. (Lopez, J & Meneghel, I 2016)

Algunos estudios señalan que es posible incrementar los niveles de Engagement a través de prácticas saludables implementadas por la organización (Salanova & Schaufeli, 2008), principalmente las prácticas de la salud psicosocial, conciliación familia-trabajo, prevención del mobbing, desarrollo de habilidades, desarrollo de carrera, equidad, comunicación e información organizacional promoción y responsabilidad social empresarial. (Lopez, J & Meneghel, I 2016, p.23)

Según un estudio realizado en el 2010 por Raigosa Gallego, D y Marín Londoño, B, denominado “Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados”, publicado en la International Journal of Psychological Research, valida que a mayor nivel de Engagement menor probabilidad de que se genere el Síndrome de Burnout en los trabajadores.

La propuesta de este estudio es incrementar los niveles de Engagement a través de la formación de eficacia en el trabajador y así reducir los niveles de Burnout, se debe entender a la eficacia como:

“Las creencias de eficacia son la confianza en los propios niveles de competencia actual respecto a un dominio específico, por ejemplo “realizo un trabajo excelente;” estas certezas determinan el esfuerzo y la persistencia empleada por las personas para superar los obstáculos y experiencias difíciles; mientras que los sentimientos de fracaso anticiparían la retirada de una situación de conflicto o el abandono de la tarea que se está desempeñando sin que esta se encuentre culminada satisfactoriamente” (Raigosa Gallego, D., Marín Londoño, B. 2010, p.90)

El objetivo de dicho estudio fue probar un modelo causal sobre los efectos de la auto eficacia sobre el bienestar psicológico (engagement) de los trabajadores, para lo cual para la realización de ese estudio se tomó una muestra de 874 trabajadores, todos de diferentes grupos ocupacionales, el 47.4% fueron mujeres y el 52.6% fueron hombres, la edad media de los participantes fue de 38 años, el instrumento que se utilizó para la medición fue el Cuestionario de Experiencias Relacionadas con el Trabajo (CET) y las variables que se midieron fueron Autoeficacia, recursos laborables y Engagement. Los resultados obtenidos fueron que los niveles elevados de auto eficacia incrementan el engagement. (Raigosa Gallego, D., Marín Londoño, B. 2010, p.91)

La creencia de que la autoeficacia permite incrementar los niveles del Engagement en los empleados también ha sido estudiada en el 2015 a través de un estudio que analizó el papel del liderazgo de apoyo y de la autoeficacia en el desarrollo en los niveles de engagement en el lugar de trabajo. Este estudio evaluó el papel que desempeña la autoeficacia entre el liderazgo y el engagement en el trabajo. La muestra estuvo compuesta por 271 empleados que pertenecen a una Administración Pública. (Tripiana, J & Llorens, S 2015, p.637)

Por otro lado un estudio que evaluó la relación entre los diferentes estilos de liderazgo, el engagement y el burnout de los trabajadores de una empresa de servicios ubicada en la ciudad de Córdoba, Argentina, en el que se usó tres herramientas para la medición tanto el Cuestionario de liderazgo CELID-S, el MBI-GS y el UWES, y que fueron aplicados a una muestra de 125 trabajadores de dicha empresa, llegó a la conclusión de que el desarrollo de las competencias intelectuales de los trabajadores, el mantener un clima organizacional en el cual se tomen en cuenta las necesidades y aspiraciones del personal, pero sobre todo según el análisis de regresión múltiple de este estudio se evidenció que el estilo de liderazgo es decir el carisma y la motivación constituyen aspectos importantes a la hora de incrementar los niveles de engagement y por consiguiente la disminución de los niveles de burnout en los trabajadores, con lo que se contribuye al desarrollo de organizaciones saludables que se preocupan por el bienestar de su recursos humano. (Trógolo, Pereyra & Sponton 2013, p.155)

Otro estudio realizado en el año 2015 con una muestra de 271 empleados pertenecientes a una empresa de administración pública de Murcia, analizó el papel del liderazgo de apoyo y de la autoeficacia en el desarrollo del engagement en el trabajo, como una manera de poder generar mayor niveles de este constructo.

“Los resultados de los Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM) mostraron que, tal y como se esperaba, la autoeficacia media la relación entre el liderazgo y el engagement en el trabajo en el personal de la Administración Pública. De manera específica, el liderazgo se relacionó de forma positiva y significativa con la autoeficacia, que a su vez se relacionó de manera positiva y significativa sobre el engagement.” (Tripliana, J & Llorens, S 2015, p.642)



Este estudio demuestra que hay varios métodos a través de los cuales se puede incrementar los niveles de engagement en los empleados, los trabajadores de esta administración pública percibieron un estilo de liderazgo de apoyo, sintieron que se incrementaron los niveles de auto eficacia, por lo que sintieron mayor confianza en sus habilidades para realizar con éxito su trabajo, y además experimentaron mayores niveles de compromiso “engagement”, es decir energía, dedicación y absorción. (Tripliana, J & Llorens, S 2015. P.639)

Con lo anteriormente dicho las organizaciones deben propender a generar engagement en sus trabajadores, por lo cual es importante que se realicen prácticas que permitan establecer este objetivo. Este tipo de prácticas tendrán como punto focal conseguir que los empleados dentro de una organización se sientan felices, y por lo tanto la organización estará formada por trabajadores “engaged”, lo cual es un indicador de una organización saludable. (Aguillon, A; Peña, J & Decanini, M, 2014) Organización saludable es aquella en la que se realizan prácticas orientadas a estructurar y gestionar procesos de trabajo que influyen en el desarrollo de empleados saludables y comprometidos con la organización, así como la gestión de resultados organizacionales positivos. (Aguillón, Peña & Decanini 2014).

La escala de medición para el Engagement se denomina UWES Utrecht Work Engagement Scale, la misma que mide las tres dimensiones del Engagement que son: el vigor, la dedicación y la absorción.

## **METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

En esta investigación se pretende responder la pregunta ¿cómo y hasta qué punto el Síndrome de Burnout disminuye con el aumento en los niveles de Engagement en personal administrativo? La metodología que se utilizará para responder la pregunta de investigación será cuantitativa y correlacional.

## **Justificación de la metodología seleccionada**

El presente estudio tiene como objetivo saber si los niveles de Burnout disminuyen con el aumento en los niveles de Engagement en el personal administrativo, para lo cual se utilizarán escalas de medición que arrojarán datos que nos permitirán medir la relación entre niveles de engagement y reducción del Burnout; por lo que la metodología adecuada para la realización del presente estudio será cuantitativa.

La metodología cuantitativa “es secuencial y probatorio. Cada etapa tiene su orden, por lo cual no se puede saltar de una etapa a la otra, debemos mantener un orden establecido, usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.”

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 4)

Para el presente estudio se utilizará la investigación correlacional misma que tienen como finalidad determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables.

“La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir intentar predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos, a partir del valor obtenido en la variable o variables relacionadas.” (Arias, F 2014, p.25)

Se espera que al aplicar a un total de 100 participantes en edades comprendidas entre los 24 a 45 años tanto el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y el (UWES) Utrecht Work Engagement Scale se logre conocer la relación entre estos dos constructos, para así poder responder a la pregunta de investigación.

## Herramientas de investigación utilizada

Este estudio está enfocado en el Burnout por un lado y el Engagement por otro, para lo cual se utilizarán dos herramientas de investigación que nos permitirán medir estas dos variables y poder contestar nuestra pregunta de investigación.

Por un lado para el caso del Burnout como se ha señalado en un inicio fue estudiado en profesionales de servicios humanos, es decir profesionales de la salud, maestros etc. Por lo que en los inicios de la década de los años 80's, el Maslach Burnout Inventory, versión Human Services Survey - (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1981) fue el instrumento de medición más utilizado para medir el síndrome de burnout en los trabajadores que se desempeñan en actividades que se relacionan con personas. (Manso, J 2006), sin embargo como el foco de estudio del presente trabajo son los trabajadores administrativos, el MBI-HSS no es una escala que podamos usar, para lo cual se aplicará una versión distinta del MBI-HSS.

Schaufeli, Leiter, Maslach, y Jackson elaboraron una escala que permite evaluar el síndrome en cualquier tipo de trabajador el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), mismo que a diferencia del MBI-HSS que consta de 22 items, el MBI-GS únicamente consta de 16 items.

El MBI-GS evalúa la crisis que existe entre una persona y su trabajo, es por esto que esta herramienta de medición es útil para profesiones administrativos como en los que se está enfocando el presente estudio, el MBI-HSS está más enfocado entre la crisis de una trabajador con las personas con las que se relacionan en su trabajo. (Pando, Aranda & López 2015, p.29)

Las tres escalas que mide el MBI-GS son:

**Desgaste Emocional:** Se refiere a todos los sentimientos negativos que se genera por el estrés crónico que el trabajador ha venido experimentando, lo que repercute en su desempeño laboral.

**Cinismo:** Son las actitudes de indiferencia y distanciamiento que el trabajador refleja hacia su trabajo, además que se refiere a la actitud defensiva que adopta el individuo hacia las demandas provenientes de su trabajo. (Moreno, B, Rodriguez, R & Escobar, E 2001)

**Eficacia profesional:** Actitud apática hacia el propio desempeño laboral, el trabajador siente que el esfuerzo laboral o resultados laborales no son lo suficiente. (Moreno, B, Rodríguez, R & Escobar, E 2001)

Por otro lado para poder medir el engagement se utilizará la escala (UWES) Utrecht Work Engagement Scale. Este cuestionario se desarrolló en Holanda por Schaufeli y Bakker en el 2003, inicialmente este cuestionario tenía un total de 24 ítems, y su versión final con 17 ítems. (Muller, R, Exequel, C & Ramirez, L 2013)

Los 17 ítems del Utrecht Work Engagement Scale están distribuidos en tres dimensiones, es decir se medirán los tres constructos del Engagement: vigor, dedicación y absorción. (Muller, R, Exequel, C & Ramirez, L 2013). El UWES es una escala de alta confiabilidad y que puede ser utilizada en futuras investigaciones sobre engagement laboral.

“Los análisis factoriales confirmatorios muestran que la estructura hipotética del UWES de tres factores, es superior al modelo de un solo factor y se ajusta a los datos de las diversas muestras tomadas en Holanda, España y Portugal” (Benavidez, Camargo & Porto 2009, p.8)

## **Descripción de participantes**

Para la elaboración de esta propuesta de investigación se recomienda contar con 100 participantes que ocupen cargos administrativos, tanto hombres y mujeres, que oscilen entre las edades de 24 a 45 años, los participantes de esta investigación serán trabajadores que se sientan desmotivados, estresados o quemados en sus puestos de trabajo.

## **Reclutamiento de los participantes**

El reclutamiento se deberá realizar a través del área de Recursos Humanos de varias empresas y para la aplicación de este estudio se recomienda reclutar a trabajadores que se encuentren estresados o que ya presenten niveles de Burnout. El incentivo de este estudio será que al finalizar este proyecto todos los participantes conocerán más acerca de cómo prevenir y reducir quemarse en el trabajo y cómo incrementar sus niveles de compromiso organizacional, lo que se traducirá en mejores oportunidades laborales y mejor calidad en el trabajo.

## **Consideraciones éticas.**

Para la realización de este estudio se deberá respetar todas las consideraciones éticas relacionadas a un estudio con individuos, para lo cual cada uno de los participantes de este estudio deberá leer detenidamente el acuerdo de participación, deberán entenderlo y firmarlo en el caso de aceptar participar en el mismo. En dicho documento se detallarán los objetivos del estudio, las fases del mismo, y se aclarará que la participación es completamente voluntaria, en el caso que uno de los participantes decida salir del estudio también se especificará que no existirán implicaciones negativas ya sea de carácter laboral o personal.

Se aconseja que a los participantes de estudio se les asigne códigos de participantes para de esta manera garantizar su identidad, se trabajará únicamente con los códigos de participante a lo largo de la investigación.

Por otro lado este estudio pretende promover la mejora en la vida laboral a través del estudio correlacional del Engagement y Burnout, al conocer los resultados se esperaría que el área de Recursos Humanos aplique procedimientos para aquellos participantes que se encuentren con el Síndrome de Burnout.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

Con el presente estudio se esperaría que después de que se apliquen tanto el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y el Utrecht Work Engagement Scale los resultados que se obtenga sean que a mayores niveles de Engagement en trabajadores administrativos, menores niveles de Burnout se presenten.

En la Revisión de la Literatura se mencionaron varios estudios que demuestran que a mayores niveles de Engagement los niveles del Burnout en los trabajadores se reducen, en dichos estudios como por ejemplo el estudio realizado en el 2010 por Raigosa Gallego, D y Marín Londoño, B, denominado “Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados”, publicado en la International Journal of Psychological Research, se valida que a mayor nivel de Engagement menor probabilidad de que se generé el Síndrome de Burnout en los trabajadores. Este estudio se basó en el incremento de los niveles de Engagement a través del incentivo de la

auto eficacia en el trabajador, como consecuencia de este incremento los niveles de Burnout en los trabajadores se redujeron. (Raigosa Gallego, D., Marín Londoño, B. 2010)

Por otro lado un estudio adicional a través del cual se propone elevar los niveles de Engagement desarrollando habilidades directivas basadas en la estimulación intelectual de los trabajadores, podría constituir una estrategia para incrementar los niveles de este constructo y de esta manera poder reducir los niveles de burnout de los empleados (Trógolo, Pereyra & Sponton 2013, p.151)

Con lo anteriormente expuesto se puede decir que es posible incrementar los niveles de engagement de los trabajadores administrativos a través de acciones formativas sobre la auto eficacia del personal. (Raigosa, D & Marín, B 2011) La autoeficacia es la competencia que les permite a los profesionales poder hacer frente a los desafíos laborales, poder gestionar adecuadamente las situaciones de crisis sin llegar a sentir que estas son amenazantes o estresantes, cuando un trabajador percibe su desempeño como poco competente o eficaz, comienza a generar estrés y por consiguiente alta probabilidad de que pueda desarrollar el síndrome de burnout. (Sanchez, Guillen & Leon, 2006, p.496)

Adicional se puede decir que el hacer uso de varios métodos para incrementar los niveles de Engagement en los trabajadores administrativos, propuestas de estudios como el de los estilos de liderazgo, sirven de herramientas para poder tener trabajadores comprometidos con bajos niveles de Burnout, permitiendo así que los trabajadores dentro de las organizaciones puedan enfrentar los retos que se les presenten, tales como “turnos rotatorios, horarios nocturnos y fines de semana, presión asistencial, escasa posibilidad de predecir las demandas laborales, situaciones de urgencia y emergencia”. (Raigosa Gallego, D., Marín Londoño, B. 2010, p.89)

Los resultados de tener empleados administrativos “engaged” será que la organización contará con personal con competencias saludables como dedicación, absorción y vigor, lo cual les permitirá tener un desempeño exitoso en las tareas asignadas, una mayor calidad del servicio a los clientes, menor intención de abandono del cargo y alta motivación.

(Carrasco, Dela Corte & León, 2010, p.14)

El estudio del concepto de engagement constructo considerado como el opuesto al “burnout” y vinculado a la “psicología positiva”, se lo considera como pieza clave en las organizaciones modernas (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000) ya que permite la reducción en los niveles de Burnout en los trabajadores y la formación de organizaciones saludables tanto internamente con un adecuado clima organizacional, así como de forma externa es decir la imagen de la organización. (Redondo, A 2015)

## **DISCUSIÓN**

Al culminar el presente estudio y para responder a la pregunta de investigación cómo y hasta qué punto el Síndrome de Burnout disminuye con el aumento en los niveles de Engagement en trabajadores administrativos, se puede responder a la misma diciendo que incentivar el Engagement en la organización reduce los niveles del Síndrome de Burnout, ya que este constructo contribuye al funcionamiento óptimo de una organización, ya que promueve la salud en el trabajo, el desarrollo de los trabajadores, da énfasis a los fenómenos positivos como fortalezas, virtudes y recursos personales y de esta manera estos pueden ser utilizados como protección frente a los riesgos laborales (Suarez, Y & Mendoza, J 2014, p.135)

La relación entre Burnout y Engagement es opuesta ya que de aplicarse las escalas tanto del MBI-GS que mide el Burnout como el Utrecht Work Engagement Scale que mide los niveles de Engagement, esperaremos tener como resultado que a mayores niveles de



engagement menores niveles de Burnout. De acuerdo a varios estudios citados, podemos decir que a través de la utilización de varias estrategias como la autoeficacia, estilos de liderazgo etc., podemos incrementar los niveles de engagement dentro de la organización, incentivar la autoeficacia en los trabajadores administrativos permite que los mismos tengan los suficientes recursos que les permitan hacer frente a crisis laborales, por otro lado el correcto uso del liderazgo permite también el incremento del engagement, como consecuencia la organización tendrá menores niveles de burnout en su personal.

Por otro lado el estudio del Burnout dentro de los recursos humanos es de gran importancia, en la actualidad con un mundo laboral tan competitivo, los niveles de estrés son cada vez mayores, por lo que optar por el uso de prácticas positivas como el engagement permitirá el desarrollo de organizaciones saludables, lo que se traducirá en reducción de quejas, mejora de la imagen corporativa, los trabajadores administrativos generarán un aumento de emociones positivas relacionadas con el trabajo, mejorando relaciones con clientes y compañeros, (Suarez, Y & Mendoza, J 2014, p.138)

Finalmente, se puede concluir que el uso de la investigación correlacional y el método cuantitativo fue adecuado para responder a la pregunta de investigación.

### **Limitaciones del Estudio**

La limitación de este estudio es al ser correlacional únicamente podemos analizar la relación entre las dos variables Burnout y Engagement, además que al buscar incrementar el engagement se encontró que es una variable difícil de ser modificada ya que es una variable multicausal.

Otra de las limitaciones que se encontraron es que el Estrés y el Burnout tienen alta influencia situacional, condiciones laborales pueden ser modificadas de manera importante, y a pesar de que los trabajadores se encuentren engaged podrían empezar a experimentar estrés.

## **Recomendaciones para futuros estudios**

La prevención del Burnout es un tema de importancia para las organizaciones en la actualidad, es necesario que se realicen estudios de cómo detectar a tiempo un trabajador con Burnout, así mismo de cómo realizar una adecuada prevención dentro de la organización. El estudio de la auto eficacia y cómo esta aporta al incremento de los niveles de Engagement dentro de la organización es de vital importancia, ya que como hemos visto en este estudio altos niveles de Engagement se traducen en la reducción de niveles de Burnout en los trabajadores.

## REFERENCIAS

1. Atalaya, M (2001). *El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo*. Recuperado el 25 de Octubre del 2017 desde <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
2. Ayuso, J (2005). *Profesion Docente y Estrés Laboral una aproximación a los conceptos de Estrés laboral y Burnout*. Recuperado el 18 de Octubre del 2017 desde [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31741875/Profesion\\_docente\\_y\\_estres\\_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1508362189&Signature=0LvBd2hHeEhwhjS9IHcJ%2BoFX%2F8E%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DProfesion\\_docente\\_y\\_estres\\_laboral.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31741875/Profesion_docente_y_estres_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1508362189&Signature=0LvBd2hHeEhwhjS9IHcJ%2BoFX%2F8E%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DProfesion_docente_y_estres_laboral.pdf)
3. Arias, F (2014). *El proyecto de Investigación*. Recuperado el 9 de Diciembre del 2017 desde <https://es.scribd.com/document/235879322/Fidias-G-Arias-El-Proyecto-de-Investigacion-5ta-Edicion>
4. Bakker, Demerouti & Verbeke (2004). *Using the job demands-resources model to predict burnout and performance*. Recuperado el 23 de Octubre del 2017 desde <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hrm.20004/epdf>
5. Benavides, Camargo & Porto (2009). *Utrecht Work Engagement Scale*. Recuperado el 9 de Diciembre del 2017 desde [http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)
6. Brown, L & Campbell, J (2013). *Environmental influences on Individual Burnout and a Preventive Approach for organizations*. Recuperado el 23 de Octubre del 2017 desde <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jabr.12002/full>

7. Carrasco, Dela Corte & León (2010). *Engagement: Un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el Burnout y estrés laboral*. Recuperado el 14 de Diciembre del 2017 desde <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/34423/Engagement.%20Un%20recurso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Contretas, F & Esguerra, G (2006). *Psicología Positiva: Una nueva perspectiva en psicología*. Recuperado el 18 de Octubre el 2017 desde <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v2n2/v2n2a11.pdf>
9. Duran, Extremera, Montalban & Rey (2005). *Engagement y Burnout en el ámbito docente: análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores*. Recuperado el 13 de Octubre del 2017 desde <http://www.redalyc.org/html/2313/231317039009/>
10. Duran, M (2010). *Bienestar Psicológico: El Estrés y la Calidad de Vida en el contexto laboral*. Recuperado el 13 de Octubre del 2017 desde <http://201.196.149.98/revistas/index.php/rna/article/view/285/146>
11. Farias, J (2016). *El modelo Burnout-Engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia*. Recuperado el 23 de Octubre del 2017 desde [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=pMu2DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=burnout+El+vigor+es+un+componente+del+engagement+que+se+traduce+como+la+vitalidad,+la+energ%C3%ADa+tanto+f%C3%ADsica+como+mental+que+el+trabajador+invierte+en+su+lugar+de+trabajo,+la+misma+que+usar%C3%A1+en+toda+circunstancia+en+su+desempe%C3%B1o+diario,+y+que+lo+ayudar%C3%A1&ots=wI7XPk\\_Z6i&sig=HJSLL\\_PoLAHzFLq14TwykljdqpQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=pMu2DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=burnout+El+vigor+es+un+componente+del+engagement+que+se+traduce+como+la+vitalidad,+la+energ%C3%ADa+tanto+f%C3%ADsica+como+mental+que+el+trabajador+invierte+en+su+lugar+de+trabajo,+la+misma+que+usar%C3%A1+en+toda+circunstancia+en+su+desempe%C3%B1o+diario,+y+que+lo+ayudar%C3%A1&ots=wI7XPk_Z6i&sig=HJSLL_PoLAHzFLq14TwykljdqpQ#v=onepage&q&f=false)
12. Ferrer, R (2016). *Burnout o Síndrome de desgaste profesional*. Recuperado el 8 de Diciembre del 2017 desde

<https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46760844/es-revista-medicina-clinica-2-pdf-13038130->

[S300.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1514395334&Signature=0%2FMiRjLzsn7rVynwi%2BStia5Cmk%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DBurn\\_out\\_o\\_sindrome\\_de\\_desgaste\\_profesi\\_o.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46760844/es-revista-medicina-clinica-2-pdf-13038130-S300.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1514395334&Signature=0%2FMiRjLzsn7rVynwi%2BStia5Cmk%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DBurn_out_o_sindrome_de_desgaste_profesi_o.pdf)

13. Gallego, E & Rios, F (1991). *El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional*. Recuperado el 26 de Octubre del 2017 desde <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
14. Gascón, Olmedo & Ciccotelli (2002). *La prevención del Burnout en las organizaciones: El chequeo preventivo de Leiter y Maslach (2000)*. Recuperado el 23 de Octubre del 2017 desde <http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/3942>
15. Greco, Laschinger & Wong (2003). *Leader empowering Behaviors, staff nurse empowerment and work Engagement/Burnout*. Recuperado el 23 de Octubre del 2017 desde [https://www.researchgate.net/profile/Heather\\_Laschinger/publication/6538180\\_Leader\\_Empowering\\_Behaviours\\_Staff\\_Nurse\\_Empowerment\\_and\\_Work\\_EngagementBurnout/links/0912f50aae6a2f18c3000000/Leader-Empowering-Behaviours-Staff-Nurse-Empowerment-and-Work-Engagement-Burnout.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Heather_Laschinger/publication/6538180_Leader_Empowering_Behaviours_Staff_Nurse_Empowerment_and_Work_EngagementBurnout/links/0912f50aae6a2f18c3000000/Leader-Empowering-Behaviours-Staff-Nurse-Empowerment-and-Work-Engagement-Burnout.pdf)
16. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw Hill.
17. Journal of Nursing Management (2009). *Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes*. Recuperado el 23 de Octubre del 2017 desde <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2834.2009.00999.x/epdf>

18. Leira, M (2011). *Manual de Bases Biológicas del comportamiento del comportamiento humano*. Recuperado el 9 de Diciembre del 2017 desde [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45138310/Manual\\_de\\_bases\\_biologicas\\_del\\_comportamiento\\_humano.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1514390650&Signature=3oHEfSO8z%2BeAWvVlkWLiXFR3PaU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DManual\\_de\\_Bases\\_Biologicas.pdf#page=179](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45138310/Manual_de_bases_biologicas_del_comportamiento_humano.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1514390650&Signature=3oHEfSO8z%2BeAWvVlkWLiXFR3PaU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DManual_de_Bases_Biologicas.pdf#page=179)
19. Lopez, J & Meneghel, I. (2016). *Clima Organizacional como antecedente del Engagement en una muestra de empresa colombiana*. Recuperado el 19 de Diciembre del 2017 desde [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/09/2017\\_Lopez-Ospina-Meneghel.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/09/2017_Lopez-Ospina-Meneghel.pdf)
20. Martinez, I & Salanova, M (2003). *Niveles de Burnout y Engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional*. Recuperado el 23 de Octubre del 2017 desde [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2003\\_Mart%C3%ADnez-Salanova.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2003_Mart%C3%ADnez-Salanova.pdf)
21. Maslach, C & Jackson, S (1981). *The measurement of experienced burnout*. Recuperado el 23 de Octubre del 2017 desde <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/epdf>
22. Maslach, C (2009). *Comprendiendo el Burnout*. Recuperado el 13 de Octubre del 2017 desde <http://alonso.serret.mx/wp/wp-content/uploads/2015/08/BORNOUT.pdf>
23. Maslach, C (2011). *Burnout and engagement in the workplace: New perspective*. Recuperado el 23 de Octubre del 2017 desde <http://www.ehps.net/ehp/index.php/contents/article/viewFile/ehp.v13.i3.p44/997>

24. Moreno, Rodriguez & Escobar (2001). *La Evaluación del Burnout Profesional Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar*. Recuperado el 25 de noviembre del 2017 desde [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45530908/La\\_Evaluacin\\_del\\_Burnout\\_profesional\\_Fa20160511-1352-14m9rgm.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1511640886&Signature=Amf4Y4G2ZTVIXILfbhhhI4RknB8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa\\_Evaluacion\\_del\\_Burnout\\_profesional\\_F.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45530908/La_Evaluacin_del_Burnout_profesional_Fa20160511-1352-14m9rgm.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1511640886&Signature=Amf4Y4G2ZTVIXILfbhhhI4RknB8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_Evaluacion_del_Burnout_profesional_F.pdf)
25. Orlandini, A (2012). *El estrés y como evitarlo*. Recuperado el 25 de Octubre del 2017 desde [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d8-KuiJAOXIC&oi=fnd&pg=PT3&dq=que+es+el+estres&ots=\\_\\_8R3tBmuA&sig=XeRBbPQQFZcffyuQOkFdJi3LYsE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d8-KuiJAOXIC&oi=fnd&pg=PT3&dq=que+es+el+estres&ots=__8R3tBmuA&sig=XeRBbPQQFZcffyuQOkFdJi3LYsE#v=onepage&q&f=false)
26. Pando, Aranda & López (2015). *Validez factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en ocho países latinoamericanos*. Recuperado el 9 de Diciembre del 2017 desde <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n52/art06.pdf>
27. Raigosa Gallego, D., Marín Londoño, B. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. Recuperado el 14 de Diciembre del 2017 desde <http://www.redalyc.org/html/2990/299023506010/>
28. Redo, Nuria (2009). El síndrome de Burnout en los adolescentes. Recuperado el 10 de diciembre del 2017 desde [http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/18/espagnol/Art\\_18\\_303.pdf](http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/18/espagnol/Art_18_303.pdf)
29. Redondo, A (2015). *Engagement y Clima organizacional en cooperativas*. Recuperado el 9 de Diciembre del 2017 desde <https://www.aacademica.org/000-015/396>
30. Rodriguez, R & Lugo, M (2014). *Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional una combinación ganadora*. Recueprado el 13 de Octubre del 2017 desde [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672014000300012&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672014000300012&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

31. Rodriguez, Salanova & Martinez (2013). *Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamiento de ciudadanía organizacional: Una combinación ganadora*. Recuperado el 10 de Diciembre del 2017 desde <file:///C:/Users/UIOAFI005/Downloads/4431-39800-1-PB.pdf>
32. Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro & Grau (2000). *Desde el Burnout al engagement. Una nueva perspectiva?* Recuperado el 23 de Octubre del 2017 desde [https://www.researchgate.net/profile/Marisa\\_Salanova/publication/285664898\\_Desde\\_el\\_burnout\\_al\\_engagement\\_una\\_nueva\\_perspectiva/links/09e41508ff53f6027f000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marisa_Salanova/publication/285664898_Desde_el_burnout_al_engagement_una_nueva_perspectiva/links/09e41508ff53f6027f000000.pdf)
33. Salanova, M & Llorens, S (2008). *Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout*. Recuperado el 10 de Diciembre del 2017 desde <http://papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>
34. Sanchez, D (2013). *Estrategias de Afrontamiento de burnout en centros de secundaria*. Recuperado el 13 de Octubre del 2017 desde <http://www.raco.cat/index.php/EducacioCultura/article/viewFile/275983/363916>
35. Sanchez, Guillen & León (2006). *La autoeficacia percibida en el afrontamiento de riesgos laborales psicosociales como variable moduladora del burnout*. Recuperado el 8 de Diciembre del 2017 desde [https://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Leon-Rubio/publication/257304259\\_Perceived\\_self-efficacy\\_for\\_occupational\\_coping\\_as\\_modulating\\_variable\\_of\\_burnout/links/5699964008ae6169e551b53b/Perceived-self-efficacy-for-occupational-coping-as-modulating-variable-of-burnout.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose_Leon-Rubio/publication/257304259_Perceived_self-efficacy_for_occupational_coping_as_modulating_variable_of_burnout/links/5699964008ae6169e551b53b/Perceived-self-efficacy-for-occupational-coping-as-modulating-variable-of-burnout.pdf)
36. Schaufeli, Salnova, Gonzalez-Roma, & Bakker (2001). *The measurement of engagement on burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach*.



- Recuperado el 23 de Octubre del 2017 desde <https://link.springer.com/article/10.1023%2FA%3A1015630930326?LI=true>
37. Schaufeli, Taris, Rhenen (2008). *Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being?* Recuperado el 23 de Octubre del 2017 desde <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1464-0597.2007.00285.x/full>
38. Serrano & Luque (2012) *Engagement vínculo emocional del empleado con la organización.* Recuperado el 23 de Octubre del 2017 desde <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/3957>
39. Spontón, Medrano, Maffei & Castellano (2012) *Validación del cuestionario de engagement UWES a la población de trabajadores de Cordoba, Argentina.* Recuperado el 9 de Diciembre del 2017 desde [http://www.revistaliberabit.com/es/revistas/liberabit18\\_2/5\\_carlos.pdf](http://www.revistaliberabit.com/es/revistas/liberabit18_2/5_carlos.pdf)
40. Suarez, Y & Mendoza, J (2014). *Indicadores de Salud Mental y Engagement en empleados de una empresa promotora del desarrollo económico.* Recuperado el 12 de Diciembre del 2017 desde <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/396/10.%20Suarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Tripiana, J & Llorens, S (2015). *Fomentando empleados engaged: El rol del líder y de la autoeficacia.* Recuperado el 19 de Diciembre del 2017 desde [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282015000200027](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200027)
42. Trógolo, M & Pereyra, A. (2013). *Impacto de Diferentes Estilos de Liderazgo sobre el Engagement y Burnout: Evidencia en una muestra de trabajadores argentinos.* Recuperado el 19 de Diciembre del 2017 desde [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300008&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300008&script=sci_arttext&tlng=pt)



## Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos

Universidad San Francisco de Quito

El Comité de Revisión Institucional de la USFQ  
The Institutional Review Board of the USFQ

### Formulario Consentimiento Informado

**Título de la investigación:** Engagement y su Relación con el Burnout de Trabajadores Administrativos

**Organización del investigador** Universidad San Francisco de Quito  
**Nombre del investigador principal** Gabriela Cristina Bermudez Burbano  
**Datos de localización del investigador principal**  
 0999465277/022299159/gabriela.bermudez@estud.usfq.edu.ec  
**Co-investigadores** n/a

#### DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

**Introducción** *(Se incluye un ejemplo de texto. Debe tomarse en cuenta que el lenguaje que se utilice en este documento no puede ser subjetivo; debe ser lo más claro, conciso y sencillo posible; deben evitarse términos técnicos y en lo posible se los debe reemplazar con una explicación)*

Este formulario incluye un resumen del propósito de este estudio. Usted puede hacer todas las preguntas que quiera para entender claramente su participación y despejar sus dudas. Para participar puede tomarse el tiempo que necesite para consultar con su familia y/o amigos si desea participar o no.

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre el estudio del síndrome de Burnout pero desde la perspectiva de la Psicología positiva, al incluir la evaluación del Engagement, el cual busca conocer como a mayores niveles de Engagement menores niveles de Burnout existe.

**Propósito del estudio** *(incluir una breve descripción del estudio, incluyendo el número de participantes, evitando términos técnicos e incluyendo solo información que el participante necesita conocer para decidirse a participar o no en el estudio)*

El presente estudio se enfocará en el estudio del síndrome de Burnout pero desde la perspectiva de la Psicología positiva, al incluir la evaluación del Engagement, busca conocer como a mayores niveles de Engagement menores niveles de Burnout existes. El objetivo será buscar a través del Engagement una alternativa para reducir el Burnout.

**Descripción de los procedimientos** *(breve descripción de los pasos a seguir en cada etapa y el tiempo que tomará cada intervención en que participará el sujeto)*

- Medir los niveles de Engagement.
- Medir los niveles de Burnout.
- Conocer la relación entre Engagement y Burnout.

Como utilizar el Engagement para poder eliminar los niveles de Burnout dentro de la organización.

**Riesgos y beneficios** (explicar los riesgos para los participantes en detalle, aunque sean mínimos, incluyendo riesgos físicos, emocionales y/o psicológicos a corto y/o largo plazo, detallando cómo el investigador minimizará estos riesgos; incluir además los beneficios tanto para los participantes como para la sociedad, siendo explícito en cuanto a cómo y cuándo recibirán estos beneficios)

De aplicarse el estudio se podrá conocer cuál es la relación entre Engagement y Burnout

**Confidencialidad de los datos** (se incluyen algunos ejemplos de texto)

Para nosotros es muy importante mantener su privacidad, por lo cual aplicaremos las medidas necesarias para que nadie conozca su identidad ni tenga acceso a sus datos personales:

1) La información que nos proporcione se identificará con un código que reemplazará su nombre y se guardará en un lugar seguro donde solo el investigador tendrán acceso.

2A) Si se toman muestras de su persona estas muestras serán utilizadas solo para esta investigación y destruidas tan pronto termine el estudio (No aplica)

2B) Si usted está de acuerdo, las muestras que se tomen de su persona serán utilizadas para esta investigación y luego se las guardarán para futuras investigaciones removiendo cualquier información que pueda identificarlo (No aplica)

3) Su nombre no será mencionado en los reportes o publicaciones.

4) El Comité de Bioética de la USFQ podrá tener acceso a sus datos en caso de que surgieran problemas en cuando a la seguridad y confidencialidad de la información o de la ética en el estudio.

**Derechos y opciones del participante** (se incluye un ejemplo de texto)

Usted puede decidir no participar y si decide no participar solo debe decírselo al investigador principal o a la persona que le explica este documento. Además aunque decida participar puede retirarse del estudio cuando lo desee, sin que ello afecte los beneficios de los que goza en este momento.

Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

**Información de contacto**

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame al siguiente teléfono 0999465277 que pertenece a Gabriela Bermudez, o envíe un correo electrónico a [gabriela.bermudez@estud.usfq.edu.ec](mailto:gabriela.bermudez@estud.usfq.edu.ec)

Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. William F. Waters, Presidente del Comité de Bioética de la USFQ, al siguiente correo electrónico: [comitebioetica@usfq.edu.ec](mailto:comitebioetica@usfq.edu.ec)

**Consentimiento informado** *(Es responsabilidad del investigador verificar que los participantes tengan un nivel de comprensión lectora adecuado para entender este documento. En caso de que no lo tuvieran el documento debe ser leído y explicado frente a un testigo, que corroborará con su firma que lo que se dice de manera oral es lo mismo que dice el documento escrito)*

Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Firma del participante	Fecha
Firma del testigo <i>(si aplica)</i>	Fecha
Nombre del investigador que obtiene el consentimiento informado	
Firma del investigador	Fecha

## ANEXOS

### Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)

ITEMS ESCALA
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. Me siento acabado al final de la jornada.
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.
6. Me siento quemado por mi trabajo.
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.
8. Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.
11. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.
13. Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.
14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo.
15. Dudo sobre el valor de mi trabajo.
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.

(Moreno, B, Rodríguez, R & Escobar, E 2001)

## Versión en español

## 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).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)\*
2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)\*
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)\*
6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira (DE3)\*
8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)\*
9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)\*
10. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)\*
11. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)\*
12. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI4)
13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador (DE5)
14. \_\_\_\_\_ Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)\*
15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
16. \_\_\_\_\_ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (AB6)
17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)

\* Versión abreviar (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

(Valdez, H & Ron, C 2011)