



Universidad Argentina de la Empresa
Facultad de Ciencias de la Salud

Trabajo de Integración Final de Psicología

***“Relación entre Burnout y Engagement Laboral en
Teletrabajadores adultos de CABA y GBA”***

Autora: Andreini Romina

LU: 1096404

Carrera: Licenciatura en Psicología

Tutor: Lic. Pedro Ricardo Papaleo

Firma:

Fecha de Entrega: 23 de noviembre de 2021

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre *burnout* y *engagement* laboral en teletrabajadores de 18 a 65 años que residen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires. Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, con diseño no-experimental, con corte transversal y de alcance descriptivo-correlacional. La muestra fue no probabilística intencional y quedó conformada por 297 adultos de ambos sexos de 18 a 65 años que se desempeñan como teletrabajadores. Del total de la muestra, la media de edad de los participantes fue de 35 años. El 58.6 % pertenece al grupo de edad de 18 a 35 años y el 41.4 % pertenece al grupo de edad de 36 a 65 años. Con respecto al sexo, el 56.2 % de los participantes son mujeres y el 43.8 % de los participantes son hombres. Se utilizaron como instrumentos de medición un cuestionario sociodemográfico, la escala de medición de *Burnout*, *Maslach Burnout Inventory Manual* de Maslach, Jackson y Leiter (1986), instrumento en versión española del Inventario de *Burnout* de *Maslach General Survey* (MBI-GS) y la escala de medición de *Engagement Utrecht Work Engagement Scale* de Schaufeli, y Bakker (2003), validado para Argentina por Spontón, Medrano, Maffei, Spontón & Castellano (2012). Se evidencian los principales resultados a nivel descriptivo de las subescalas de *Burnout* y *Engagement*. Los resultados obtenidos en función a las diferencias de grupos de acuerdo con la edad y sexo no evidenciaron diferencias estadísticamente significativas. Además, el análisis arroja que ambos instrumentos se hallan correlacionados entre sus subescalas. Los resultados obtenidos arrojaron una relación significativa y negativa entre las dimensiones de *Burnout*, agotamiento y cinismo con las dimensiones de *Engagement*, vigor, dedicación y absorción. Por otro lado, los resultados evidenciaron una relación significativa y positiva entre la dimensión de *Burnout*, eficacia profesional y las dimensiones de *Engagement*, vigor, dedicación y absorción.

Palabras claves: *Burnout* - *Engagement* - *Engagement work* - Teletrabajadores – Teletrabajo

Abstract

The present study aims to analyze the relationship between Burnout and work Engagement in teleworkers aged 18 to 65 who reside in the Autonomous City of Buenos Aires and Greater Buenos Aires. A study was carried out with a quantitative approach, with a non-experimental design, with a cross-sectional section and a descriptive-correlational scope. The sample was intentional non-probabilistic and consisted of 297 adults of both sexes between 18 and 65 years of age who work as teleworkers. Of the total sample, the mean age of the participants was 35 years. 58.6% belong to the age group of 18 to 35 years and 41.4% belong to the age group of 36 to 65 years. Regarding gender, 56.2% of the participants are women and 43.8% of the participants are men. The measurement instruments used were a sociodemographic questionnaire, the Maslach Burnout Inventory Manual Burnout scale by Maslach, Jackson and Leiter (1986), an instrument in the Spanish version of the Maslach General Survey Burnout Inventory (MBI-GS) and the scale measurement of Engagement Utrecht Work Engagement Scale by Schaufeli, and Bakker (2003), validated for Argentina by Spontón, Medrano, Maffei, Spontón & Castellano (2012). The main descriptive results of the Burnout and Engagement subscales are evidenced. The results obtained according to the group differences according to age and sex did not show statistically significant differences. Furthermore, the analysis shows that both instruments are correlated between their subscales. The results obtained showed a significant and negative relationship between the dimensions of Burnout, exhaustion and cynicism with the dimensions of Engagement, vigor, dedication and absorption. On the other hand, the results showed a significant and positive relationship between the dimension of Burnout, professional efficacy and the dimensions of Engagement, vigor, dedication and absorption.

Keywords: Burnout - Engagement - Engagement work - Teleworkers – Telework

Relación entre *Burnout* y *Engagement* Laboral en Teletrabajadores adultos de CABA y GBA

INDICE

| | |
|--|----|
| Introducción | 1 |
| Planteamiento del Problema | 3 |
| Objetivo General | 3 |
| Objetivos Específicos | 3 |
| Hipótesis..... | 3 |
| Marco Teórico..... | 4 |
| <i>Burnout</i> | 4 |
| <i>Engagement</i> Laboral | 8 |
| Estado del Arte..... | 10 |
| Metodología | 13 |
| Diseño..... | 13 |
| Participantes | 13 |
| Factores de Inclusión..... | 14 |
| Factores de Exclusión..... | 14 |
| Instrumentos..... | 14 |
| Cuestionario sociodemográfico | 14 |
| Escala de <i>Burnout</i> | 14 |
| Escala de <i>Engagement</i> | 15 |
| Procedimientos..... | 16 |
| Procedimiento de recolección de datos | 16 |
| Procedimiento de análisis de datos..... | 16 |
| Resultados | 16 |
| Discusión..... | 18 |
| Limitaciones y líneas futuras de investigación | 21 |
| Conclusión | 22 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| Referencias Bibliográficas | 24 |
| Anexos | 29 |
| Consentimiento Informado..... | 29 |
| Cuestionario Sociodemográfico | 29 |
| MBI | 31 |
| UWES..... | 32 |

Introducción

En los últimos años, se fueron produciendo importantes transformaciones en nuestra sociedad, como la internacionalización de la economía y la globalización de los mercados, las cuales implicaron importantes consecuencias (Peiro & Prieto, 1996).

Una de las innovaciones que surgieron a raíz de las transformaciones de las organizaciones en el mundo, fue la implementación del teletrabajo. Se entiende esto último, como trabajar fuera de una oficina tradicional o trabajar desde el hogar, concepto que se fue actualizando con el avance de la tecnología y de las telecomunicaciones (Gajendran & Harrison, 2007). El teletrabajo es un arreglo de trabajo alternativo en el que los empleados realizan tareas en otros lugares, que no son el lugar de trabajo principal o central, por al menos una parte de su jornada laboral, utilizando medios electrónicos para interactuar con otros empleados, dentro y fuera de la organización (Gajendran & Harrison, 2007). Hay dos factores importantes a los que debemos recurrir para poder explicar qué se entiende por teletrabajo. El primero, se relaciona a la interpretación etimológica de la palabra: el prefijo tele (proveniente del término griego “telos” que significa a distancia) y hace referencia al teletrabajo cuando la actividad laboral se realiza lejos de la oficina central física de trabajo habitual, que generalmente es donde se ubica el empleador. El segundo factor, se atribuye al hecho de que por teletrabajo se entiende trabajo a distancia, pero sumado al uso de tecnologías de comunicación y de informática. De igual manera, estos dos factores no comprenden la totalidad de la definición de teletrabajo. El marco de tipos de trabajos que se pueden realizar a distancia y con el uso de nuevas tecnologías, y así ser comprendidos como teletrabajo, es amplio y variado, y se encuentra en crecimiento. (De la cámara, 2000). La Psicología de las Organizaciones, también fue transformándose y los psicólogos del trabajo comenzaron a analizar las posibles formas de explicar y predecir los fenómenos que suceden en contextos organizacionales. De este modo, de la mano de las innovaciones, también surgieron cambios en la forma de entendimiento y estudio de la conducta organizacional. La misma fue virando desde los enfoques conductistas que solo se centraban en el estudio de la conducta observable, al enfoque de los procesos mentales que se encuentran en la base de la misma, teniendo en cuenta no solo la actividad cognitiva, sino también las emociones, los afectos y los aspectos de la personalidad. Lo que genera un cambio de perspectiva desde un enfoque en el individuo independiente del contexto, a un enfoque que pone de manifiesto la interacción entre los

individuos y sus contextos, centrándose en el estudio de fenómenos colectivos (Peiro & Prieto, 1996).

El presente estudio se va a realizar teniendo en cuenta además de la Psicología tradicional, a la Psicología Positiva. La Psicología Positiva fue fundada por Martin Seligman, haciendo hincapié en las fortalezas humanas y como estas pueden desarrollarse cuando se logra identificarlas (Seligman, 2003).

Los investigadores hace varios años vienen debatiendo si el *burnout* (o agotamiento) y el *engagement work* (o compromiso laboral) son conceptos realmente diferentes, o si son polos opuestos de la misma construcción y, por tanto, redundantes. A nivel de constructo, el debate se centra en si el compromiso laboral representa una construcción diferente del agotamiento y, por lo tanto, es real, o si es simplemente la antípoda, es decir, la ausencia del agotamiento (Trógolo, Morera, Castellanos, Sponton & Medrano, 2020). Según algunos autores, *engagement* se define como un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo (Schaufeli & Bakker, 2004). El *burnout* se define como una respuesta prolongada a situaciones problemáticas emocionales y situaciones de estrés interpersonales en el trabajo que se mantienen en el tiempo, transformándose en crónicas. (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Maslach y Leiter (1999) describieron el agotamiento y compromiso como dos extremos de un continuo, mientras que Schaufeli (2004) y sus compañeros de trabajo conceptualizaron el compromiso y el agotamiento como dos constructos distintos (Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002). El *burnout* y el *engagement* se consideran diferentes formas de bienestar en el ámbito laboral, que están relacionados, que coexisten como opuestos directos y que pueden ser excluyentes entre sí (Maricuțoiu, Sulea & Iancu, 2010). El *burnout* y el *engagement* tienen implicaciones significativas para la salud de los empleados y el desempeño organizacional (Taris, 2006; Christian, Garza & Slaughter, 2011). Algunos investigadores concluyen que *burnout* y *engagement* son construcciones que describen formas de bienestar conectadas pero distintas (Schaufeli & Salanova, 2014).

El síndrome de *burnout* se define como una forma de estrés laboral, caracterizado por un agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Las personas se sienten infelices consigo mismas e insatisfechos con sus logros en el trabajo. Las consecuencias que conlleva el *burnout* en los trabajadores son la rotación, ausentismo, el bajo desempeño y varios tipos de disfunción personal (Maslach & Jackson, 1985). Más tarde, la dimensión de despersonalización va a modificarse y llamarse cinismo y la dimensión de baja realización

personal va a cambiar a ineficacia (Maslach & Leiter, 2016). Algunos investigadores expresan que la necesidad de estudiar el síndrome de “estar quemado” por el trabajo viene de la mano con la necesidad de estudiar los procesos que presenta el estrés laboral, poniendo de relieve lo que hacen las organizaciones con respecto a la necesidad de dar una mayor atención a la calidad de vida laboral que pueden ofrecer a sus empleados (Gil-Monte, 2003).

El *engagement* es un estado mental positivo y satisfactorio frente al estrés laboral, que presenta tres características: vigor, dedicación y absorción del individuo (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002). Se relaciona con la disponibilidad de recursos laborales, genera un mayor compromiso organizacional (Salanova 2000), y con la baja intención de abandono laboral (Schaufeli & Bakker, 2004).

El análisis de este trabajo, se va a llevar a cabo teniendo como premisa fundamental la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre *burnout* y *engagement* laboral en teletrabajadores de CABA y GBA, entre 18 y 65 años?

Planteamiento del Problema

Objetivo General

Describir y analizar la relación de *engagement* laboral y *burnout* en teletrabajadores de CABA y GBA, entre 18 a 65 años

Objetivos Específicos

1. Describir los niveles de *engagement* laboral y *burnout*
2. Analizar si existen diferencias significativas en *engagement* laboral y *burnout* según el sexo y edad, en la muestra establecida
3. Examinar si existe relación entre *engagement* laboral y *burnout*

Hipótesis

- 2a. El grupo de trabajadores mayores presentan niveles mayores de *engagement* laboral a diferencia del grupo de menor edad
- 2b. El grupo de trabajadores más jóvenes posee mayores niveles de *burnout* a diferencia del grupo de mayor edad
- 2c. Las mujeres presentan mayores niveles de *burnout* que los hombres
- 2d. Los hombres presentan mayores niveles de *engagement* laboral que las mujeres

3. Existe una correlación negativa entre *engagement* laboral y *burnout*

Marco Teórico

Burnout

El *burnout*, como termino hispano, se entiende como un síndrome de desgaste profesional o de “quemarse” por el trabajo (Spontón, Trógolo, Castellano & Medrano, 2019). Este concepto fue definido inicialmente por Maslach y Jackson (1986) como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional (sentimiento de no dar más de sí a causa de las demandas interpersonales que surgen en el trabajo con las personas), despersonalización (actitudes negativas y de distanciamiento hacia las personas destinatarias del trabajo) y baja realización personal (tendencia a evaluar negativamente las propias competencias y logros en el trabajo), que puede ocurrir en cualquier individuo que trabaja de alguna manera con personas (Maslach & Jackson, 1986). Así pues, se consideraba que sólo los profesionales y grupos ocupacionales que trabajaban en contacto con personas eran susceptibles de desarrollar *burnout*. Con los avances de las investigaciones sobre el fenómeno de *burnout*, se analizó que el *burnout* puede producirse en una gran variedad de profesiones y ocupaciones, no sólo en aquellas dedicadas a trabajos de contacto con personas (Juárez-García, Idovro, Camacho Ávila & Placencia-Reyes, 2014).

Con respecto a las definiciones que ponen de manifiesto la naturaleza multidimensional del *burnout*, otros investigadores lo conciben como un fenómeno unidimensional (Schaufeli & Van Dierendonck, 1993). Gil-Monte afirma que el burnout podría considerarse cuando el trabajador presenta un estado de ausencia de compromiso laboral (Gil-Monte, 2003). Siguiendo esta línea, el compromiso con el trabajo se definiría como el empeño por realizar el trabajo de forma excelente, con sentimientos de efectividad, de forma opuesta, el burnout sería un estado de agotamiento en el que la persona se muestra cínica sobre los resultados de su trabajo y duda de su eficacia para realizarlo. Esta definición del burnout se relaciona a un constructo unitario, hecho que también ha sido asumido por otros autores (Brenninkmeijer & Van Yperen, 2003).

El *Maslach Burnout Inventory* (MBI, Maslach & Jackson, 1981), definió el *burnout* en términos de altas puntuaciones negativas en agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal que luego fue transformado a agotamiento, cinismo e ineficacia profesional en la Escala General del MBI (Leiter & Schaufeli, 1996).

Schaufeli y Enzmann (1998) definen al *burnout* como un estado mental persistente, negativo, relacionado con el trabajo, que aparece en individuos normales, y se caracteriza por agotamiento emocional, acompañado de distrés, sentimientos de reducida competencia, poca motivación y actitudes disfuncionales en el trabajo (Schaufeli & Enzmann, 1998). La definición *burnout* más empleada, está representada por tres dimensiones, agotamiento, cinismo y falta de eficacia profesional (Maslach, 2001). La misma ha sido objeto de discusión a lo largo de los años en referencia a sus dimensiones y componentes (Schaufeli & Taris, 2005; Schaufeli, Maslach & Marek, 2017). En relación el agotamiento y el cinismo se consideran las dimensiones centrales o el corazón del *burnout* (Green, Walkey & Taylor, 1991; Halbesleben & Demerouti, 2005), no existe consenso en torno al papel desempeñado por la tercera dimensión. Se ha comprobado que un modelo compuesto por agotamiento, cinismo e ineficacia profesional (en lugar del componente falta de eficacia profesional) presentaba un mejor ajuste en los datos como medida del *burnout* (Bresó, Salanova & Schaufeli, 2007). En relación con el cinismo, se ha conceptualizado como una forma particular de distanciamiento mental del trabajo, diferenciándolo de la despersonalización. Entendiendo que la despersonalización se caracteriza por un distanciamiento de los trabajadores de servicios respecto de otras personas (clientes, pacientes, usuarios de servicios), en el caso de los trabajadores que no son de servicios, el distanciamiento ocurre bajo la forma de actitudes cínicas hacia el trabajo en general (Schaufeli & Salanova, 2013).

Los componentes del *burnout* fueron reformulados para que puedan utilizarse en diferentes profesiones y se fue resignificando como fatiga producida por el esfuerzo psicológico que se realiza en el trabajo. El cinismo, a diferencia de la antigua dimensión de despersonalización, enmarca actitudes de indiferencia y distanciamiento hacia el trabajo en un sentido amplio, y no sólo hacia las personas para y con las que se trabaja (Spontón, Trógolo, Estanislao Castellano & Medrano, 2019), la falta de eficacia profesional está relacionada a la tendencia a evaluar negativamente las propias habilidades para realizar con eficacia el trabajo (Bresó, Schaufeli & Salanova, 2007). El *burnout* va surgiendo de forma progresiva como una consecuencia de la exposición prolongada a estresores a nivel individual y relacional en el trabajo (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001), sumado a la falla de los mecanismos de afrontamiento del individuo, no logrando hacer frente el estrés laboral (Martínez Ramón, 2015).

La denominación de “estar quemado” no es del todo precisa, debido a que es una respuesta progresiva e insidiosa, como consecuencia de un proceso dentro del gran proceso de

estrés laboral. El estrés laboral se entiende como la interacción entre la persona y el entorno, en la cual la respuesta del estrés que es activación fisiológica y cognitiva prepara al organismo para hacer frente a una demanda del medio ya sea externa o interna, que excede los recursos que tiene el individuo, causando un cambio en el estado habitual de bienestar. El estrés se entiende como un proceso que tiene efectos positivos y negativos, a diferencia del burnout, que presenta solo efectos negativos. (Olivares-Faúndez, 2017)

El síndrome psicológico de agotamiento o *Burnout*, emerge como una respuesta prolongada a factores estresantes crónicos en el trabajo. Esta respuesta posee tres dimensiones: agotamiento abrumador, sentimientos de cinismo y desapego del trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de realización. Este modelo tridimensional es importante debido a que expone la experiencia del estrés individual dentro de un contexto social e incluye la concepción que la persona tiene de sí misma y de los otros. La primera evaluación de Burnout se basó en un programa integral de investigación psicométrica llamado Inventario de Burnout de Maslach (MBI) el cual evaluaba tres dimensiones sobre el agotamiento. Se utilizó como el instrumento de medición estándar para la investigación y se ha traducido y validado en diferentes idiomas. Otras mediciones sobre el burnout se basaban solo en una dimensión de este. Volviendo a la medición tridimensional, las tres dimensiones presentaron un importante desarrollo a lo largo de los años, y anteriormente la dimensión del agotamiento se describió como desgaste (pérdida de energía, agotamiento, debilitamiento y fatiga), la dimensión del cinismo se llamó inicialmente despersonalización, relacionado a la naturaleza de las ocupaciones de servicios humanos (actitudes negativas o inapropiadas hacia los clientes, irritabilidad, pérdida del idealismo y retraimiento) y la dimensión de ineficacia se llamó originalmente logro personal reducido (productividad o capacidad reducidas, baja moral e incapacidad para hacer frente) (Maslach & Leiter, 2016).

Existen dos modelos de desarrollo del desequilibrio de demandas-recursos dentro del ámbito laboral: el modelo *Job Demands-Resources* (JD-R) y el modelo *Conservation of Resources* (COR). El Modelo JD-R se basa en que el agotamiento se comienza a manifestar cuando las personas viven demandas laborales incesantes y no tiene los recursos necesarios en esa circunstancia para hacer frente y reducir esas demandas. El modelo COR, se basa en que el agotamiento surge como consecuencia de amenazas persistentes a los recursos disponibles. Los recursos valorados se perciben como próximos a perderse y surge un esfuerzo por mantenerlos. Cuando se pierden o ante la inminente pérdida de estos, se puede agravar el agotamiento. Otro modelo de desequilibrio de agotamiento es el Modelo de Áreas de la Vida Laboral (AW), que

describe los factores estresantes del ámbito laboral como desequilibrios o desajustes de la persona y el trabajo, y determina seis áreas en los que se presentan estos desequilibrios: carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad y valores. Los desequilibrios en esas áreas afectan al individuo en su agotamiento y esto tiene consecuencias en el bienestar personal, los comportamientos sociales y el desempeño laboral. A mayor desequilibrio entre el trabajo y la personas, mayor va a ser el nivel de agotamiento, y en contraste, a mayor armonía, mayor va a ser la interacción (Maslach & Leiter, 2016).

Con respecto al instrumento que mide el *burnout*, se denomina, “*Maslach Burnout Inventory*” (MBI) de Maslach y Jackson (1986), que se compone por 22 ítems, que miden tres dimensiones Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (DP) y baja Realización Personal en el Trabajo (RPT). En la versión original, la escala para valorar los ítems medía frecuencia e intensidad y el individuo tenía que responder relacionando sus respuestas a los sentimientos y pensamientos que surgían en el área laboral y en su desempeño. En la versión de 1986 no se presenta la forma de intensidad. Se mantiene la forma de frecuencia y se divide en tres subescalas que se relacionan a tres factores: agotamiento emocional (Emocional exhaustion), (9 ítems), despersonalización (Depersonalization), (5 ítems) y realización personal en el trabajo (Personal accomplishment), (8 ítems). Inicialmente el MBI en su versión de 1981 presentaba 25 ítems divididos en cuatro escalas, las tres anteriormente mencionadas y otra que se nombra como “Implicación con el trabajo”, ésta última fue eliminada en la nueva versión de 1986, quedando definitivamente un total de 22 ítems (Olivares-Faúndez, 2017).

En la última edición del manual del MBI se presentan tres versiones. 1) *MBI-Human Services Survey* (MBI-HSS), para los profesionales cuyo objeto de trabajo son los servicios humanos. Es la versión clásica del MBI que se constituye por 22 ítems discriminados en 3 escalas para evaluar la frecuencia con que los profesionales perciben baja realización personal en el trabajo (tendencia a evaluarse negativamente, de manera especial con relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atienden) (8 ítems), agotamiento emocional (no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo) (9 ítems) y despersonalización (desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y, en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo) (5 ítems). 2) *MBI-Educators* (MBI-ES), para profesionales de la educación. Se cambia la palabra paciente por alumno, y tiene la misma estructura factorial del MBI-HSS, manteniendo también el nombre de las escalas. 3) *MBI-General Survey* (MBI-GS), que presenta un carácter más general, y es una nueva versión del MBI. No es exclusivo para profesionales de servicios

humanos. Este instrumento mantiene la estructura tridimensional del MBI. Presenta 16 ítems y las dimensiones son: eficacia personal (6 ítems), agotamiento (5 ítems) y cinismo (5 ítems) (Olivares-Faúndez, 2017).

***Engagement* Laboral**

El *engagement* laboral o entusiasmo por el trabajo, es un constructo que se caracteriza por un estado mental positivo y satisfactorio vinculado con la actividad laboral de un individuo integrado por sentimientos de vigor, dedicación y absorción (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002). El vigor se define como niveles altos de energía y resistencia mental cuando una persona desempeña su actividad laboral, esto incluye el deseo por el esfuerzo de la tarea a pesar de que existan inconvenientes. La dedicación se caracteriza por una alta implicación y participación en la actividad laboral. La absorción se define por altos niveles de concentración que una persona desempeña en la tarea laboral, lo que tiene como consecuencia dificultades para cortar la actividad ya que al mismo tiempo el individuo la disfruta. Estos tres conceptos también se vinculan al *engagement* colectivo, que surge en los grupos de trabajo y manifiesta un mejor clima laboral, altos niveles de desempeño y rendimiento, y un alto compromiso con el cliente (Schaufeli & Salanova, 2002). El concepto de *engaged* también se relaciona a la forma positiva que un empleado puede interpretar su carrera, su desempeño pasado, su vínculo con compañeros y su vínculo con el trabajo (Schaufeli & Salanova, 2002). Kahn lo define como el “aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles en el trabajo: en el *engagement*, las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles” (Kahn, 1990, p.694). La psicología positiva presenta el *engagement* laboral como un constructo motivacional que se relaciona con el trabajo de manera positiva, en donde el individuo experimenta altos niveles de energía y resistencia mental (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

Es muy habitual la extrapolación de palabras o expresiones inglesas al castellano. Una de ellas es la que se refiere al “compromiso laboral”. El término compromiso se relaciona a los términos en inglés *commitment* y *engagement*. Si pensamos en el concepto en español de la palabra “compromiso” resulta que en inglés encontramos, al menos, dos términos: *commitment* que estaría más vinculado a una decisión personal, como un contrato psicológico, mientras que *engagement* lo estaría con una obligación, un contrato.” (Marcantonio, 2017).

Se suele utilizar el término anglosajón *engagement* en la literatura internacional para hacer referencia al constructo tridimensional, una concepción cercana al castellano parece ser

entusiasmo por el trabajo (Juárez-García, Hernández-Vargas, Flores-Jiménez & Camacho-Ávila, 2015).

Además, también la traducción del término *engagement* al castellano es compleja de definir ya que no sería implicación (*involvement*), ni dedicación (*dedication*) o compromiso (*commitment*). Se podría traducir como “entrega al trabajo” o “vinculación psicológica” con el trabajo. (Gil-Monte, Salanova, Aragón & Schaufeli, 2005).

Algunos investigadores definen al compromiso como el opuesto del agotamiento y lo definen en las mismas tres dimensiones que se define el burnout, pero como el extremo positivo, en vez del negativo. En esta línea el compromiso se define como un estado de alta energía, fuerte sentido de eficacia y compromiso; y se evalúa por el patrón opuesto de puntuaciones en las tres dimensiones del MBI. Otro enfoque, definió el compromiso laboral como un estado de realización afectivo-motivacional persistente y positivo, que se apoya en tres componentes vigor, dedicación y absorción. Siguiendo esta línea el concepto de *burnout* es un concepto independiente y distinto, y no es lo opuesto al burnout, sin embargo, presenta una relación con él, de modo negativa. Se creó una medición la *Utrecht Work Engagement Scale*, para poder evaluar este estado positivo, lo que ha desembocado en diferentes investigaciones a lo largo de las últimas décadas. (Maslach & Leiter, 2016).

Un fenómeno llamado compromiso desencadenó modificaciones en el MBI (*Maslach Burnout Inventory*) proponiendo un patrón de puntuaciones positivas altas oponiéndose a las puntuaciones que arrojaba el *burnout* (Maslach & Leiter, 1997). Este patrón positivo incluyó alta eficacia y logro en el trabajo, pero con pocos o ningún signo de cansancio o cinismo. Posteriormente, Schaufeli y sus colegas desarrollaron una medida diferente de participación, la Escala de compromiso laboral de *Utrecht*, UWES (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002). Esta medida definió el compromiso como un estado de realización afectivo motivacional persistente y positivo que también se caracteriza por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Aunque las dos primeras dimensiones parecen ser posibles "opuestos" de las dos primeras dimensiones del agotamiento, la tercera no lo es, y los autores han argumentado que el compromiso laboral es más independiente del agotamiento, en lugar de su contrario directo. Si existe una relación simple entre las subescalas del MBI y el UWES, sigue siendo difícil de alcanzar. Una conclusión puede ser que el progreso adicional en este campo puede no provenir de evaluar la presencia o ausencia de un estado específico, pero si puede tener en cuenta una gama de posibles conexiones psicológicas con el trabajo, que abarcan todas

las dimensiones centrales del vigor, agotamiento, dedicación, cinismo, eficacia y absorción. (Leiter & Maslach, 2017).

Estado del Arte

De acuerdo con investigaciones realizadas sobre *engagement* laboral y *burnout* en trabajadores en los últimos años, se han evidenciado diferentes análisis sobre la relación entre estas dos variables. A continuación, se expondrán algunas de estas investigaciones.

En un estudio en el cual se examinaron las diferencias relacionadas con la edad de los niveles de agotamiento y compromiso entre los empleados en Sudáfrica del sector financiero en una muestra de 582 de gerentes junior, dividido en tres grupos etarios, empleados jóvenes (18-30 años), de mediana edad (31-50 años) y empleados mayores (51-65 años). Los resultados revelaron que los empleados jóvenes y de mediana edad experimentan niveles más altos de agotamiento en comparación con los empleados mayores, mientras que los empleados mayores parecían estar más dedicados que los más jóvenes. (Haley, Mostert & Els, 2013)

La literatura sobre las diferencias entre varones y mujeres en el agotamiento ha producido resultados inconsistentes con respecto a la fuerza y dirección de esta relación. Falta de claridad sobre las diferencias de género en fenómenos organizacionalmente relevantes, como el agotamiento laboral, frecuentemente genera especulaciones que pueden mal informar decisiones organizacionales. Para abordar este problema, llevó a cabo un metaanálisis de la relación entre género y agotamiento utilizando los resultados de 183 estudios. Los resultados desafían la creencia de que las empleadas femeninas tienen más probabilidades de experimentar agotamiento que los empleados masculinos, y los resultados arrojados para agotamiento general están más del lado que el agotamiento es más de las mujeres, indicando que las mujeres presentan un poco más agotamiento emocional que los hombres, y los hombres están algo más despersonalizado que las mujeres. Aunque las diferencias en relación con el género se encuentran cerca de cero y sus efectos son pequeños, son prácticamente digno de mención. Por último, es importante mencionar que, en la práctica, estas diferencias pueden ser más significativas que las estadísticas. (Purvanova & Muros, 2010).

Se realizó un estudio con el objetivo de evaluar los niveles de agotamiento y compromiso laboral en veterinarios jóvenes varones y mujeres. El fin era identificar los predictores de agotamiento y compromiso laboral en una muestra de 1760 veterinarios que se habían graduado en los Países Bajos entre 1999 y 2009, a través de un cuestionario electrónico.

Participaron 860 veterinarios, la mayoría fueron participantes mujeres. Los niveles de agotamiento, cinismo y compromiso laboral fueron significativamente más bajos en comparación con el grupo normal (una muestra aleatoria de la población trabajadora holandesa). Los veterinarios masculinos estaban menos agotados y más comprometidos que las veterinarias mujeres. El agotamiento disminuyó con los años (Mastenbroek & Jaarsma, 2015).

Un estudio en el cual se examinó las diferencias entre hombres y mujeres de acuerdo con su vivencia de estrés ocupacional, los factores de riesgos asociados y los mecanismos de *coping* utilizados. La muestra estuvo compuesta por 579 mujeres y 515 hombres, trabajadores de una misma organización radicada en Porto. La información se recogió a través de un inventario compuesto por cuatro escalas para medir la percepción del estrés, las fuentes de estrés, las estrategias de *coping* utilizadas y la articulación entre valores personales y valores organizacionales. Los resultados arrojaron que los hombres presentaron de forma significativa menos factores de riesgo y más implicación con la organización, en comparación con las mujeres. (Ramos & Jordao, 2014).

En otro estudio en el cual tenía como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de *burnout* y el *work engagement* con variables demográficas y laborales en docentes universitarios de Zacatecas a través de una metodología cuantitativa se diseñó un estudio de tipo observacional, analítico, transversal en una muestra de 98 mujeres y 58 hombres con una edad promedio de 43.9 años. Se utilizó el instrumento de *Maslach Burnout Inventory* y el *Utrecht Work Engagement Scale* de 17 reactivos. Los resultados respecto al *burnout* evidenciaron un alto nivel de agotamiento y en el 35,3% con al menos una dimensión quemada. En cuanto al *work engagement* se encontraron altos niveles en el 99,4% de los participantes. En conclusión, a pesar del desgaste físico y psicológico en el que se encuentra el docente ante los constantes cambios, cuenta con altos niveles de compromiso laboral. Los resultados indicaron que existe una asociación significativa entre agotamiento emocional y el sexo femenino, edad menor de 45 años y tener grado académico de doctor. Esto arrojó dos veces mayor riesgo en mujeres, dos veces mayor riesgo en las personas menores de 45 años de edad y tres veces mayor riesgo en el personal académico con un grado de doctor en relación al agotamiento emocional. Por otro lado, todos los participantes presentaban niveles altos de compromiso laboral. Esto último, se manifestaba ya que los docentes presentaban un perfil que englobaba, aspectos humanistas como responsabilidad que se asocia al compromiso, dedicación, equidad, honestidad, tolerancia y prudencia. También este perfil involucraba

competencias y saberes, producto de la formación profesional y de otros aprendizajes obtenidos a lo largo de la vida en otros ámbitos o contextos socioculturales de los docentes (Ruiz de Chávez, Pando, Aranda & Almeida, 2014).

Con el avance y desarrollo de las telecomunicaciones, comenzó a manifestarse una nueva modalidad laboral, por la cual las personas pueden trabajar en otro lugar que no sean las instalaciones de la empresa u oficina central, utilizando como herramientas de trabajo las nuevas tecnologías de la información y comunicación, teniendo como objetivos reducir costos y mejorar la calidad laboral del trabajador. El teletrabajo se ha puesto en estos últimos tiempos en el centro de discusión para enfrentar el periodo de aislamiento social sin la suspensión de los convenios de trabajo durante la pandemia COVID-19 (Buitrago, 2020).

El teletrabajo es un modo de trabajo que se adapta a la flexibilidad gracias a las nuevas tecnologías que tiene a su disposición. Las empresas pueden situarse en cualquier lugar del mundo y las formas de organización en las compañías se flexibilizan, utilizando esta nueva modalidad de trabajar a distancia. La amplitud de trabajos que se pueden realizar con esta modalidad y con los recursos de las nuevas tecnologías es muy amplio y se encuentra en crecimiento, va desde oficios tradicionales, en el cual se usa la tecnología para temas de logística, o trabajos que se han modificado radicalmente con la utilización de las innovaciones tecnológicas o trabajos incluso que han nacido con las nuevas tecnologías. El teletrabajo presenta ventajas para las empresas es la reducción de costos, incremento de productividad, mayor competitividad y flexibilidad. Los individuos tienen mayores posibilidades de búsqueda de trabajo de acuerdo con la ubicación geográfica, ya que pueden trabajar gracias a esta modalidad para diferentes puntos geográficos del mundo. Las desventajas para los individuos son: menos comunicación informal e interacción con sus pares, posible pérdida de compromiso e identificación con la empresa a raíz del aislamiento, menos oportunidades de promoción y vínculo social. (De la cámara, 2000)

Metodología

Diseño

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo-correlacional

Participantes

La muestra se compuso por un total de 297 teletrabajadores al 100 % de su tiempo de trabajo, es decir, se encuentran trabajando de forma remota y fuera de la oficina laboral en la totalidad de su jornada, entre 18 y 65 años, con una media de edad de 35 años (DE = 10.08) con un mínimo de 18 y un máximo de 65. De dichos participantes, el 58.6 % (n = 174) pertenece al grupo de 18 a 35 años, y el 41.4 % (n = 123) pertenece al grupo de 36 a 65 años.

La distribución por lugar de residencia muestra que el 49.8 % (n = 148) de los participantes informó residir en Ciudad Autónoma de Buenos Aires mientras que el 50.2 % (n = 149) de los participantes informó residir en el Gran Buenos Aires.

Con relación al sexo, el 56.2 % (n = 167) de los participantes son mujeres y el 43.8 % (n = 130) de los participantes son hombres.

Con respecto al estado civil, el 87.87 % (n = 107) de los participantes informó estar soltero, el 27.27 % (n = 81) de los participantes informó estar de novio, el 27.27 % (n = 81) de los participantes informó estar casado, el 7.74 % (n = 23) de los participantes informó estar separado/divorciado, el 1.34 % (n = 4) de los participantes informó ser viudo, el 0.33 % (n = 1) de los participantes no quiso informar su estado civil.

Con respecto al nivel de estudio máximo alcanzado, el 50.2 % (n = 148) de los participantes informó ser universitario, el 19.7 % (n = 58) de los participantes informó ser secundario, el 14.2 % (n = 42) de los participantes informó terciario, el 8.5 % (n = 25) de los participantes informó posgrado y el 7.5 % (n = 22) de los participantes informó maestría.

Con relación a si trabajan para una empresa, el 87.87 % (n = 261) de los participantes respondieron que sí, el 12.12 % (n = 36) de los participantes respondieron que no.

Con respecto a la antigüedad de teletrabajo, el 76.76 % (n = 228) de los participantes informó tener menos de 2 años de antigüedad, el 14.14 % (n = 42) de los participantes informó tener al menos 1 año de antigüedad, el 3.70 % (n = 11) de los participantes informó tener menos de 3 años de antigüedad, el 3.36 % (n = 10) de los participantes informó tener menos de 5 años

de antigüedad, el 2.02 % (n = 6) de los participantes informó tener menos de 2 años de antigüedad.

Factores de Inclusión

Inclusión: Sujetos que sean teletrabajadores el 100 % de su jornada laboral, de 18 a 65 años y que residan en CABA y GBA.

Factores de Exclusión

Exclusión: Sujetos teletrabajadores que llevan menos de un año llevando a cabo esta modalidad de trabajo y sujetos que no trabajen actualmente.

Instrumentos

Cuestionario sociodemográfico

El cuestionario sociodemográfico se va a diseñar para esta investigación y está compuesto por diferentes ítems a partir de los cuales se interroga sobre variables de tipo sociodemográfico e información general de los participantes: sexo, edad, lugar de residencia, lugar de trabajo, nivel de estudio máximo alcanzado, si trabaja para una empresa o de modo independiente, estado civil y antigüedad de teletrabajo.

Escala de *Burnout*

Maslach Burnout Inventory Manual (MBI, Maslach, Jackson & Leiter, 1986). Instrumento en versión española del Inventario de *Burnout de Maslach General Survey* (MBI-GS) que tiene un carácter más general, no siendo exclusivo para profesionales de servicios humanos, traducido al español por Salanova et al (2000).

El objetivo del MBI es evaluar las tres dimensiones del *burnout*. La estructura es tridimensional, contiene 15 ítems y las dimensiones se denominan 1) agotamiento, 5 ítems, como, por ejemplo: “Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo”, 2) cinismo, 4 ítems, como, por ejemplo: “He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto” y 3) eficacia personal, 6 ítems, como por ejemplo: “En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas”.

La escala es de tipo *Likert* con siete opciones de respuesta, teniendo en cuenta que 0 significa “*nunca / ninguna vez*”, 1 significa “*casi nunca / alguna vez al año*”, 2 significa “*algunas veces / una vez al mes o menos*”, 3 significa “*regularmente / algunas veces al mes*”,

4 significa “*bastantes veces / una vez por semana*”, 5 significa “*casi siempre / algunas veces por semana*”, 6 significa “*siempre / todos los días*”.

Existen estudios en Argentina que se ocuparon analizar la estructura factorial y la confiabilidad de una medida del *burnout*, integrada por las tres dimensiones del MBI-GS y una subescala del MBI-HSS, despersonalización, en trabajadores argentinos. En términos generales, los resultados fueron satisfactorios y avalaron la utilización del MBI-GS en contexto argentino (Spontón, Trologo, Castellano & Medrano, 2019).

Escala de *Engagement*

Utrecht Work Engagement Scale (UWES, Schaufeli, & Bakker, 2003). Validado para Argentina por Spontón, Medrano, Maffei, Spontón y Castellano (2012).

El objetivo de la prueba es medir el *engagement*, que designa una experiencia de bienestar de la persona que presenta un alto vínculo con su actividad laboral.

La escala está compuesta por 17 ítems distribuidos en tres factores: 1) vigor (6 ítems), por ejemplo: “En mi trabajo me siento lleno de energía”, 2) dedicación (5 ítems), por ejemplo: “Mi trabajo está lleno de significado y propósito” y 3) absorción (6 ítems), por ejemplo: “Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi”. Se utilizó una escala *Likert* de siete posiciones, desde 0 = “*nunca / ninguna vez*”, 1 significa “*casi nunca / pocas veces al año*”, 2 significa “*algunas veces / una vez al mes o menos*”, 3 significa “*regularmente / algunas veces al mes*”, 4 significa “*bastantes veces / una vez por semana*”, 5 significa “*casi siempre / pocas veces por semana*”, 6 significa “*siempre / todos los días*”.

Este instrumento se ha validado en la República Argentina mediante un estudio publicado en el año 2012 llevado a cabo en la provincia de Córdoba por Carlos Spontón, Leandro Adrián Medrano, Luis Maffei, Marcos Spontón y Estanislao Castellano.

En el mencionado estudio se evaluó la consistencia interna de cada escala del cuestionario para lo que se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach que arrojó los siguientes resultados: $\alpha = .88$ para Dedicación, $\alpha = .76$ para Vigor y $\alpha = .69$ para Absorción. También se evaluó la estructura interna del mismo, dividiendo la muestra en dos grupos de 337 participantes, para poder aplicar un análisis determinado a cada una (análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio). La muestra del estudio estuvo compuesta por 674 trabajadores mujeres y varones con la edad de 19 a 67 años de la ciudad de Córdoba (Argentina), seleccionados por un muestreo no probabilístico accidental. Se incluyó en la

muestra a trabajadores pertenecientes a diferentes empresas y organizaciones laborales de diferentes rubros y del sector privado y público. Los resultados psicométricos de este trabajo fueron satisfactorios, observándose que las escalas presentan una homogeneidad aceptable manifestando solidez en la medición precisa del constructo (Spontón, Medrano, Maffei, Spontón & Castellano, 2012).

Procedimientos

Procedimiento de recolección de datos

Los datos se van a recolectar a través de la aplicación *Google Forms* a través de *Instagram*, *Facebook*, *WhatsApp*, *Linkedin*. Los mismos se van a obtener de forma voluntaria y se va a asegurar su confidencialidad a través de un consentimiento informado que los participantes deben aceptar entendiendo que los datos se van a utilizar con fines académicos.

Procedimiento de análisis de datos

Todos los datos van a analizarse a través del software SPSS. Para el objetivo descriptivo se utilizará estadística descriptiva, a través de los siguientes indicadores: media, desvío, mínimo, máximo. El objetivo de diferencias de grupos se va a utilizar estadística inferencial, a través de la *t* de *Student*. Para el objetivo correlacional, se va a utilizar el indicador de correlación *r* de *Pearson*. Para la división de la muestra en dos grupos de acuerdo con la edad, se utilizó como criterio estadístico y de división el indicador descriptivo: la media ($M = 35$, $DE = 10,08$).

Resultados

Con respecto al primer objetivo específico de este trabajo, se utilizó estadística de tipo descriptiva: media, desvío, mínimo y máximo. Los resultados de los estadísticos descriptivos para analizar *burnout* y *engagement* Laboral en la muestra estudiada, se presentan en la tabla 1 y 2.

En lo que respecta a *burnout*, para la dimensión agotamiento los estadísticos fueron ($M = 15.86$; $DE = 7.454$) con un mínimo de 0 y un máximo de 30; para cinismo ($M = 8.96$; $DE = 6.338$) con un mínimo de 0 y un máximo de 24 y para la dimensión eficacia profesional ($M = 27.29$; $DE = 5.151$), con un mínimo de 4 punto y un máximo de 36 puntos.

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de Burnout

| Media (DE) | Mínimo | Máximo |
|------------|--------|--------|
|------------|--------|--------|

| | | | |
|-----------------------------|---------------|---|----|
| Agotamiento | 15.86 (7.454) | 0 | 30 |
| Cinismo | 8.96 (6.338) | 0 | 24 |
| Eficacia Profesional | 27.29 (5.151) | 4 | 36 |

En referencia a *engagement* laboral, los estadísticos arrojados para la dimensión vigor fueron ($M = 22.56$; $DE = 6.108$) con un mínimo de 3 y un máximo de 35; para la dimensión dedicación ($M = 18.26$; $DE = 6.773$) con un mínimo de 0 y un máximo de 30 y para la dimensión absorción ($M = 20.54$; $DE = 7.350$) con un mínimo de 0 y un máximo de 36.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de Engagement Laboral

| | Media (DE) | Mínimo | Máximo |
|-------------------|-------------------|---------------|---------------|
| Vigor | 22.56 (6.108) | 3 | 35 |
| Dedicación | 18.26 (6.773) | 0 | 30 |
| Absorción | 20.54 (7.350) | 0 | 36 |

Para responder al segundo objetivo específico, se realizó la prueba t de *Student* para muestras independientes para analizar las diferencias según grupos de edad y sexo. Los resultados no arrojaron diferencias estadísticamente significativas de las dimensiones agotamiento, cinismo y eficacia profesional de *burnout*. Asimismo, para *engagement* no se han encontrado diferencias estadísticamente para las dimensiones vigor, dedicación y absorción significativas según grupos de edad y sexo. Los resultados se evidencian en las Tablas 3 y 4.

Tabla 3

Diferencias en Burnout y Engagement laboral según grupos de edad

| | Grupos de Edad | | t (295) | Sig (bilateral) |
|-----------------------------|-----------------------|---------------------|----------------|------------------------|
| | 18 a 35 años | 36 a 65 años | | |
| | Media (DE) | Media (DE) | | |
| Agotamiento | 16,29 (7,272) | 15,26 (7,694) | 1,171 | .243 |
| Cinismo | 8,72 (6,216) | 9,31 (6,518) | -0,776 | .438 |
| Eficacia Profesional | 27,56 (4,757) | 26,89 (5,658) | 1,103 | .271 |
| Vigor | 22,52 (5,834) | 22,62 (6,500) | -0,140 | .889 |
| Dedicación | 18,19 (6,578) | 18,37 (7,067) | -0,220 | .826 |
| Absorción | 20,13 (7,347) | 21,12 (7,346) | -1,144 | .254 |

Tabla 4

Diferencias en Burnout y Engagement laboral según sexo

Sexo

| | Mujeres Media (DE) | Hombres Media (DE) | t (295) | Sig (bilateral) |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|---------|-----------------|
| Agotamiento | 16,53 (7,433) | 15 (7,420) | 1,765 | .079 |
| Cinismo | 8,79 (6,465) | 9,19 (6,189) | -0,534 | .594 |
| Eficacia Profesional | 27,54 (5,031) | 26,95 (5,032) | 0,981 | .327 |
| Vigor | 22,64 (6,307) | 22,45 (5,866) | 0,261 | .794 |
| Dedicación | 18,37 (6,958) | 18,13 (6,553) | 0,296 | .768 |
| Absorción | 20,08 (7,604) | 21,14 (6,995) | 0,298 | .218 |

Para dar respuesta al tercer objetivo específico, se presentan en la tabla 5 los resultados de la *r* de *Pearson* para analizar si existen correlaciones entre las dimensiones de *burnout* y *engagement* laboral. En primer lugar, el nivel de agotamiento se asocia de forma negativa y significativa con la dimensión vigor ($r = -.337$, $p < .01$), con la dimensión dedicación ($r = -.370$, $p < .01$) y con la dimensión absorción ($r = -.081$, $p < .01$). El nivel de cinismo se asocia de forma negativa y significativa con la dimensión vigor ($r = -.477$, $p < .01$), con la dimensión dedicación ($r = -.609$, $p < .01$) y con la dimensión absorción ($r = -.259$, $p < .01$). Finalmente, el nivel de eficacia profesional se asocia de forma positiva y significativa con la dimensión vigor ($r = .558$, $p < .01$), con la dimensión dedicación ($r = .473$, $p < .01$) y con la dimensión absorción ($r = .322$, $p < .01$).

Tabla 5

Correlación entre Burnout y Engagement laboral

| | Vigor | Dedicación | Absorción |
|-----------------------------|--------|------------|-----------|
| Agotamiento | -.337* | -.370* | -.081* |
| Cinismo | -.477* | -.609* | -.259* |
| Eficacia Profesional | .558* | .473* | .322* |

*La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Discusión

El objetivo central del presente estudio consistió en analizar la relación entre *burnout* y *engagement* laboral en una muestra de teletrabajadores, mujeres y hombres, residentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires, y cuyas edades se encuentran dentro del grupo etario de 18 a 65 años.

Para la resolución del primer objetivo, sobre describir los niveles de *burnout* y *engagement* laboral en la muestra descripta. Los resultados arrojaron altos niveles de eficacia profesional (*burnout*) vigor, dedicación y absorción (*engagement*) y en menor medida niveles en agotamiento y cinismo (*burnout*). Por tal motivo, los teletrabajadores se sienten eficaces en

su labor, lo que se relaciona con sus altos niveles de energía volcados en su labor (vigor), una alta implicación laboral (dedicación) junto con una alta concentración en su trabajo, lo cual genera que les cueste desconectarse de sus tareas (absorción).

Con relación al segundo objetivo específico, el cual consta de analizar las diferencias significativas entre *burnout* y *engagement* laboral según el sexo y los grupos de edad, los resultados no evidenciaron diferencias significativas. Las hipótesis de comparación de grupos de edad (el grupo de trabajadores mayores presentan niveles mayores de *engagement* laboral a diferencia del grupo de menor edad y el grupo de trabajadores más jóvenes posee mayores niveles de *burnout* a diferencia del grupo de mayor edad), no arrojaron los resultados en la dirección esperada los cual se encuentra en disonancia con lo planteado por Haley, Mostert y Els (2013), estudio con una muestra de 582 de gerentes junior, dividida en tres grupos etarios, empleados jóvenes, de mediana edad y mayores residentes de Sudáfrica, y que los resultados indicaron que los empleados jóvenes y de mediana edad experimentan niveles más altos de agotamiento en comparación con los empleados mayores, mientras que los empleados mayores parecían estar más dedicados que los más jóvenes. Tampoco se cumplieron las hipótesis de diferencia de grupos según el sexo (las mujeres presentan mayores niveles de *burnout* que los hombres y los hombres presentan mayores niveles de *engagement* laboral que las mujeres), por un lado, coincide con lo planteado por Martos, Pérez-Fuentes, Molero, Gázquez, Simón y Barragan (2018), que indican que en referencia al *burnout* y al *engagement* no existen diferencias estadísticamente significativas entre los hombres y las mujeres, y por otro lado, no es coincidente con lo ya planteado por Mastebroek y Jaarsma (2015) en su estudio con una muestra de veterinarios y veterinarias de los Países Bajos, que evidenció que los veterinarios masculinos estaban menos agotados y más comprometidos que las veterinarias mujeres.

En cuanto al tercer y último objetivo, que expresa si entre el *burnout* y el *engagement* existe una relación, el cual se corresponde con la hipótesis que afirma la existencia de una correlación negativa entre estas dos variables, podemos decir que la misma se corroboró en parte, no obstante, dentro de lo esperado, ya que se presentaron en su mayoría correlaciones negativas, pero también algunas correlaciones positivas. Los resultados demostraron que los instrumentos de medición del *burnout* y *engagement*, se correlacionan dentro de lo esperado y de acuerdo con la mayoría de las investigaciones realizadas al respecto, coincidente con la investigación de Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000), que analiza y corrobora las propiedades psicométricas internas de los dos instrumentos que miden el *burnout* y el *engagement* y las relaciones entre los dos constructos.

Con respecto a las dimensiones de agotamiento y cinismo, se presenta una asociación significativa y negativa con las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, es decir, los participantes al presentar bajos niveles de agotamiento y de cinismo o distanciamiento del trabajo, se corresponden altos niveles de energía y resistencia mental y altos deseos de invertir esfuerzo en el trabajo (vigor), al igual que altos niveles de implicación laboral y entusiasmo por su trabajo (dedicación) y altos niveles de felicidad cuando realizan su trabajo y dificultad para suspenderlo (absorción). Esto último es coincidente con lo formulado por Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) en referencia a que el vigor y la dedicación se consideran los opuestos de las dimensiones del *burnout*: agotamiento y cinismo. Con respecto a la dimensión de eficacia profesional se manifiesta una asociación significativa y positiva con todas las dimensiones de *engagement*: vigor, dedicación y absorción, lo cual se corresponde con estudios en los cuales se combinaron análisis de *burnout* y *engagement* que mostraron que la dimensión eficacia profesional parece ser más un componente del *engagement* que del *burnout*. Salanova, Schaufeli et al., (2000); Schaufeli y Bakker, (2004); Schaufeli, Salanova et al. (2002). Es decir, todas las escalas positivas como vigor, dedicación, absorción y eficacia profesional representarían un “*engagement* ampliado” mientras que las dimensiones negativas, agotamiento y cinismo, representarían mejor al corazón del *burnout*.

El no cumplimiento de la hipótesis de diferencia de grupos y la confirmación de la hipótesis nula del segundo objetivo específico, puede deberse a las diferencias entre las muestras, lo que evidencia posibles diferencias culturales residentes de CABA y GBA.

Otra diferencia que puede haber intervenido en los resultados de diferencia de grupos surge de la comparación de la muestra utilizada con las muestras presentadas en los diferentes estudios analizados de *burnout* y *engagement*, ya que los individuos de tales muestras, no trabajaban con la modalidad de teletrabajo, es decir, a distancia y en función de las nuevas tecnologías de informática y comunicación de acuerdo con lo relevado como teletrabajo como una nueva vertiente de trabajo, flexible y con la disposición de nuevas tecnologías (Buitrago, 2020), y que contribuye a una modalidad de trabajo más flexible que permite adaptarse a los cambios que van surgiendo en el camino (De la cámara, 2000). El teletrabajo puede tener consecuencias positivas y negativas en los individuos y en su contexto, lo cual puede haber interactuado con la conducta de las principales variables de análisis en este trabajo.

Otra razón que puede haber contribuido en la diferencia de los resultados esperados, es que la muestra utilizada en este estudio se encontraba transitando un contexto de pandemia

COVID-19, por lo cual presenta una diferencia en el contexto con las demás muestras de comparación, analizadas antes de la pandemia. También podría decirse que los participantes pueden haberse encontrado sesgados, por un sesgo de conveniencia social, donde respondieron en función de lo que es esperado socialmente.

Limitaciones y líneas futuras de investigación

En primer lugar, con respecto a la muestra, el sexo de los participantes no fue representado de forma equitativa, ya que la cantidad de mujeres participantes fue más alta que la cantidad de hombres participantes. Con respecto al sexo de la muestra, otra limitación que se presentó es, que solo se tuvo en cuenta participantes hombres y mujeres y no se representó a personas de otro género o sexo percibido.

Otra limitación en relación con la muestra fue en referencia al tipo de trabajo que realizaban los teletrabajadores, información que no fue relevada y que puede influir en los resultados. Por lo tanto, para futuras investigaciones sería relevante destacar que tipo de trabajo realizan los participantes para que la muestra pueda ser más representativa.

Al buscar estudios, no se encontraron trabajos sobre esta combinación de variables en muestras con las mismas características, motivo que dificultó la comparación de los datos del presente estudio con estudios realizados previamente en una muestra de características similares.

Otra limitación de este estudio es que, al tratarse de un diseño transversal, no se puede evidenciar la evolución del *burnout* ya que es el mismo surge de forma progresiva como una consecuencia de la exposición prolongada a estresores a nivel individual y relacional en el trabajo, así como también del *engagement*. Para futuras investigaciones se podría realizar un estudio con un diseño longitudinal.

Por último, el estudio se llevó a cabo en el contexto de una pandemia por COVID-19, contexto que conlleva situaciones de incertidumbre, encierro, pérdidas, duelos junto a otros sentimientos y situaciones particulares, lo cual debe tenerse presente a la hora de realizar futuras lecturas.

En síntesis, las limitaciones mencionadas con anterioridad se realizaron con el fin de revisar y reforzar ciertos aspectos de la investigación para futuras investigaciones o estudios. Sería conveniente, poder incrementar la cantidad de participantes involucrados con el objetivo de conseguir así una mayor representatividad de cada grupo estudiado.

De acuerdo con el análisis en este trabajo realizado sobre una muestra de teletrabajadores al 100 %, es decir que su jornada laboral en su totalidad se lleva a cabo a distancia y con el uso de nuevas tecnologías, se puede tener en cuenta a futuro que los estudios sobre muestras de teletrabajadores abren el paso para recorrer nuevos caminos de estudio e investigación en relación con el *burnout* y el *engagement* laboral.

Además, sería oportuno realizar un nuevo estudio en un contexto diferente al de COVID-19, para poder analizar si los resultados sufrieron variaciones significativas producto de la pandemia o no.

Conclusión

El presente estudio se realizó con el objetivo general de describir y analizar la relación de *engagement* laboral y *burnout* en teletrabajadores adultos de CABA y GBA, entre 18 a 65 años.

Al finalizar el presente estudio se logró analizar y obtener conclusiones con relación a los objetivos propuestos, poner a prueba las hipótesis que han sido planteadas al inicio del estudio y comparar los resultados obtenidos con investigaciones que analizaban las mismas variables.

Del objetivo general se desprenden tres objetivos específicos, los cuales se llevaron a cabo; y cinco hipótesis, de las cuales las cuatro que corresponden a diferencias de grupos fueron refutadas, y aceptadas las hipótesis nulas, por lo cual no se puede confirmar que el grupo de trabajadores mayores presentan niveles mayores de *engagement* laboral a diferencia del grupo de menor edad, ni que el grupo de trabajadores más jóvenes posee mayores niveles de *burnout* a diferencia del grupo de mayor edad, tampoco se pudo evidenciar que las mujeres presentan mayores niveles de *burnout* que los varones, ni que los varones presentan mayores niveles de *engagement* laboral que las mujeres. Se estima que el motivo por el cual la muestra analizada en este estudio no presentó relación entre las variables según las diferencias de grupos se debe a las limitaciones de la muestra con relación a las características y homogeneidad de esta.

En referencia a la hipótesis de correlación, la misma se corroboró en parte, no obstante, dentro de lo esperado, ya que se presentaron en su mayoría correlaciones negativas, pero también algunas correlaciones positivas.

Debido a lo antes expuesto, se ha logrado llevar a cabo el planteamiento del problema y así, contestar la pregunta de investigación planteada en el presente estudio, destacando la

importancia de este, ya que combinó dos variables con grandes antecedentes de trabajo, pero en una muestra con características diferentes (teletrabajadores), representando una innovación en el recorrido de esta línea de investigación. Por consiguiente, se estima que los resultados hallados se puedan utilizar como un marco de referencia y disparador para futuras investigaciones, así como también puedan sortear las limitaciones metodológicas que se han presentado en el presente trabajo de investigación.

Referencias Bibliográficas

- Brenninkmeyer, V., Van Yperen, N.W., 2003. How to conduct research on *burnout*: advantages and disadvantages of a unidimensional approach in *burnout* research. *Occupational and Environmental Medicine*, 60(>90001), 16i–20. doi:10.1136/oem.60.suppl_1.i16
- Bresó, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2007). In Search of the “Third Dimension” of *Burnout*: Efficacy or Inefficacy? *Applied Psychology*, 56(3), 460–478. doi:10.1111/j.1464-0597.2007.00290.x
- Brewer, E. W., & Shapard, L. (2004). Employee *Burnout*: A Meta-Analysis of the Relationship Between Age or Years of Experience. *Human Resource Development Review*, 3(2), 102–123. doi:10.1177/1534484304263335
- Buitrago, Diego Martín. Editorial: “Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis”. *Revista CES Derecho*. Vol. 11, No. 1, enero a junio de 2020, 1-2.
- De Chávez Ramírez, D. R., Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., & Almeida Perales, C. (2014). *Burnout y Work Engagement* en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Ciencia & Trabajo*, 16(50), 116–120. doi:10.4067/s0718-24492014000200010
- De La Cámara, C. El teletrabajo: un indicador de cambio en el mercado de trabajo. *Cuaderno de relaciones laborales*, 2000, N° 17, p. 227-256.
- Flores Jiménez, C., Fernández Arata, M., Juárez García, A., Merino Soto, C., & Guimet Castro, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (*engagement*): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206.
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524–1541. doi:10.1037/0021-9010.92.6.1524
- Gilla, M., Belén Giménez, S., Moran, V., & Olaz, F. (2019). Adaptation and validation of the Maslach *Burnout* Inventory in Argentinian mental health professionals. *Liberabit*, 25(2), 179-193.
- Gil-Monte, P. R. (2003) *Burnout* syndrome: ¿Síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 19, núm. 2, 2003, pp. 181-197

- Gil-Monte, P. R., & Peiró Silla, J. M. (1999). La Medida y el Diagnóstico del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. *Desgaste Psíquico en el Trabajo: el Síndrome de Quemarse*. (pp. 47-62). Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
- Gil-Monte, P. R., Salanova, M., Aragon, J. y Schaufeli, W. (2005). Jornada “El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales”. Diputación de Valencia.
- Green, D., Walkey, F., Taylor, A. (1991) The Three-Factor Structure of the Maslach *Burnout* Inventory: A Multicultural, Multinational Confirmatory Study. *Journal of Social Behavior and Personality*, CA 6,(3) 453.
- Halbesleben, J. R. B., & Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of *burnout*: Investigating the English translation of the Oldenburg *Burnout* Inventory. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 19(3), 208–220. doi:10.1080/02678370500340728
- Jackson, L., Rothman, S. (2005) An adapted model of *burnout* for educators in South Africa. *South African Journal of Education*, Volume 25, Issue 2, Jan 2005, p. 100 – 108
- Juárez-García A, Idrovo AJ, Camacho-Ávila A, et al. Síndrome de *burnout* en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud Mental*. 2014;37(2):159-176.
- Kahn, W. A., Psychological conditions of personal *engagement* and *disengagement* at work (1990) *The Academy of Management Journal*, Vol. 33, No. 4 (Dec., 1990), pp. 692-724
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A Longitudinal Study of *Burnout* among Supervisors and Managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) Models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54(3), 369–398. doi:10.1006/obhd.1993.1016
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2017). *Burnout and engagement: Contributions to a new vision*. *Burnout Research*, 5, 55–57. doi:10.1016/j.burn.2017.04.003
- Lize-Mari Haley, Karina Mostert & Crizelle Els (2013) *Burnout and Work Engagement* for Different Age Groups: Examining Group-Level Differences and Predictors, *Journal of Psychology in Africa*, 23:2, 283-295
- Marcantonio, C. (2017) Concepto y alcance del término *Engagement*. Requerimiento a los empleados. *Revista Argentina de Investigación en Negocios* Vol 3 N°2

- Maricuțoiu, L. P., Sulea, C., & Iancu, A. (2017). *Work engagement or burnout: Which comes first? A meta-analysis of longitudinal evidence. Burnout Research*, 5, 35–43. doi:10.1016/j.burn.2017.05.001
- Martos, Á., Pérez-Fuentes, M., Molero, M., Gázquez, J., Simón, M., & Barragán, A. (2018). Burnout y engagement en estudiantes de Ciencias de la Salud. *Revista europea de investigación en salud, psicología y educación*, 8 (1), 23. doi: 10.30552 / ejihpe.v8i1.223
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1985) The role of sex family variables in *Burnout, Sex Roles*, Vol. 12, Nos. 7/8
- Maslach, C. y Leiter, (2016). Comprender la experiencia del agotamiento: investigaciones recientes y sus implicaciones para la psiquiatría. *Psiquiatría mundial*, 15 (2), 103-111. doi: 10.1002 / wps.20311
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). New insights into *burnout* and health care: Strategies for improving civility and alleviating *burnout*. *Medical Teacher*, 39(2), 160–163. doi:10.1080/0142159x.2016.1248918
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). Maslach *Burnout* Inventory: Third edition. In C. P. Zalaquett & R. J. Wood (Eds.), *Evaluating stress: A book of resources* (p. 191–218). Scarecrow Education.
- Maslach, C., Leiter, M. (1997) *The Truth about Burnout*. San Francisco, EEUU. Jossey-Bass
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job *Burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Mastenbroek, N. J. J. M., van Beukelen, P., Demerouti, E., Scherpbier, A. J. J. A., & Jaarsma, A. D. C. (2015). Effects of a 1 year development programme for recently graduated veterinary professionals on personal and job resources: a combined quantitative and qualitative approach. *BMC Veterinary Research*, 11(1). doi:10.1186/s12917-015-0627-y
- Olivares-Faúndez V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*. 2017

- Olivares-Faúndez, V., & Gil-Monte, P. R. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del «Maslach Burnout Inventory» (MBI). *Ciencia & Trabajo*, 11(3), 160-167.
- Peiro, J.M y Prieto, F. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Volumen II: Aspectos Psicosociales del Trabajo. Madrid. Editorial Síntesis
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in *burnout*: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168–185. doi:10.1016/j.jvb.2010.04.006
- Ramón, J. P. M. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: *burnout* y estrategias de afrontamiento. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 31(1), 1–9. doi:10.1016/j.rpto.2015.02.001
- Ramos, V., Jordao, F. (2014) Género y Estrés Laboral: Semejanzas y Diferencias de acuerdo a Factores de Riesgo y Mecanismos de *Coping*1. *Revista Psicología: Organizações e Trabalho*, 14(2), abr-jun 2014, pp . 218-229
- Salanova, M., Martínez, I., Llorens, S., (2005). Psicología Organizacional Positiva.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiro, J. M., & Grau, R. (2000). Desde el “*burnout*” al “*engagement*”: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 117-134.
- Schaufeli W.B., Taris T.W. (2014) A Critical Review of the Job Demands-Resources Model: Implications for Improving *Work* and Health. In: Bridging Occupational, Organizational and Public Health. Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4
- Schaufeli, W. B, Enzmann, D. The *Burnout* companion to study and research: A critical analysis. Londres: Taylor & Francis; 1998
- Schaufeli, W. B. (2013). The measurement of *work engagement*. In R. R. Sinclair, M. Wang, & L. E. Tetrick (Eds.), *Research methods in occupational health psychology: Measurement, design, and data analysis* (p. 138–153). Routledge/Taylor & Francis Group.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with *burnout* and *engagement*: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. doi:10.1002/job.248

- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2005). The conceptualization and measurement of *burnout*: Common ground and worlds apart *The views expressed in Work & Stress Commentaries are those of the author(s), and do not necessarily represent those of any other person or organization, or of the journal. Work & Stress*, 19(3), 256–262. doi:10.1080/02678370500385913
- Schaufeli, W. B., & Van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two *burnout* measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14(7), 631–647. doi:10.1002/job.4030140703
- Schaufeli, W. B., Maslach, C. & Marek, T (2017) *Professional Burnout*. New York, NY. Routledge
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-romá, V., & Bakker, A. B. (2002). *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92. doi:10.1023/a:1015630930326 <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schaufeli, W.B, Salanova Soria, M. (2014) An introduction to contemporary *work* psychology / coord. por Maria C. W. Peeters, Jan de Jonge, Toon W. Taris, ISBN 978-1-119-94552-9, págs. 293-320
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2014). Positive Psychology: An Introduction. *Flow and the Foundations of Positive Psychology*, 279–298. doi:10.1007/978-94-017-9088-8_18
- Seligman, M.E.P. (2003). *La auténtica felicidad*. Barcelona, España. Ediciones B, S. A.
- Spontón, C., Medrano, L., Maffei, Spontón, M. & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de *Engagement* UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18(2), 147-154
- Spontón, C., Trógolo, M., Castellano, E. y Medrano, L. A. (2019) *Medición del burnout: Estructura factorial, validez y confiabilidad en trabajadores argentinos*. Universidad Siglo 21. Córdoba, Argentina
- Trógolo, M. A., Morera, L. P., Castellano, E., Spontón, C., & Medrano, L. A. (2020). *Work engagement and burnout: real, redundant, or both? A further examination using a bifactor modelling approach*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1–16. doi:10.1080/1359432x.2020.1801642

Anexos

Consentimiento Informado

La presente investigación es llevada a cabo por una alumna de la Licenciatura en Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Fundación UADE, con el objetivo de recabar datos de importancia psicológica para llevar adelante el Trabajo de Integración Final. Se respetará la participación voluntaria, confidencial y anónima de los datos otorgados, siendo estos utilizados únicamente con fines académicos y científicos. Esta investigación está dirigida a personas de entre 18 y 65 años que actualmente residan en CABA y GBA. Se estima que el tiempo de respuesta es de 15 minutos. Muchas gracias por la disposición y el tiempo ofrecido.

Estoy de acuerdo en participar del estudio:

- Si
- No

Cuestionario Sociodemográfico

Sexo:

- Mujer
- Hombre

Edad:

Lugar de residencia:

- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Gran Buenos Aires

Estado Civil:

- Soltero/a
- De novio/a
- Casado/a
- Separado/a – Divorciado/a
- Viudo/a

- Prefiero no decirlo

Nivel de estudio máximo alcanzado:

- Primario
- Secundario
- Terciario
- Universitario
- Posgrado
- Maestría

¿Trabajas actualmente?:

- Sí
- No

¿Trabajas para una empresa?:

- Sí
- No

Lugar de Trabajo:

- Casa
- Oficina

En el caso de haber respondido "Casa". ¿Hace cuanto trabajas desde tu casa?:

- Más de 1 año
- Menos de 2 años
- Menos de 3 años
- Menos de 5 años
- Más de 5 años

MBI

**Instrumento en versión Española (ver Salanova et al., 2000) del MBI – General Survey
Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996)**

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|------------------------|--------------------------------------|--|---|--|---|-----------------------------|
| Nunca / Ninguna vez | Casi nunca / Alguna vez al año | Algunas Veces / Una vez al mes o menos | Regularmente / Algunas veces al mes | Bastantes Veces / Una vez por semana | Casi siempre / Algunas veces por semana | Siempre / Todos los días |

1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo [A]
2. Estoy "consumido" al final de un día de trabajo [A]
3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo [A]
4. Trabajar todo el día es una tensión para mí [A]
5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo [E]
6. Estoy "quemado" por el trabajo [A]
7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización [E]
8. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto [C]
9. He perdido entusiasmo por mi trabajo [C]
10. En mi opinión soy bueno en mi puesto [E]
11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo [E]
12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto [E]
13. Me he vuelto más cinico respecto a la utilidad de mi trabajo [C]
14. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo [C]
15. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas [E]

UWES

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 períodos 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 acortada (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors.