

RELACIÓN DEL ENGAGEMENT Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE EMERGENCIAS Y DESASTRES*

Laura Vanessa Lozano Sandoval**

Ana María Valencia Wangpe**

Carolina Piragauta Álvarez***

Lina Fernanda Vélez***

Jorge Quimbaya****

Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium y Universidad Libre seccional Cali.

Resumen

Este artículo tuvo como objetivo principal determinar la relación del Engagement y el síndrome de Burnout en trabajadores de emergencias y desastres, la muestra estuvo compuesta por 95 de estos trabajadores de la ciudad de Cali. Los instrumentos utilizados dentro de la investigación fueron: Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-15) y El Utrech Work Engagement Scale (UWES-17). Dentro de los resultados encontrados se resalta que la relación entre ambos constructos es negativa y estadísticamente significativa, a excepción de la dimensión de eficacia. Se evidencio un Alpha de Cronbach inferior al valor mínimo esperado en Cinismo (α)=0,492 y la coexistencia del engagement y el síndrome de burnout en un mismo trabajador, representando así un factor de riesgo psicosocial para este.

Palabras Clave: Engagement; Síndrome de Burnout; Trabajadores de Emergencias y Desastres.

Abstract

This article had as its principal objective to determine the relationship between Engagement and Burnout syndrome on emergency and disaster workers, the sample consisted on 95 of these workers from the city of Cali The instruments that were used within the investigation were: Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-15) and The Utrech Work Engagement Scale (UWES-17). Among the results found, the relationship between both constructs is negative and statistically significant, except for the efficacy dimension. A Cronbach's Alpha was evidence lower than the minimum expected value in Cynicism (α) =

*Artículo de modalidad en pasantía de investigación para optar a título de psicología.

**Estudiantes décimo semestre de psicología.

*** Coautores artículo de investigación.

**** Asesor artículo de investigación.

0.492 and the coexistence of engagement and burnout syndrome were evidenced in the same worker, thus representing a psychosocial risk factor for this.

Introducción

El engagement (E) y el síndrome de burnout (SB) pueden coexistir conjuntamente, a pesar de que el E es considerado un constructo positivo, al ser relacionado con el SB (considerado como constructo negativo), puede desencadenar factores de riesgo definido como “cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión” (organización mundial de la salud [OMS], 2020, párr. 1). Por el hecho de comprometerse más de lo esperado en el trabajo, se puede generar un descuido en el bienestar propio, dado que la presencia del SB ya sea en niveles bajos, medios o altos trae consigo síntomas que perjudican el bienestar de los trabajadores. En el año 2014 se emitió el Decreto 1477 por el cual se expide el SB en la tabla de enfermedades laborales por el Ministerio de Trabajo de Colombia. Teniendo en cuenta lo anterior, la identificación de este constructo permite la futura búsqueda de alternativas, prevención y planeación de estrategias de intervención útiles y eficaces para los trabajadores por parte de las instituciones y así mismo, prevenir y mitigar la disminución de la productividad y los costos adicionales, asegurar el bienestar de la salud mental de estos y la calidad en el trabajo. (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro & Grau, 2000)

Teniendo en cuenta la perspectiva psicosocial, el SB es definido por Maslach (2003) como un síndrome psicológico caracterizado por un estrés crónico dentro del ambiente laboral, contiene tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal, con lo anterior se puede inferir que este se enfoca en el desarrollo que hay entre el ambiente laboral y las características propias de cada persona; consta de tres dimensiones básicas, las cuales son **Cansancio emocional**, donde se ven rebasados los recursos emocionales debido a las demandas laborales. El **Cinismo o despersonalización**, percibido por las actitudes distantes e indiferencia hacia otras personas. Por último, la **Eficacia o falta de realización personal** que es la evaluación negativa de sí mismo y de las actividades del trabajo (Maslach y Jackson, 1981). Por otro lado, el E es un concepto teóricamente opuesto al

SB, ya que es considerado un concepto positivo dentro del ambiente laboral y también consta de tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002); Siendo el **Vigor** determinado por el alto nivel de energía que se tiene en el trabajo. La **Dedicación** se refleja en la significación del trabajo, en el orgullo y en los retos relacionado con el trabajo que realizan, finalmente la **Absorción** se refiere al estar concentrado, feliz y realizado totalmente en su trabajo con distorsión del tiempo ya que se disfruta la tarea.

El E y el SB son considerados como dos constructos opuestos, cada uno de ellos compuestos por tres dimensiones que se oponen: Vigor - Agotamiento; Dedicación – Cinismo; Absorción – Falta de eficacia (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000), siendo el primer concepto el lado positivo (E) y el segundo el negativo (SB), es decir, como lo expone Spontón, Medrano, Maffei, Spontón y Castellano (2012), si se experimenta uno de estos, el otro no debe aparecer.

En la investigación realizada por Ruiz de Chávez, Pando, Aranda y Almeida (2014) mencionan que sus resultados contradicen lo anterior expuesto, ya que dentro de su estudio encontraron altos niveles en las dimensiones de ambos constructos (E y SB), esto lo relacionan con el perfil de su muestra poblacional (docentes), mencionando así que dentro de su perfil profesional “involucran aspectos humanistas como: responsabilidad asociada al compromiso, dedicación, cumplimiento, equidad, honestidad, tolerancia y prudencia” (p.119) y estos permiten sobrellevar el estrés laboral crónico que presentan.

Contrario a esto, se ha considerado que la relación del E y el SB está negativamente correlacionadas, esto se puede evidenciar en distintas investigaciones: Marsollier (2019) con empleados administrativo de una dependencia gubernamental, donde se utilizaron los instrumentos: Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y El Utrech Work Engagement Scale (UWES), concluye que el análisis por conglomerados permitió ajustar con mayor precisión de indicadores e identificar la coexistencia, se hallaron determinados niveles de desgaste y de compromiso al mismo tiempo, aspectos que indican que, lejos de ser experiencias excluyentes, “son complementarias y que las correlaciones identificadas entre

estos polos teóricamente opuestos, nos permiten confirmar la existencia real de ambas experiencias.” (Marsollier, 2019, p. 13).

Molina y Moreno (2012) realizaron una investigación con profesionales del sistema penitenciario y encontraron que el síndrome de burnout y el engagement contienen coeficientes correlacionados negativa y significativamente, lo que les permitió concluir que al mejorar los niveles obtenidos en el engagement se puede impactar en el síndrome del burnout y viceversa. En otra investigación realizada por Agudo (2004) a profesores de primaria y secundaria encontraron que las dimensiones del SB (agotamiento y cinismo) y del E están negativa y significativamente relacionadas, mientras que la dimensión de eficacia profesional se correlaciona de forma positiva. Menezes, Fernandez, Hernández, Ramos y Contador (2006) utilizaron una población de cuidadores formales de ancianos pertenecientes a diversas instituciones geriátricas y al igual que en la investigación anterior, hallaron que las dimensiones de agotamiento y cinismo están correlacionadas negativa y significativamente con las dimensiones del E, a excepción de la dimensión de eficacia, la cual tiene una correlación positiva con el E. En una investigación realizada a docentes de Perú obtuvieron los mismos resultados, recalando que “existe relación de las dos variables, la cual es altamente significativa ($X^2=35,609$; $gl=2$; $p < 0.05$) moderada ($\Phi = 0,508$) e inversamente proporcional. Es decir, a mayor presencia del síndrome de burnout menor predominancia de engagement.” (Montalvo, 2018, p.46).

Con lo anterior, se evidencia que predomina la correlación negativa entre el E y el SB en diferentes muestras poblacionales, la relación existente entre estos dos constructos es negativa y significativa como se ha demostrado en distintas investigaciones, en donde el vigor, la dedicación y la absorción (E) se relacionan negativamente con agotamiento emocional y cinismo (SB), mientras que eficacia profesional, al estar formulada positivamente dentro del cuestionario del SB permite que actúe de manera independiente a las otras dos dimensiones, por lo que se evidencia una relación positiva con el E (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro y Grau, 2000; Manzano, 2002; Alves, 2015; Caballero, 2015; Hernández, 2018; Usán, Salavera y Domper, 2018).

Desde 1974 Freudenberger acuñó el término SB para referirse al deterioro que se puede dar en los cuidados y atención profesional brindada a los usuarios de las organizaciones de servicios (organizaciones de voluntariado, sanitarias, servicios sociales, educativas, etc.). Actualmente se han realizado diferentes investigaciones con todo tipo de personal trabajador, debido a que este síndrome puede presentarse en diferentes escenarios y profesiones, reconociéndose como una problemática que compete a todo tipo de trabajador.

Teniendo en cuenta lo anterior, la población de estudio trabajadores de emergencias y desastres está relacionada con personal que brinda servicios de cuidado y atención a los demás, es reconocida como una entidad cívica, sin ánimo de lucro e integrado por personas naturales que prestan servicios de primera respuesta, su principal función es preservar el bienestar y la vida de los seres vivos. De esta manera, esta investigación busca determinar si existe alguna relación entre el E y el SB para los trabajadores de emergencia y desastres, identificando los niveles de E y SB a partir de la prueba UWES y MBI y establecer las relaciones entre estas.

Método

Diseño de investigación

Investigación con alcance descriptivo-correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el alcance descriptivo busca describir fenómenos, medir y recoger información de las variables, y el alcance correlacional busca conocer el nivel de relación existente entre dos o más variables, en este caso, las correlaciones que se establecen entre el Engagement y el Síndrome de Burnout.

Criterios de inclusión y exclusión

Se incluyeron trabajadores de emergencias y desastres que dieran atención al público desde hace más de 3 meses, que estuvieran dispuestos a contestar las pruebas de forma voluntaria durante la jornada laboral y que firmaran el consentimiento informado. Se excluye el personal que no atiende emergencias (área administrativa) y las pruebas incompletas o mal diligenciadas.

Muestra

El acceso a la población se realizó por medio del grupo de investigación Psidepaz de la Universidad Libre de Cali. Participaron en el estudio 95 trabajadores de emergencia y desastre de la ciudad de Cali, de los cuales 89,5% (n=85) son hombres y el 10,5% (n=10) son mujeres. Con relación a la antigüedad laboral el 66,3% (n=63) lleva vinculado a la empresa de 1 a 5 años, el 8,4% (n=8) de 6 a 10 años y el 25,3% (n=24) de 11 años o más.

Se manejó un rango de edad entre los 18 y mayores de 50 años, con una desviación estándar de 0,769. En cuanto al estado civil, el 57,9% (n=55) tienen pareja y el 42,1% (n=40) son solteros (Ver tabla 1).

Tabla 1

Datos descriptivos sociodemográficos.

		F	%	Media	Desviación Estándar
Sexo	Masculino	85	89,5		
	Femenino	10	10,5		
Edad	18 a 35 años	50	52,6	1,65	,769
	36 a 49 años	28	29,5		
	Mayores de 50 años	17	17,9		
Estado Civil	Con pareja	55	57,9	1,42	,496
	Sin Pareja	40	42,1		
Antigüedad laboral	1-5 años	63	66,3	1,59	,869
	6 a 10 años	8	8,4		

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos

El instrumento empleado para medir el SB fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) - (Maslach y Jackson, 1981), en la adaptación española de Bresó, Salanova, Schaufeli, y Nogareda, (2015). Los 15 ítems del cuestionario, valorados en una escala de frecuencia de tipo Likert que oscila de 0 «nunca» a 6 «siempre»; están distribuidos en tres escalas: cinco ítems evalúan Agotamiento ($\alpha=0,902$), cuatro ítems evalúan Cinismo ($\alpha=0,492$) y seis ítems evalúan Eficacia ($\alpha=0,866$).

El Utrecht Work Engagement Scale (UWES) (Schaufeli y Bakker, 2004) en la adaptación española de Valdez y Ron (2011). Los 17 ítems fueron puntuados de acuerdo con una escala de respuesta tipo Likert que varía de 0 «nunca» a 6 «siempre»; están distribuidos en tres escalas: seis ítems evalúan Vigor ($\alpha=0,873$); cinco ítems evalúan Dedicación, ($\alpha=0,858$) y seis ítems evalúan Absorción ($\alpha=0,708$).

Procedimiento y análisis de datos

Todos los participantes realizaron los cuestionarios de forma voluntaria y se mantuvo el anonimato. Los cuestionarios fueron acompañados de la hoja de información y del consentimiento verbal y escrito. La recolección de los datos se realizó entre los meses de febrero a noviembre del 2019.

Inicialmente se construyó una base de datos en Microsoft Excel, que posteriormente se importó al programa SPSS statistics 23. Las técnicas de análisis de datos fueron los estadísticos descriptivos con la finalidad de conocer los datos sociodemográficos con la media y la desviación estándar, se analizó el coeficiente de fiabilidad Alpha de Cronbach (α) para cada una de las dimensiones del E y el SB, al igual que las frecuencias de cada dimensión, por último, se llevaron a cabo correlaciones entre las variables de E y SB.

Resultados

Los resultados del Alpha de Cronbach permitieron verificar la fiabilidad de las dimensiones de las escalas del MBI y el UWES, según Celina y Campo (2005) el valor mínimo aceptado para el coeficiente de Alpha de Cronbach es 0,7, las dimensiones del SB: Agotamiento (α)=0,902, Cinismo (α)=0,492, Eficacia (α)= 0,866, se evidencia que la consistencia interna de la prueba es alta a excepción de la dimensión de Cinismo. En cuanto a E: Vigor (α)=0,873, Dedicación (α)=0,858, Absorción (α)= 0,708 la consistencia es alta en todas sus dimensiones. (Ver tabla 2).

Tabla 2

Alpha de Cronbach dimensiones del Síndrome de Burnout (SB) y Engagement (E).

<i>Dimensiones</i>	<i>Alpha de Cronbach</i>
<i>Agotamiento (SB)</i>	<i>0,902</i>
<i>Cinismo (SB)</i>	<i>0,492</i>
<i>Eficacia (SB)</i>	<i>0,866</i>
<i>Vigor (E)</i>	<i>0,873</i>
<i>Dedicación (E)</i>	<i>0,858</i>
<i>Absorción (E)</i>	<i>0,708</i>

Fuente: Elaboración propia.

Inicialmente se procedió a la realización de un análisis descriptivo de los dos constructos individualmente, utilizando los instrumentos de medición asignados para cada uno de ellos.

Así mismo, para la medición del SB se utilizó el manual del Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España, redactado por Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W.B. y Nogareda, C (2015) en el cual aparecen los datos normativos para la corrección de las puntuaciones en el cuestionario de burnout (MBI), siendo un instrumento de medida útil para la evaluación del SB para todo tipo de trabajadores.

Cabe resaltar que, aunque se procesaron los datos de la dimensión de Cinismo se considera poco viable interpretarlos debido a los problemas de confiabilidad que presentó esta dimensión. En la tabla 3 se evidencia Agotamiento con un predominio en el nivel muy alto con 43,2% (n=41), en Cinismo también predomina el nivel muy alto con 75,8% (n=72) y se evidencia sentimientos de alta Eficacia profesional, donde prevalece el nivel muy alto con 95,8% (n=91). Teniendo en cuenta que hay presencia del SB cuando hay altas puntuaciones en las dimensiones de Agotamiento y Cinismo, y baja puntuación en la dimensión de Eficacia, se logró evidenciar que de los 95 trabajadores de emergencias y desastres solo el 1% (n=1) presenta el SB, que es caracterizado por altos niveles en agotamiento y cinismo, y bajos niveles en eficacia. (Ver tabla 3).

Tabla 3

Frecuencia dimensiones del burnout.

	Agotamiento		Cinismo		Eficacia	
	F	%	F	%	F	%
1.Muy Bajo	30	31,6	12	12,6	4	4,2
2.Bajo	8	8,4	0	0	0	0
3.Medio Bajo	8	8,4	1	1,1	0	0
4.Medio Alto	0	0	3	3,2	0	0
5.Alto	8	8,4	7	7,4	0	0
6.Muy Alto	41	43,2	72	75,8	91	95,8
TOTAL	95	100%	95	100%	95	100%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al E, para su medición se utilizó el documento de Schaufeli y Bakker “UWES-UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (2004)” en donde se encuentran los puntajes normalizados para el UWES-17.

En la tabla 4, se puede observar que predominan niveles muy altos en las dimensiones de E: Vigor con un 97,9% (n=93), en Dedicación prevalece niveles muy alto con un 97,9% (n=93) y Absorción con un 96,8% (n=92). Estos datos demuestran de que la mayoría de los trabajadores de emergencias y desastres presentan niveles ‘muy alto’ en las tres dimensiones del E (Ver tabla 4). En otras palabras, los trabajadores de emergencia y desastres tienen suficiente energía y entusiasmo en el trabajo, se identifican fuertemente con el porque la experiencia es significativa. Por lo tanto, se sienten entusiasmados y orgullosos con relación a su trabajo y se sienten inmersos en él. (Schaufeli y Bakker; 2009).

Tabla 4

Frecuencia dimensiones del engagement.

	Vigor		Dedicación		Absorción	
	F	%	F	%	F	%
1.Muy Bajo	2	2,1	2	2,1	2	2,1
2.Bajo	0	0	0	0	0	0
3.Medio	0	0	0	0	1	1,1
4.Alto	0	0	0	0	0	0
5.Muy Alto	93	97,9	93	97,9	92	96,8
TOTAL	95	100%	95	100%	95	100%

Fuente: Elaboración propia.

Se aprecia que Agotamiento-Dedicación (-,232), Agotamiento-Vigor (-,373), Eficacia-Dedicación (,557), Eficacia-Vigor (,563), Eficacia-Absorción (,372), lo que quiere decir según Martínez (2012) que tiene correlaciones mínimas, pero significativas en el nivel 0,05 y 0,01. Por otra parte, se puede evidenciar que las dimensiones de Agotamiento-Absorción (-,125), Cinismo-Absorción (,059), Cinismo-Dedicación (-,165), Cinismo-Vigor (-,148), presentan una correlación nula. (Ver tabla 5).

Tabla 5

Correlación entre escala MBI y el UWES

		Agotamiento Burnout	Cinismo Burnout	Eficacia Burnout	Absorción Engagement	Dedicación Engagement	Vigor Engagement
Agotamiento Burnout	Correlación de Pearson	1	,456**	-,032	-,125	-,232*	-,373**
Cinismo Burnout	Correlación de Pearson	,456**	1	,180	,059	-,165	-,148
Eficacia Burnout	Correlación de Pearson	-,032	,180	1	,372**	,557**	,563**
Absorción Engagement	Correlación de Pearson	-,125	,059	,372**	1	,581**	,665**
Dedicación Engagement	Correlación de Pearson	-,232*	-,165	,557**	,581**	1	,841**
Vigor Engagement	Correlación de Pearson	-,373**	-,148	,563**	,665**	,841**	1

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

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

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 5 se observa que cada constructo interactúa de manera positiva con sus dimensiones a excepción de eficacia. La correlación entre el SB y el E: Agotamiento se correlacionan negativamente con todas las dimensiones de E y de forma significativa con Dedicación y Vigor. En Cinismo se correlaciona de forma negativa con Dedicación y Vigor, y con Absorción de manera positiva, y en la dimensión de Eficacia se correlaciona de manera positiva y significativa con todas las dimensiones del E (teniendo en cuenta que esta dimensión está formulada de forma positiva).

Discusión

El presente trabajo buscó determinar la existencia de alguna relación entre el E y el SB en trabajadores de emergencia y desastres. Los resultados obtenidos se asimilan a los encontrados y revisados en investigaciones semejantes a ésta, el concepto de SB y E se han reconocido como dos constructos relacionados negativamente, es decir, al tener niveles altos de E se deben ver reducidos los niveles de SB (Schaufeli y Bakker, 2004). Por lo cual, se determina que las dimensiones de agotamiento y cinismo se correlacionan negativa y significativamente con las tres dimensiones del E (vigor, dedicación y absorción), mientras que la dimensión de eficacia presenta una correlación positiva con estas, al igual que en otras investigaciones relacionadas con trabajadores del cuidado (Manzano, 2002; Menezes, Fernández, Hernández, Ramos y Contador 2006; Molina y Moreno, 2012; Alves, 2015), el área educativa (Schaufeli, Martínez, Marqués-Pinto, Salanova y Bakker, 2002; Schaufeli, Salanova, González-romá, Bakker, 2002; Agudo, 2004; Caballero, 2015; Hernández, 2018; Montalvo, 2018; Usán, Salavera y Domper, 2018) y trabajadores del área administrativa (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro y Grau, 2000; Marsollier, 2019).

En cuanto a los resultados, de manera general, se evidencia que predominan los niveles muy alto en las dimensiones del E, y en el SB la mayoría presentan niveles muy altos en agotamiento y cinismo, en otras palabras, aunque no se cumplen los criterios para ser diagnosticados con SB, tienen síntomas de cansancio emocional e indiferencia hacia el trato en otros, lo que puede perjudicar la calidad laboral, pero al mismo tiempo se sienten interesados, competentes y con un alto compromiso con este, es decir, tienen un alto E pero presentan ciertas características del SB.

Cabe resaltar que para diagnosticar el síndrome se deben presentar niveles altos en agotamiento y cinismo, y niveles bajos en eficacia, teniendo en cuenta lo anterior, dentro de esta investigación se pudo identificar la presencia de ambos constructos en un mismo sujeto, como también lo presenta Ruiz de Chávez, et al. (2014) en su estudio; el 1% (n=1) de los trabajadores de emergencias y desastres presentó altos niveles en las dimensiones de E y presencia del SB, lo que indica que este trabajador está experimentando altos niveles de energía y una alta identificación con su trabajo pero a su vez presenta el SB, siendo este “considerado en la actualidad como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes” (Bresó, Salanova, Schaufeli, y Nogareda, 2015, párr.6), dado que, como lo exponen Leka, Griffiths y Cox (2004) este puede afectar la salud física del trabajador y generar comportamientos disfuncionales, y a su vez, afectar el rendimiento de las entidades.

Por lo anterior expuesto, los 95 trabajadores de emergencias y desastres están presentando un riesgo psicosocial, interpretándose según la Resolución 2646 de 2008 [Ministerio de la Protección Social] “como todos aquellos aspectos intralaborales, extralaborales y propios de las características del trabajador, que, en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de estos”. Según Maslach (1982) el SB inicia con síntomas del agotamiento, continúa con la despersonalización y finaliza con eficacia, a pesar de que la mayoría de los trabajadores de emergencias y desastres (n=94) no presentan el SB, tienen ciertos síntomas, que pueden influir de forma negativa en sus labores y que finalmente puede desencadenar el síndrome, de ahí que, estos síntomas se pueden convertir en un riesgo cuando provocan el deterioro de la salud mental, física y social; siendo esto provocado por diferentes factores organizacionales y laborales que logran desencadenar diferentes situaciones, ocasionando un agotamiento tanto físico como mental.

En relación con las consistencias internas encontradas en las pruebas MBI-15 y UWES-17, la mayoría de las dimensiones en cada una sobrepasa el 0.70, teniendo en cuenta que es el valor mínimo aceptado para el coeficiente de Alpha de Cronbach según Celina y Campo (2005). Dentro de la prueba MBI-15 la dimensión de agotamiento es la más alta, con un Alpha de Cronbach de ($\alpha = 0.902$) y cinismo es la más baja con ($\alpha = 0.492$), esta inconsistencia se da por la pregunta 13 de esa dimensión: “Me pregunto por la utilidad de mi trabajo” la cual

presenta una baja confiabilidad. Dentro de la prueba UWES-17 se evidencia que la consistencia interna de la prueba es alta en todas sus dimensiones.

Dentro de las limitaciones es importante tener en cuenta que los factores organizacionales y laborales en Colombia no son las mismas comparadas con otros países, en este caso, España (donde fueron creadas las pruebas), ya que dichas condiciones en ocasiones no son suficientes e innecesarias para el desarrollo de un E adecuado en los trabajadores, entendiendo condiciones de trabajo definido por Blanch (2007) como “el conjunto de circunstancias en el marco de las cuales se desarrolla la actividad laboral y que inciden significativamente tanto en la experiencia del trabajo como en la dinámica de las relaciones laborales”(p.19); y estas condiciones laborales “...repercuten decisivamente en la calidad de vida humana en general, y particularmente en la del personal trabajador que influyen en el bienestar, la salud y la seguridad, en la motivación, el compromiso, la satisfacción y el rendimiento laborales, en las patologías profesionales, en la eficacia y la eficiencia de las organizaciones y también en muchas de las disfunciones en el entorno laboral...” (Blanch, 2012, p.57). Por ende, es de suma importancia que se realicen pruebas que se ajusten y se adapten a las diferentes condiciones laborales en Colombia, teniendo en cuenta las implicaciones y consecuencias que pueden producir estas en los trabajadores.

En cuanto a los trabajadores de emergencia y desastre, estas condiciones son dadas por las implicaciones que se presentan dentro de la institución y fuera de ella, lo que conlleva al trabajador a emplear y desgastar sus herramientas emocionales y físicas, desarrollando así un agotamiento como lo menciona Blanch (2003) dichas condiciones del trabajo tienen influencia en la calidad de vida laboral, en la salud, en el bienestar psicológico, en la motivación, satisfacción laboral y sobre la implicación con el trabajo; también en las patologías profesionales como desgaste físico y psicológico por un trabajo en condiciones estresores y desgastantes.

Otra limitación encontrada en la investigación fue la carencia de una muestra poblacional más grande y con mayor presencia del SB para poder ver la relación que presenta con el E, y, por último, la falta de confiabilidad en la dimensión de cinismo dentro de la prueba MBI, ya que se considera poco viable interpretar los datos obtenidos en esta.

Conclusiones y recomendaciones

Concluyendo así, que en esta investigación se identificó que los trabajadores de emergencias y desastres obtuvieron niveles altos en las diferentes dimensiones de las pruebas UWES y MBI, resaltando también que se encontró una coexistencia de estos dos constructos en una persona.

Es importante que se generen investigaciones de este tipo con muestras poblacionales mayores. También, es fundamental observar los resultados anteriormente presentados en función de la promoción, y prevención para las organizaciones, las cuales puedan brindar un ambiente con condiciones laborales óptimas, saludables y una calidad de vida laboral para los trabajadores, entendiéndose calidad de vida laboral como: “grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto de trabajo. Que abarca una doble dimensión: objetiva, relacionada con las condiciones económicas, jurídicas, sociales, ecológicas, materiales y técnicas de trabajo, y subjetiva, asociada a las percepciones y valoraciones relativas a la propia experiencia laboral y a su contribución al desarrollo personal” (Blanch, 2007, p.36).

Es ideal tener una consistencia interna con el valor mínimo aceptado dentro de las pruebas utilizadas dentro de la investigación, por lo que se sugiere eliminar la pregunta 13 de la prueba MBI-15 para mejorar su confiabilidad.

Resaltamos la importancia de una investigación que tenga en cuenta los factores que pueden desencadenar el SB, con el fin de diseñar e implementar estrategias e información que fomenten la disminución de los niveles de estrés y la disminución de los impactos de los riesgos psicosociales, para con ello, potenciar el desempeño, la satisfacción y el bienestar en general de estos trabajadores que se comprometen con su labor de manera autónoma y así puedan experimentar un E que les permita disminuir o eliminar los síntomas del SB.

REFERENCIAS

- Agudo, M. (2004). *Burnout y Engagement en profesores de primaria y secundaria*. Jornades de Foment de la Investigació. Universidad de Jaume. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/61426061.pdf>
- Alves, J. (2015). *El modelo burnout-engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia* (tesis doctoral). Universidad de Salamanca, Salamanca, España.
- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W.B. y Nogareda, C. (2015). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Recuperado de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd
- Blanch, J. M. (2003) Trabajar en la modernidad industrial. En J. M. Blanch (Coord.). Teoría de las Relaciones Laborales. Vol.1. Fundamentos (19 -21). Barcelona: Editorial UOC
- Blanch, J. M. (2007). Psicología Social del Trabajo. En M. Aguilar & A. Reid (Coords.). Tratado de Psicología Social. Perspectivas Socioculturales. (210-238.). México -Barcelona: Anthropos – UAM
- Blanch, J. M (2012). Nuevas condiciones de trabajo como factores de riesgo psicosocial. In J.M. Blanch (Coord.), Trabajar y Bienestar. (56-60.). Barcelona: Editorial UOC
- Caballero, C. (2015). Relación entre burnout y engagement académicos con variables sociodemográficas y académicas. *Psicología desde el Caribe*, 32 (2): 254-267. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/5742/7313>
- Celina, H. y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(4), 572 – 580. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634409.pdf>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. En R. Hernández, C. Fernández and P. Baptista. (ed.), *Metodología de la investigación*, 6th ed (pp. 88-101). México D.F: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, X. (2018). *Análisis del burnout y engagement en docentes: un estudio de diario* (tesis doctoral publicada). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T., (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

- Manzano, G. (2002). Bienestar subjetivo de los cuidadores formales de Alzheimer: relaciones con el burnout, engagement y estrategias de afrontamiento. *Ansiedad y Estrés*, 8(2-3), 225-244.
- Marsollier, R. G. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*. 22(41), 1-18. Recuperado de <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>
- Martínez, C. B. (2012). Regresión y correlación En C, B, Martínez (Ed.), *Estadística Básica Aplicada*. (p. 219). Bogotá, Colombia: ECOE ediciones.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Psychological science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Nueva York, Estados Unidos: Prentice Hall Press.
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Menezes, V., Fernández, B., Hernández, L., Ramos, F., y Contador, I. (2006). Resiliencia y el modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18(4), 791-796. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3310.pdf>
- Ministerio de la Protección Social de Colombia (2008). *Resolución 2646 de 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. Bogotá D.C.: Ministerio de Protección Social de Colombia.
- Ministerio del Trabajo de Colombia (5, agosto 2014). Tabla de Enfermedades Laborales. Decreto [1477]. Recuperado de http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500
- Molina, M y Moreno, M. (2012). Síndrome del Burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Ciencias Sociales*, 3(137). 65-81. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15325492006.pdf>
- Montalvo, Y. (2018). *Burnout y engagement en docentes de instituciones educativas de Lima norte* (tesis de pregrado). Universidad privada del norte, Lima, Perú.
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Factores de Riesgo*. Recuperado el 15 de febrero de 2020. Recuperado de https://www.who.int/topics/risk_factors/es/
- Ruiz de Chávez D., Pando M., Aranda C, y Almeida C. (2014). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Ciencia y Trabajo*, 16 (50), 116-120.

- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., y Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "Engagement": ¿Una nueva perspectiva?. *Psicología del trabajo y las organizaciones*, 16(2), 117-134. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Marisa_Salanova/publication/285664898_Desde_el_burnout_al_engagement_una_nueva_perspectiva/links/09e41508ff53f6027f000000.pdf
- Schaufeli, W., Martínez, I., Marqués Pinto, A., Salanova, M., y Bakker, A.B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross-national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464-481.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., y Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92 Manuscrito sometido para su publicación.
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement and sickness absences. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 893-899.
- Schaufeli, W y Bakker, A. (2004). UWES- Utrecht work engagement scale. Recuperado de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf
- Spontón, C., Medrano, L., Maffei, L., Spontón, M., y Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18(2), 147-154. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-4827201200020005&lng=es&tlng=pt.
- Usán Supervía, P., Salavera Bordás, C. y Domper Buil, E. (2018). ¿Cómo se interrelacionan las variables de burnout, engagement y autoeficacia académica? Un estudio con adolescentes escolares. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 21(2), 141-153.
- Valdez, H., y Ron, C. (2011). Escala de Engagement en el Trabajo. Recuperado de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf