

PSICOLOGÍA, CIENCIA Y PROFESIÓN: MIRANDO AL FUTURO

EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y EL ENGAGEMENT EN UNA MUESTRA DE DEPENDIENTES DE LA POBLACIÓN DE BADAJOZ

Susana Sánchez Herrera

(ssanchez@unex.es)

María Gordillo Gordillo

(margorgor@hotmail.com)

Mercedes Gómez Acuña

(mergomez@unex.es)

M^{ra}. Isabel Ruiz Fernández

(miruiz@unex.es)

M^{ra} Luisa Bermejo García

(mbermejo@unex.es)

M^{ra} José Rabazo Méndez

(mjrabazo@unex.es)

Dpto. de Psicología y antropología. Universidad de Extremadura

<http://dx.doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.299>

Fecha de Recepción: 12 Febrero 2016

Fecha de Admisión: 15 Febrero 2016

RESUMEN:

El Síndrome del *Burnout* se define como una condición psicológica de agotamiento a nivel personal, cinismo e ineficacia profesional, que puede presentarse en profesionales que laboran directamente con seres humanos, mientras el *Engagement* como constructo opuesto, es una condición caracterizada por el vigor, la dedicación y la absorción. En la presente investigación se llevó a cabo un estudio sobre las variables anteriores en 139 dependientes comerciales de la población de Badajoz, de entre 19 y 43 años de edad, valorando la relación existente entre las dimensiones de diferentes constructos.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Engagement, Dependientes, Comercio.

ABSTRACT

Burnout Syndrome is defined as a psychological condition personally exhaustion, cynicism, and professional inefficacy, which can occur at professionals working directly with human beings, while the Engagement as opposed construct, is a condition characterized by vigor, dedication and absorption. In the present investigation led out a study on the above variables in 139 trade-dependent population of Badajoz, aged between 19 and 43 years of age, assessing the relationship between the dimensions of different constructs.

Keywords: Burnout syndrome, Engagement, Subsidiaries, Trade.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha puesto de manifiesto la existencia del Síndrome de Burnout, conocido como Síndrome del Trabajador Quemado, y el Engagement o Compromiso, en diferentes profesiones, destacando las sanitarias. Por el contrario, existe un desinterés en la prevalencia entre los trabajadores dependientes de comercio, a pesar de que se trata de uno de los colectivos más vulnerables a dichos síndromes, debido a sus condiciones laborales.

La relación entre el Engagement y el Burnout se ha contemplado desde dos perspectivas diferentes (Bakker, Rodríguez, y Derks, 2012; Demerouti, Mostert, y Bakker, 2010).

La primera los considera como dos constructos opuestos, cada uno de ellos compuestos por tres dimensiones que se oponen: Vigor - Agotamiento; Dedicación - Cinismo; Absorción - Falta de eficacia (Grau, Salanova, Schaufeli, Peiró, y Llorens, 2000) (ver Figura 1).

La otra perspectiva los considera como dos constructos independientes que correlacionan de forma negativa, pero cuyas tres dimensiones no se comportan como los polos opuestos de un continuo (Llorens, Schaufeli, Bakker, y Salanova, 2007).

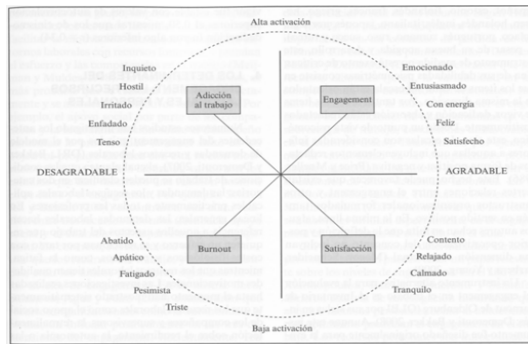
Considerar al Burnout y al Engagement como los polos opuestos de un continuo, lleva a asumir que las correlaciones negativas entre sus tres dimensiones, deben ser casi perfectas, en cuyo caso podrían medirse con el mismo instrumento, y esto no ocurre.

Además, que una persona no tenga Burnout, no implica que experimente Engagement, ni tampoco que una persona con bajas puntuaciones en Engagement tenga Burnout.

Por tanto, parece adecuado considerar que ambos constructos son independientes y que pueden ser evaluados con diferentes instrumentos, aunque ambos son estados psicológicos opuestos, uno con características positivas y el otro con características negativas.

Figura 1. Modelo bidimensional del bienestar subjetivo en el trabajo

Fuente: Bakker y Oerlemans, 2011



REVISIÓN DE LA LITERATURA O ESTADO ACTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.

Tras el análisis exhaustivo de distintas investigaciones, relacionadas con ambos síndromes, se puede afirmar que algunos estudios se centran en los dos constructos, pero observándolos de manera individual y otros, en cambio, lo aúnan en un mismo proyecto enfocándolo sobre una determinada población.

El Síndrome de Burnout puede afectar a todos los tipos de trabajadores, aunque es particularmente evidente en los profesionales de la prestación de servicios a las personas, por ejemplo, médi-

cos, policías y enfermeras (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013; Figueiredo-Ferraz, Grau-Alberola, Gil-Monte y García-Juesas, 2012; Gil-Monte, 2005).

Los profesionales de la enseñanza experimentan en su actividad diaria un importante desequilibrio entre las demandas de su trabajo y los recursos organizacionales y/o personales con los que cuentan, cuya cronificación puede propiciar la aparición del síndrome de estar quemado por el trabajo o Síndrome de Burnout (Durán, Extremera y Rey, 2010).

Salanova y Schaufeli (2014) afirman que los maestros y quienes se dedican a la educación superior, constituyen una profesión en la que se encuentran niveles muy altos de Burnout.

En otro estudio, realizado por Guerrero (2003) con una muestra de 257 docentes de la Universidad de Extremadura (UEX) los resultados indican que los docentes con alto grado en Agotamiento emocional también tenían sentimientos de Despersonalización más frecuentes, que quienes se sentían menos agotados, y por otro lado, los docentes con bajo grado en Agotamiento emocional se sentían con mayor Logro personal que quienes se sentían agotados emocionalmente en grado alto y/o medio. Además, los docentes que se sienten despersonalizados en bajo grado, también se sentían en menor grado incompetentes.

Otras ocupaciones, como la profesión de policía también es considerada en sucesivos estudios comparativos sobre el estrés ocupacional entre las profesiones más estresantes (Gil-Monte, Queirós y Figueiredo-Ferraz, 2012). En sus tareas del día a día, los funcionarios de policía están constantemente sometidos a diversos factores de estrés tales como la presión de sus superiores, los juicios de los ciudadanos y las escenas de violencia que pueden implicar riesgo físico (De la Fuente, 2013).

Recientemente, Flores Jenaro, Cruz, Vega y Pérez (2013) estudiaron los factores asociados con la calidad de vida laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en 562 trabajadores pertenecientes al sector sanitario de la provincia de Salamanca (España), a quienes se evaluaron los estresores o demandas laborales, el apoyo social percibido, el Síndrome de Burnout, diversos factores de salud biopsicosocial y la satisfacción y calidad de vida laboral percibida. Los resultados obtenidos respecto al Síndrome de Burnout fueron los siguientes: un 28,1% de los participantes presentó elevado Agotamiento, un 47,9% elevado Cinismo, y un 42,7% una baja Realización profesional. 60 profesionales sanitarios de este estudio se caracterizaron por presentar Burnout. De ellos, el porcentaje mayor (12%) se obtuvo en el personal médico, seguido del personal no sanitario (10,53%) y del personal de enfermería (10,19%).

En relación al Engagement, resultados con una muestra internacional de 25.000 empleados de 13 países diferentes (Australia, Bélgica, Canadá, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Holanda, Noruega, Portugal, España, Sudáfrica y Suecia) muestran que los trabajadores más mayores se sienten más vinculado/as con el trabajo que los más jóvenes (Schaufeli y Bakker, 2004). Este resultado podría deberse a un sesgo de selección o efecto del trabajador feliz ('Healthy worker effect'): solo aquellos empleados sanos psicológicamente permanecen en sus trabajos, siendo felices, y los que no lo están, abandonan sus trabajos. Por otra parte, los directivos, ejecutivos y autónomos puntúan alto en vinculación psicológica; mientras que trabajadores de cuello azul, policías y trabajadores de servicio, puntúan más bajo.

En otra línea de trabajos empíricos se confirma también que los empleados que generalizan emociones positivas desde el trabajo a casa, o viceversa (esto es, que experimentan una conciliación positiva entre trabajo-familia) tienen niveles más altos de vinculación psicológica (Montgomery, Peeters, Schaufeli, y Den Ouden, 2003). Esta naturaleza contagiosa ('Spill over') de la vinculación psicológica, sugiere que puede existir un proceso de contagio emocional o tendencia a imitar de forma automática las expresiones emocionales de los demás, comunicadas a través de la expresión facial, vocalizaciones, posturas y movimientos y converger emocionalmente hablando.

Por otra parte, existen diferentes investigaciones que evalúan los niveles de Burnout y

Engagement en un mismo estudio como la de Glaría, Carmona, Pérez Villalobos y Parra Ponce (2016), que llevaron a cabo un estudio, cuyo objetivo es comparar los niveles de Burnout y Engagement académico en estudiantes de los distintos cursos de fonoaudiología de una universidad tradicional chilena. Se encuestó previo consentimiento informado a 220 estudiantes que se encontraban cursando de 1º a 5º año, elegidos por muestreo probabilístico por cuotas. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach para estudiantes y el Utrecht Work Engagement Scale-Student.

Los resultados fueron que los estudiantes de cuarto año presentaron un nivel significativamente superior de agotamiento emocional en comparación a los de otros cursos. En la despersonalización, nuevamente el cuarto año reportó un nivel significativamente superior que el segundo. En el caso del Engagement, no se encontraron diferencias significativas por nivel.

Manzano (2002) presenta un estudio con el objetivo de analizar el Burnout y su constructo hipotético opuesto "el Engagement" en 1284 individuos (33,2% hombres y 66,7% mujeres) que cursan la Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad del País Vasco estudiantes universitarios. Además de determinar qué variables influyen en uno u otro, y profundizar en las relaciones entre estos dos constructos, estudiamos hasta qué punto pueden explicar, junto a algunas variables demográficas, el comportamiento de los estudiantes respecto a tres variables psicosociales: desempeño, madurez profesional y tendencia al abandono.

En este estudio se obtiene entre los resultados hallados, que 1.-La relación negativa entre las escalas del Burnout agotamiento emocional y cinismo y las del Engagement vigor, dedicación y absorción; así como una relación positiva entre la competencia percibida (Burnout) y las tres escalas del engagement. 2.-La existencia de diferencias significativas en las dimensiones de Burnout y Engagement en función del sexo. 3.-La edad es el único factor que se repite en la explicación de las tres variables psicosociales. Las escalas del Burnout y Engagement contribuyen, de forma diferente, a la explicación de cada una de dichas variables.

Según Silva, Carena, y Canuto (2012) realizaron una investigación exploratoria-descriptiva cuyo objetivo fue conocer los niveles de Engagement y Burnout en un grupo de voluntarios universitarios que participan de proyectos de extensión y voluntariado en la Universidad Nacional de Mar del Plata. Los resultados ponen en evidencia una distribución mayoritaria de los voluntarios en niveles medio-altos de Engagement en todas sus dimensiones (absorción, dedicación y vigor) asociados con bajos niveles de agotamiento y despersonalización/cinismo del Burnout.

Por su parte, Extremera, Durán, y Rey (2007) realizan una investigación, centrando el análisis en la relación entre la Inteligencia Emocional (IE) y el grado en que el estudiante está «quemado» en sus estudios (Burnout), sus niveles de vigor, dedicación y absorción en las tareas que realiza durante su carrera (Engagement) y sus niveles de estrés, con una muestra de 371 estudiantes universitarios de dos universidades andaluzas. Los resultados evidenciaron que altos niveles de IE en los alumnos se relacionaban con menores niveles de agotamiento, cinismo, mayor eficacia académica, menor percepción de estrés y puntuaciones más elevadas en vigor, dedicación y absorción en el desempeño de sus tareas académicas aproximadamente una o dos semanas antes de comenzar el período de exámenes. En el marco de la mejora de la calidad del aprendizaje y del incremento del bienestar psicológico del estudiante, los resultados obtenidos apuntan hacia la necesidad de favorecer el desarrollo de habilidades emocionales en las aulas como un factor amortiguador de los estresores académicos y como vehículo para una mayor dedicación hacia el aprendizaje.

Del mismo modo, Brenes y Salas (2012) definen el Síndrome del Burnout como una condición psicológica de agotamiento a nivel personal, cinismo e ineficacia profesional, que puede presentarse en profesionales que laboran directamente con seres humanos, mientras el Engagement como constructo opuesto, es una condición caracterizada por el vigor, la dedicación y la absorción. Las

variables anteriores fueron exploradas en 180 profesionales, colaboradores del Sistema Penitenciario costarricense. Los resultados de un cuestionario de 49 preguntas, indicaron la presencia de un bajo nivel de Burnout ($n=10$) y un alto nivel de Engagement ($n=170$), una media de 42,04 horas de trabajo semanal y un promedio de 8,59 horas semanales dedicadas a la recreación. Además, el 44,4% de los/as participantes estarían dispuestos a cambiar de trabajo. Se concluye una relación negativa y estadísticamente significativa entre el Burnout y el Engagement, junto con una adecuada confiabilidad en la medición, también se debe priorizar la investigación de variables asociadas como el agotamiento, la recreación y el uso del tiempo libre.

Recientemente, Esteban (2014) realiza un estudio de aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del trabajo social en una muestra de trabajadores sociales en el ámbito territorial de Castilla la Mancha compuesta por 45 profesionales. Los resultados atisban la necesidad de prestar atención a los componentes emocionales en el desempeño del trabajo social. Encontramos que tanto la claridad como la reparación emocional tienen relación directa con los niveles de ilusión en el trabajo (Engagement). Se hallaron niveles medio-altos en los componentes del Burnout, especialmente relevante en el caso de la despersonalización, lo que pone de manifiesto que se debe prestar atención a los factores incidentes en esta cuestión así como a la exploración de los componentes que puedan mediar para solventarlo.

Finalmente en el campo de las ventas, Vila, Küster, y Pardo (2012) tratan de profundizar en los antecedentes y efectos de un concepto integrador de ambos opuestos denominado Burnout-Engagement. Para ello, se realiza un estudio sobre 107 vendedores de distintos sectores. Los datos obtenidos, dado el tamaño de la muestra, son analizados mediante el sistema PLS. En lo relativo a antecedentes, los resultados demuestran una relación significativa entre el conflicto de rol y el Burnout-Engagement, la ambigüedad de rol y el Burnout-Engagement. En cuanto los efectos, se advierten relaciones significativas para el Burnout-Engagement y la satisfacción y el Burnout-Engagement y el compromiso. El conflicto trabajo-familia y familia-trabajo no han mostrado una relación significativa con el Burnout-Engagement, al igual que el desempeño. Finalmente, no se ha podido demostrar la capacidad moderadora de la aplicación de políticas de conciliación de la vida laboral y familiar.

ESTUDIO EMPÍRICO

Objetivo general

Analizar la existencia de relaciones y diferencias en el Síndrome de Burnout y el Engagement en los dependientes de comercio de la población de Badajoz, y detectar los predictores de Síndrome de Burnout y de Engagement en estos sujetos.

Hipótesis

Hipótesis: Existe una correlación negativa entre el Engagement, que presentan los dependientes comerciales, con las dimensiones del Síndrome de Burnout: Cansancio Emocional y la Despersonalización, mientras que la correlación será positiva con Realización Personal.

Metodología

La metodología utilizada en la presente investigación es de tipo cuantitativo, y se ha desarrollado siguiendo una estrategia metodológica descriptiva, es decir, el objetivo principal es describir hechos y características de una población de forma objetiva y comprobable (Sánchez, Rueda, Trillo y Gracia (2001). *Diseños de investigación en psicología*). Dentro del método cuantitativo-descriptivo

EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y EL ENGAGEMENT EN UNA MUESTRA DE DEPENDIENTES DE LA POBLACIÓN DE BADAJOZ

vo, la aproximación metodológica utilizada ha sido la encuesta, cuya característica principal es la ausencia de manipulación experimental, limitándose a medir y observar datos consistentes y estandarizados para todos los sujetos, de manera que quede garantizada la comparabilidad de los datos (Cubo, Martín y Ramos, 2011).

Según el tipo de información o los datos que se obtienen, y atendiendo a los autores citados anteriormente, se trata de un diseño transversal, es decir, los datos se recogen en un único momento temporal, basándose el estudio en un determinado corte puntual en el que se obtienen las medidas a tratar.

Por último, el muestreo utilizado para la recogida de datos fue no probabilístico o por conveniencia. Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras “representativas” mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento es utilizar como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso (Olabuénaga, 2012).

A continuación se detallan las características de la muestra, el instrumento y el procedimiento que se ha llevado a cabo para la consecución de los objetivos propuestos al inicio de este trabajo.

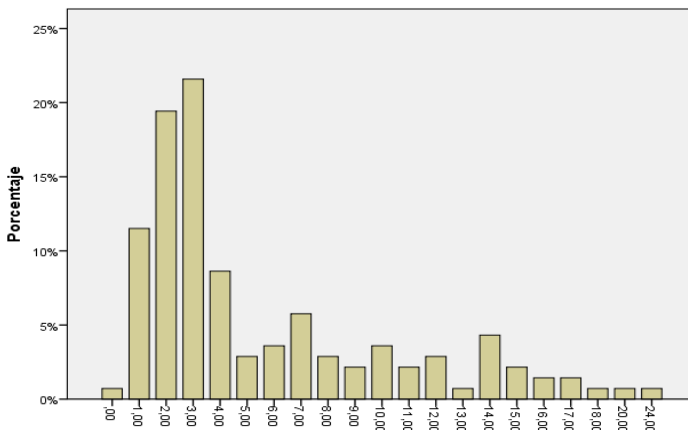
Muestra

La muestra de este estudio está compuesta por 139 dependientes comerciales de la población de Badajoz. De ellos 44 son hombres (31,88% de la muestra) y 94 son mujeres (68,12% de la muestra), todos ellos de edades comprendidas entre los 19 y 43 años de edad.

La mayoría de los dependientes trabajan para una tienda ajena con un 95,68%, teniendo por lo general un puesto de trabajo de dependiente con el 76,98%. Siendo el 70,80% de los contratos de tipo indefinido. Un alto porcentaje con un 53,24% realizan entre 24-40 horas a la semana.

Si atendemos a los años de experiencia en la profesión la muestra quedaría distribuida de la siguiente forma:

Figura 2. Años de experiencia en la profesión por porcentajes
Fuente: Elaboración propia



Instrumentos

El instrumento utilizado para este estudio es un cuestionario, donde por una parte, se recogen una serie de datos de carácter sociodemográfico (edad, sexo, estado civil, si tiene hijos, cargo que ocupa en la empresa, tipo de contrato, años que lleva trabajando en la profesión y en el puesto actual) y por otra recoge los datos correspondientes a la evaluación del Engagement y el Burnout.

Para ello, las pruebas utilizadas fueron:

Maslach Burnout Inventory (MBI).

La escala utilizada para el mismo será el MBI-Human Services Survey (MBI-HSS) de 1996, dirigido a los profesionales asistenciales. Este instrumento es la versión clásica del MBI (Maslach y Jackson 1981).

Este instrumento evalúa el síndrome de Burnout a partir de las tres dimensiones que componen el constructo: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Está compuesto por 22 ítems referentes a sentimientos. Para las respuestas se utiliza una escala de Likert con puntuaciones de 0 a 6.

La subescala de cansancio emocional está compuesta por 9 ítems (11-12-13-16-18-23-24-26-30), valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

La subescala de despersonalización está integrada por 5 ítems (15-20-21-25-32), valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

La subescala de realización personal consta de 8 ítems (14-17-19-22-27-28-29-31), evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Su fiabilidad para cada componente es la siguiente: Agotamiento Emocional ($r = 0.75$); Despersonalización ($r = 0.74$) y para Realización Personal ($r = 0.70$), presentando una fiabilidad test-retest adecuada.

Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Este cuestionario fue elaborado Schaufeli y Bakker (2003) para evaluar el Engagement a partir de tres dimensiones que componen el constructo: vigor, dedicación, y absorción.

Está compuesto por 17 ítems que evalúan tres dimensiones del constructo. Las respuestas evaluaron haciendo uso de la escala tipo Likert con puntuaciones de 0 a 6. La subescala de vigor está compuesta por 6 ítems (33-36-44-47-49), p.e. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.

La subescala de dedicación está compuesta por 5 ítems (34-37-39-42), p.e. Mi trabajo es retador

La subescala de absorción está compuesta por 6 ítems (35-38-43-46-48), p.e. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

Análisis de resultados

Para contrastar la hipótesis planteada hemos realizado un análisis inferencial para conocer la relación existente entre el Engagement y las tres dimensiones del Burnout: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Para ello, y puesto que trabajamos con una $N > 30$, aplicamos el Coeficiente de Correlación de Pearson:

Tabla 5. 1 Correlaciones entre Engagement y las dimensiones de Burnout

	Total Engagement	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Correlación de Pearson	1	-,460**	-,334**	,728**
Sig. (bilateral)		,000	,000	,000
N	139	139	139	139

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

Considerando la tabla anterior se observa lo siguiente:

Existe una correlación positiva y estadísticamente significativa ($p < 0,05$) entre Engagement y Realización Personal.

Existe una correlación negativa y estadísticamente significativa ($p < 0,05$) entre Engagement con Cansancio Emocional y Despersonalización.

De esta forma, un nivel más elevado de Realización Personal se corresponde con un nivel más alto de Engagement, mientras que los sujetos que tienen menos Engagement, muestran un mayor Cansancio Emocional y una mayor Despersonalización.

Por tanto, aceptamos la hipótesis de trabajo planteada.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La revisión de la literatura referida al término de Burnout, ha puesto de manifiesto el interés existente en los últimos años por estudiar este síndrome en distintas profesiones, por lo general referentes al campo asistencial, y de la salud. Por otro lado, las investigaciones actuales, atendiendo a las nuevas tendencias, han introducido el estudio del concepto Engagement como opuesto al Burnout o aspecto positivo del trabajo.

En comparación a los puntos de corte de la bibliografía (SB bajo menos de 25; SB medio=25-75; SB alto más de 75), los resultados en general, muestran un nivel medio de prevalencia del Síndrome de Burnout en los dependientes de nuestro estudio, ya que la puntuación obtenida es de 70,26, por lo tanto muy próximo al nivel alto.

Si bien, hay que destacar, que para contractar la presencia del Síndrome de Burnout, hemos de analizar las dimensiones en particular, con lo que encontramos que Cansancio Emocional, y Realización Personal se sitúan con una puntuación de 23.79, y 36.64 de media respectivamente, en niveles medios. Mientras que Despersonalización, con un 9.82 de media, se sitúa en un nivel alto de Burnout.

Altas puntuaciones en Despersonalización, muestran de inicios de Burnout, ya que como afirman Salanova y Schaufeli, (2014), es un intento por evitar un mayor agotamiento de energía, los empleados se distancian mentalmente de su trabajo mediante el desarrollo de despersonalización o actitudes cínicas. Al hacer esto, su rendimiento en el trabajo es probable que disminuya y, como resultado, puede sentirse incompetente e ineficaz.

La ausencia de niveles significativos de Burnout de la presente investigación podría deberse a la reducida experiencia en el trabajo de los participantes, situándose los mayores porcentajes en

empleados con 3 años de experiencia con el 21,5%, con dos años el 19,4%, y con un año el 11,5%, los demás no llegan al 5% de antigüedad.

Con respecto al Engagement se observa que del total de encuestados (N=139), la media se sitúa en niveles medios de Engagement, con un 4,41 de puntuación, muy próximo al nivel alto.

La prevalencia de Engagement en cada una de sus dimensiones fue la siguiente: encontramos a Vigor con 4,85 de puntuación, correspondiendo a niveles altos, y evidenciando vitalidad y empeño para esforzarse en el trabajo; Dedicación con 4,34; y Absorción con 4,12, corresponden a niveles medios, mostrando satisfacción por la tarea realizada, según las puntuaciones de corte de la bibliografía.

Por tanto, nuestros sujetos tienen altos niveles de Vigor, y niveles medios de Dedicación y Absorción,

En síntesis, en relación al nivel de Engagement, se puede visualizar que los trabajadores presentan un nivel de Engagement medio-alto (4.44), lo cual evidencia un alto entusiasmo, inspiración, predisposición, compromiso, búsqueda de desafíos, responsabilidad en los mismos, generando satisfacción plena a la hora de trabajar y ocuparse por las distintas tareas.

Teniendo en cuenta las hipótesis y objetivos específicos planteados al iniciar el estudio, la investigación ha puesto de manifiesto que cuanto mayor sea el Engagement mostrado por los dependientes, mayor será el nivel de Realización Personal, y menores serán el Cansancio Emocional y Despersonalización, confirmandose nuestra primera hipótesis (H1).

REFERENCIAS

- Bakker, A. B., Muñoz, A. R., y Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24 (1), 66-72
- Bakker, A. B., y Oerlemans, W. (2011). Subjective well-being in organizations. *The Oxford handbook of positive organizational scholarship*, 178-189.
- Barona, E. G. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de psicología*, 19 (1), 145-158.
- Brenes, M. A. M., y Salas, M. M. (2012). Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista de ciencias sociales*, (137).
- Cubo, S., Martín, B. y Ramos, J. L. (2011). *Métodos de investigación y análisis de datos en ciencias sociales y de la salud*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- De la Fuente Solana, E. I., Aguayo, R., Pecino, C. V., y de la Fuente, G. C. (2013). Prevalence and risk factors of burnout syndrome among Spanish police officers. *Psicothema*, 25 (4), 488-493.
- De la Fuente, R. (2013). La salud mental en México. *Salud Mental*, 1 (1), 4-13.
- Demerouti, E., Mostert, K., y Bakker, A. B. (2010). Burnout and work engagement: a thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of occupational health psychology*, 15 (3), 209.
- Esteban Ramiro, B. (2014). Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social. *Azarbe*, (3), 123-131.
- Extremera, N., Durán, A., y Rey, L. (2007). Perceived emotional intelligence and dispositional optimism-pessimism: Analyzing their role in predicting psychological adjustment among adolescents. *Personality and Individual Differences*, 42 (6), 1069-1079.
- Extremera, N., Durán, A., y Rey, L. (2010). Recursos personales, síndrome de estar quemado y sintomatología asociada al estrés en docentes. *Ansiedad y Estrés*, 16(1), 47-60.
- Figueiredo-Ferraz, H., Queirós, C., y Gil-Monte, P. R. (2012). Análisis factorial exploratorio del "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo"(CESQT) en una

EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y EL ENGAGEMENT EN UNA MUESTRA DE DEPENDIENTES DE LA POBLACIÓN DE BADAJOZ

muestra de policías portuguesas.

- Figueroide-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. R., y García-Jueas, J. A. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería [Burnout and job satisfaction among nursing professionals]. *Psicothema*, 24 (2), 271-276.
- Flores, N., Jenaro, C., Cruz, M., Vega, V., y del Carmen Pérez, M. (2013). Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en profesionales de servicios sanitarios. *Pensando Psicología*, 9(16), 7-21.
- López, R. G., San Martín, L. C., Villalobos, C. P., y Ponce, P. P. (2016). Burnout y engagement académico en fonoaudiología. *Investigación en Educación Médica*, 5(17), 17-23.
- Manzano, G. M. (2002). Burnout y engagement en un colectivo preprofesional: estudiantes universitarios. *Boletín de psicología*, (74), 79-102.
- Martínez, I. M., Grau, R., Llorens, S., Cifre, E., García-Renedo, M., y Prevenció-Psicosocial, E. W. (2005). Efectos del desajuste obstáculos-facilitadores organizacionales en el estrés docente: un estudio longitudinal. *Revista de Orientación Educativa*, 19, 59-78.
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2 (2), 99-113.
- Montgomery, A. J., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., y Ouden, M. D. (2003). Work home interference among newspaper managers: Its relationship with burnout and engagement. *Anxiety, Stress, and Coping*, 16(2), 195-211.
- Olabuénaga, J. I. R. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (Vol. 15). Universidad de Deusto.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., y Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "Engagement". *Una nueva perspectiva*, 117-34.
- Sánchez, E. S., Rueda, M. C. P. L., Trillo, A. J. G., Gallego, C. G., y de Gracia, S. F. (2001). *Diseños de investigación en psicología*.
- Schaufeli, W. B., y 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.
- Schaufeli, W. B., y Salanova, M. A. R. I. S. A. (2014). Burnout, boredom and engagement at the workplace. *People at work: An introduction to contemporary work psychology*, 293-320.
- Schaufeli, W., y Salanova, M. (2011). Work Engagement: On how to better catch a slippery concept. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20 (1), 39-46.
- Silva Y, Carena M, Canuto M. (2013) Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios. Un estudio exploratorio y descriptivo. *Boletín de Psicología*, (108), 37-57.
- Vila, N. Küster I. y Pardo E. (2012). Antecedentes y efectos del burnout-engagement del vendedor. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 15 (3), 154-167.