

EMOCIONES POSITIVAS Y NEGATIVAS EN LA PREDICCIÓN DEL BURNOUT Y ENGAGEMENT EN EL TRABAJO

POSITIVE AND NEGATIVE EMOTIONS ON ENGAGEMENT AND BURNOUT PREDICTION

Estanislao Castellano^{a,1}, Eva Cifre^{b,2}, Carlos Spontón^{c,3}, Leonardo Adrián Medrano^{d,4}, Luis Maffei^{e,5}

^aInstituto de Ciencias de la Administración (ICDA). Universidad Católica de Córdoba, Argentina; ^bUniversitat Jaume I, España; ^cUniversidad Empresarial Siglo 21, Argentina; ^dLaboratorio de Evaluación Psicológica y Educativa, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Recibido 20 de mayo 2013, revisado 2 de junio 2013, aceptado 20 de junio 2013

RESUMEN

En el presente estudio se prueba un modelo donde las emociones positivas presentan una relación directa y positiva con el engagement (*hipótesis 1*) y directa y negativa con el burnout (*hipótesis 2*). Para ello se cuenta con la participación de 407 trabajadores de empresas privadas de Argentina. Los resultados de Modelos de Ecuaciones Estructurales muestran que el modelo presenta un buen ajuste a los datos (CFI = .97; GFI= .97 RMSEA= 0.09) y un considerable valor explicativo (66% del engagement y 60% del burnout). Finalmente, se discuten los desarrollos teóricos y las aplicaciones prácticas de estos resultados para generar modos de intervenciones prácticas tendientes a disminuir los niveles de burnout y aumentar los niveles de engagement en los trabajadores.

Palabras clave: Emociones Positivas, Emociones Negativas, Engagement, Burnout.

ABSTRACT

This study tests a model in which positive emotions have a direct and positive relationship with engagement (hypothesis 1) and a direct and negative relationship with burnout (hypothesis 2). In order to do this, 407 workers from private companies in Argentina participated. Structural Equation Modeling results show that the model presents a good adjustment of the data (CFI = .97; GFI= .97 RMSEA= 0.09) and a considerable explanatory value (66% of engagement and 60% of burnout). Finally, the theoretical developments and practical applications of these results are discussed to develop practical interventions aiming to reduce the levels of burnout and to increase the levels of engagement in the workers.

Keywords: Positive emotions, Negative emotions, Engagement, Burnout.

1 Contacto: tanicastellano@gmail.com

2 Contacto: cifre@uji.es

3 Contacto: carlos_sponton@hotmail.com

4 Contacto: leomedpsico@gmail.com

5 Contacto: maffejuanluis@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Al hacer un análisis retrospectivo de las teorías psicológicas tradicionales (como por ejemplo la teoría psicoanalítica o la teoría cognitiva) se observa casi con exclusividad que las mismas se han centrado en el estudio del desajuste emocional, focalizándose en el tratamiento de las disfunciones y el abordaje asistencial de problemas psicopatológicos (Casullo, 2002). Dicha visión no se ha mantenido ajena en el ámbito de la psicología organizacional donde gran parte de la investigación empírica se centra en el estudio de las consecuencias negativas del trabajo (Martínez, Cifre, Llorens & Salanova, 2002). Un claro ejemplo de ello lo constituyen la gran cantidad de estudios destinados a examinar el síndrome de burnout en diferentes tipos de profesionales y grupos ocupacionales (Salanova & Llorens, 2008). Aunque más recientemente, y en el marco de la Psicología Organizacional Positiva (POP) también han proliferado estudios acerca de lo que se ha entendido como “lo opuesto al Burnout”, i.e., el engagement. Recientes estudios (Salanova, Schaufeli & Llorens, 2011), han relacionado dicho estado (el engagement) con emociones positivas en el trabajo. Sin embargo, todavía falta poner a prueba esta relación, pero con emociones negativas y burnout, específicamente en la población latinoamericana. De hecho, no se conocen investigaciones que indaguen el rol de los factores emocionales y particularmente de las emociones positivas en el contexto latinoamericano. De esta manera, el presente estudio apunta a analizar las relaciones entre emociones positivas y negativas con el burnout y el engagement, en una muestra de trabajadores cordobeses (Argentina), contribuyendo así al desarrollo de la psicología organizacional positiva en el contexto local.

Burnout y Engagement en el Trabajo

En términos generales, el burnout refiere a una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el contexto del trabajo. Tradicionalmente el burnout ha sido definido como “un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera. El agotamiento emocional se refiere a los sentimientos de no poder dar más de sí a nivel emocional y a una disminución de los propios recursos emocionales. La despersonalización se refiere a una respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas cínicas respecto a otras personas, que son normalmente los usuarios del servicio o del cuidado. La reducida realización personal se refiere a la disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo” (Maslach, 1993, p. 20-21). Recientemente Bresó, Salanova y Schaufeli (2007) señalan que este síndrome puede ser determinado a partir de cuatro dimensiones: agotamiento, despersonalización, cinismo e ineficacia profesional. De esta forma, los trabajadores que padecen burnout comunican una marcada disminución de los propios recursos emocionales (agotamiento), señalan sentir un distanciamiento negativo respecto a otras personas (despersonalización) y las tareas laborales (cinismo), y finalmente, señalan sentirse poco competentes para realizar adecuadamente las tareas de su trabajo (ineficacia).

A pesar de los importantes desarrollos y conocimientos alcanzados respecto a los factores psicosociales negativos implicados en el trabajo, en el medio local no hay desarrollos en profundidad respecto a los polos positivos experimentados por los trabajadores durante su actividad laboral. En respuesta a ello, en la última década han proliferado los estudios que tienden a indagar los factores que favorecen el desarrollo de las fortalezas humanas (Seligman, 2003). En este marco surge la Psicología Organizacional Positiva, paradigma que tiene como objetivo principal comprender, predecir y optimizar las fortalezas de las personas y los grupos en las organizaciones, así como su gestión efectiva. De esta manera, se interesa por mejorar la salud de los trabajadores en las organizaciones laborales buscando no sólo la ausencia de enfermedad sino un estado de bienestar y funcionamiento óptimo (Salanova, Bresó & Schaufeli, 2005).

Uno de los factores que la literatura ha considerado como claves en el capital psicológico positivo es el engagement. Tradicionalmente, el engagement se ha considerado como el concepto teóricamente opuesto al Burnout, el cual se caracteriza por altos niveles de agotamiento, cinismo, despersonalización e ineficacia laboral (ver figura 1).

Concretamente, el engagement se define como “Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular” (Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002, p. 72).

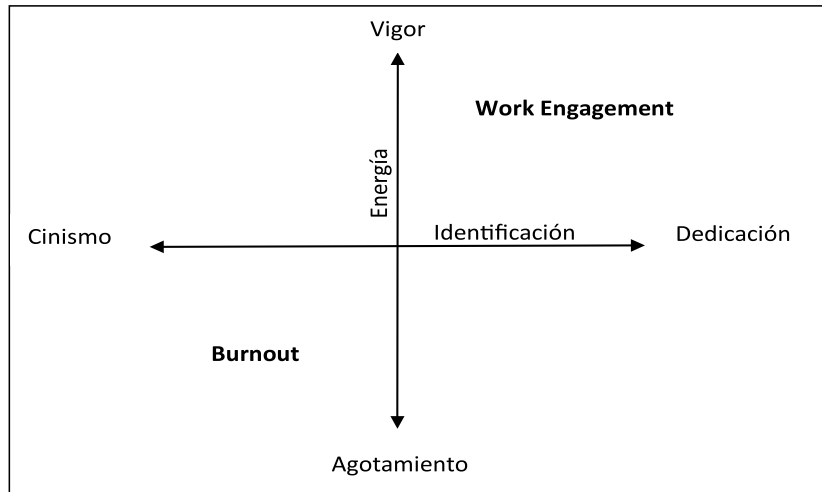


Figura 1. Engagement en el trabajo como opuesto al burnout (Salanova, 2009)

Los trabajadores con altos niveles de engagement se caracterizan por manifestar alta energía y conexión con su trabajo, así como por percibirse eficaces para afrontar las diferentes demandas diarias de sus empleos (Salanova & Llorens, 2008). Conceptualmente el engagement se define como un constructo motivacional positivo relacionado con el vigor (altos niveles de energía mientras se trabaja), la dedicación (se manifiesta con la significación, orgullo y metas relacionadas con el trabajo que uno realiza) y la absorción (niveles de plena concentración en el trabajo).

El engagement ha demostrado ser una variable de importancia para mejorar el desempeño de los trabajadores y aumentar su bienestar psicológico. Como señala Bakker (2009) los empleados engaged tienden a experimentar emociones positivas tales como alegría, disfrute y entusiasmo, las cuales amplían el repertorio cognitivo-comportamental implicado en sus actividades laborales. Por otra parte, se observa que los empleados con engagement pueden centrarse y dedicar todos sus recursos y habilidades en su trabajo, presentando además mayor colaboración con su entorno inmediato. Sumado a lo anterior se ha observado que estos empleados transmiten a otras personas su compromiso afectando directa e indirectamente el desempeño del equipo. En otras palabras, los empleados que experimentan engagement ven ampliados sus recursos y los de sus compañeros, y pueden afrontar efectivamente las demandas de su trabajo.

Emociones en el Trabajo

Según Russel y Carroll (1999) el afecto o emoción puede conceptualizarse sobre la base de dos dimensiones: la valencia emocional (agradable-desagradable) y la activación emocional (alta-baja). Según este modelo denominado “modelo circunplejo o dimensional” las emociones pueden agruparse en cuatro cuadrante: 1) emociones negativas de alta activación, como por ejemplo la ansiedad, 2) emociones positivas de alta activación, como por ejemplo el entusiasmo, 3) emociones negativas de baja activación, como por ejemplo la depresión y 4) emociones positivas de baja activación, como por ejemplo el confort. No obstante, otros estudios basados fundamentalmente en la técnica de análisis factorial sugieren la existencia de un “modelo ortogonal de las emociones” más parsimonioso,

donde éstas pueden ser diferenciadas en dos factores: emociones positivas y emociones negativas (Watson, Clark & Tellegen, 1988).

Desde la POP se han desarrollado diferentes investigaciones tendientes a identificar factores que permitan promover empleados “positivos”. No obstante, los estudios efectuados se focalizan predominantemente en variables cognitivas, como por ejemplo las creencias de autoeficacia (Llorens, Salanova & Martínez, 2007). En este sentido resultaría provechoso considerar además la contribución de los factores emocionales (Vázquez, 2006). En efecto, en los últimos años se han desarrollado una gran cantidad de estudios que permiten verificar el importante rol de los factores emocionales, y especialmente de las emociones positivas en la predicción de los niveles de bienestar de las personas (Casullo, 2002). Cabe aclarar que si bien las emociones positivas y el bienestar habitualmente son utilizados de manera indiferenciada, las emociones positivas constituyen solo un componente del bienestar, junto con otros constructos como por ejemplo la satisfacción general con la vida (Lent & Brown, 2008).

En general la emoción negativa más examinada en el campo laboral ha sido la ansiedad, observándose que la relación de esta variable con el rendimiento varía en función de las características de la tarea. La ansiedad no sólo modula la conducta sino que también influye sobre la atención y percepción de estímulos. Aunque niveles moderados de arousal facilitan el foco de la atención y la exclusión de estímulos irrelevantes, más allá del punto óptimo genera una reducción de la percepción y aumenta la probabilidad de distracción (Mannino & Robaza, 2004). La importancia de las respuestas de ansiedad ha llevado al desarrollo de una gran cantidad de técnicas y estrategias destinadas a controlar de manera eficiente los niveles de activación del organismo. Sin embargo, las importantes contribuciones en este campo contrastan con el pobre desarrollo en el estudio de otras emociones, como por ejemplo, el entusiasmo, la inspiración o el miedo. En efecto, existe una amplia variedad de emociones que configuran el espacio afectivo de las personas.

Si bien no existe un acuerdo unánime respecto a la conceptualización de las emociones positivas, en general este constructo hace referencia a un conjunto de emociones tales como la alegría, la gratificación, el entusiasmo, la complacencia, entre otros, que aunque son fenomenológicamente distintos comparten la propiedad de ampliar los repertorios de pensamiento y de acción de las personas, permitiendo aumentar los recursos físicos, psicológicos y sociales disponibles (Vecina Jiménez, 2006). Las emociones positivas cumplen una serie de funciones evolutivas que complementan a las funciones de las emociones negativas (Fredrickson, 2001). Mientras que las emociones negativas se ocupan de indicar los límites y peligros y favorecer nuestra supervivencia, por su parte las emociones positivas favorecen el crecimiento personal y la conexión social.

En un estudio meta-analítico desarrollado por Lyubomirsky, King y Diener (2005) se evaluó la evidencia disponible sobre la relación entre los niveles de felicidad (entendido como un estado emocional donde predominan las emociones positivas) y el éxito o rendimiento en diferentes dominios. Según estos autores las emociones positivas llevan a las personas a pensar, sentir y actuar de una manera que promueve el desarrollo de sus recursos y la consecución de sus objetivos. La experiencia emocional positiva es considerada por las personas como un indicador de que sus metas se están cumpliendo, de que cuenta con recursos adecuados y de que su vida está “yendo bien” en términos generales. Al considerar que todo marcha satisfactoriamente las personas se proponen desarrollar comportamientos tendientes a ampliar sus recursos (por ejemplo mediante conductas de exploración) o bien a restablecerlos (por ejemplo mediante conductas de relajación). Más aún las personas que tienden a experimentar emociones positivas son propensas a aprovechar estos estados libres de peligros o pérdidas para buscar metas que aún no han alcanzado.

En el marco de la psicología laboral, la investigación empírica ha demostrado que las personas que experimentan emociones positivas en su trabajo presentan juicios de satisfacción más favorables y comunican mayor bienestar psicológico (Argyle, 1987). Sin embargo, también se postula que una

actitud positiva extrema puede conllevar altas expectativas, las cuales resultan más difíciles de satisfacer, y con el tiempo se puede producir un rápido proceso de “desencanto” (Martínez, et al., 2002).

En general se ha observado que las emociones positivas poseen un efecto favorable sobre los trabajadores. De esta manera Garrosa Hernández, Moreno, Boada y Blanco (2010) señalan que las emociones positivas tienen un efecto deseable sobre la actividad en la tarea, la persistencia y el funcionamiento cognitivo de los trabajadores. Asimismo los trabajadores con emociones positivas se benefician más de las acciones de otros al verse influidos por ellos y muestran conductas más altruistas y de cooperación. Además de repercutir sobre su desempeño y comportamiento social, las emociones positivas conllevan un aumento en el bienestar laboral de los trabajadores y constituyen un predictor efectivo de los niveles de satisfacción con el trabajo y con la vida (Lent & Brown, 2008).

Relaciones Emociones y Burnout/Engagement

El interjuego existente entre las emociones positivas y negativas observado a nivel evolutivo puede ser extrapolado al contexto organizacional para explicar la relación existente con el burnout y el engagement de los trabajadores. Tal como sugiere Fredrickson (2001) mientras que las emociones negativas se asocian a metas de evitación, las emociones positivas se asocian a metas de aproximación. De esta manera los trabajadores que experimentan mayores niveles de emociones negativas en su puesto de trabajo generalmente tratan de eludir situaciones de riesgo o posible fracaso y simplemente aspiran a no obtener peor desempeño que sus compañeros. De manera complementaria los trabajadores con mayores emociones positivas buscan un mayor dominio de su trabajo y aspiran a la superación de su desempeño y el de sus compañeros.

Si bien en términos generales existe un acuerdo en considerar que el afecto positivo se asocia al engagement, se han desarrollado diferentes modelos para explicar dicha asociación. En una investigación reciente desarrollada por Salanova, et al. (2011), se observó que las emociones positivas poseen un efecto sobre los recursos positivos de las personas, tales como las creencias de autoeficacia y el engagement. Aparentemente el afecto positivo facilita conductas que promueven el engagement. Dichos autores observaron a partir de un estudio longitudinal de tres tiempos que las emociones positivas se asocian con el engagement. Concretamente podemos decir que las emociones positivas de alta activación (entusiasmo) poseen un mayor efecto predictivo sobre el engagement que las emociones positivas de baja activación (satisfacción y confort). Según el modelo examinado las emociones de baja activación podrían ser consideradas como consecuencias del engagement más que como predictores del mismo.

A diferencia del estudio anterior, el cual se centró fundamentalmente en las emociones positivas, Bledow, Schmitt, Frede y Kuhnel (2011) proponen un modelo de cambio afectivo del engagement basados en la suposición de que tanto las emociones negativas como positivas cumplen un rol crítico en el desarrollo del engagement, y lo que lleva a los trabajadores a experimentar altos niveles de engagement es el cambio de un estado emocional negativo a otro positivo.

En un estudio realizado por Schaufeli y Van Rhenen (2006) se observó que el afecto positivo mediaba la relación entre los recursos laborales (control sobre la tarea, variedad de tareas, feedback y oportunidades de aprendizaje y desarrollo) y el engagement de los trabajadores. Un efecto semejante se observa al considerar el desempeño laboral de los mismos. En conjunto, estos resultados sugieren que el afecto positivo mediatiza la relación existente entre el contexto de trabajo y los estados motivacionales, como por ejemplo el engagement. Por el contrario, las emociones negativas se relacionarían con los niveles de agotamiento, despersonalización, cinismo e ineficacia. En este sentido se podría suponer que mayores niveles de emociones negativas favorecerían el desarrollo de mayores niveles de burnout, lo cual a su vez influiría en un aumento en los niveles de emociones negativas.

A pesar de las diferencias observadas entre los diferentes trabajos revisados, los autores coinciden en señalar que las emociones positivas se asocian con el engagement y las emociones negativas con el burnout. Asimismo, se observan relaciones inversas entre emociones positivas y burnout y emociones negativas y engagement. Sin embargo debe considerarse que las variables mencionadas no se encuentran exentas de influencias culturales. Esto resulta un aspecto de importancia a considerar dado que no se encontraron investigaciones que indaguen de la relación existente entre emociones positivas, burnout y engagement en el contexto cordobés en particular y latinoamericano en general.

Tomando esto en consideración, el presente estudio tiene por objetivo evaluar el ajuste de un modelo explicativo (figura 2) donde las emociones positivas presentan una relación directa y positiva con el engagement (*hipótesis 1*) y directa y negativa con el burnout (*hipótesis 2*). Asimismo se plantea que las emociones negativas presentaría una relación directa y negativa con el engagement (*hipótesis 3*) y directa y positivas con el burnout (*hipótesis 4*).

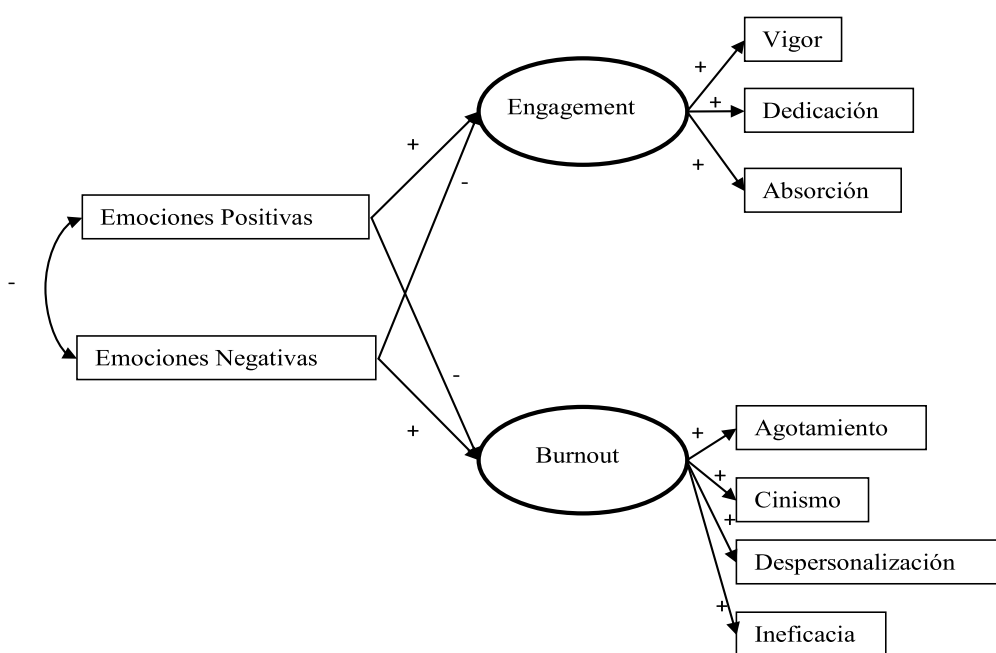


Figura 2. Modelo explicativo de emociones, burnout y engagement.

Como objetivo específico adicional, y atendiendo a la existencia de estudios previos que postulan diferencias en los niveles de emociones positivas, burnout y engagement según el género de los trabajadores (Cifre, Salanova & Franco, 2011; Moriondo, Palma, Medrano & Murillo, 2012; Schaufeli & Bakker, 2003; Seligman, 2003, Spontón, Medrano, Maffei, Spontón & Castellano, 2012), se llevarán a cabo estudios de análisis multigrupo para determinar la invarianza del modelo en ambos géneros de trabajadores.

MÉTODOS

Se realizó un estudio ex post facto prospectivo (Montero & León, 2007) ya que no se manipularon las variables en estudio, sino que se examinaron con el objeto de determinar la relación existente entre ellas.

Participantes

Se contó con la participación de 407 trabajadores de cinco empresas privadas de Córdoba (Argentina). La muestra estuvo conformada por hombres (69.9%) y mujeres (30.1%) con edades comprendidas entre los 19 y los 71 años ($M = 32.3$; $DT = 8.2$). Los participantes fueron seleccionados por medio de un muestreo no probabilístico accidental, es decir que se incluyeron aquellos sujetos de la población a los que se tenía mayores posibilidades de acceso (León & Montero, 2003). Para trabajar con una muestra heterogénea se incluyeron profesionales de diferentes sectores (dirección = 44,5%, administración = 21,8%, ventas = 10,1%, producción = 9,2%, atención al cliente = 5,7%, logística = 5,2% y mantenimiento 3,3%). Asimismo, se incluyó en la muestra a trabajadores con diferentes modalidades de contratación (a plazo indeterminado = 81.6%, a plazo fijo = 5.7%; eventual = 0.7%, pasantía = 0.2%, sin contratación formal = 4.9%, independiente = 6.7%), diferentes años de antigüedad trabajando en general ($X = 13.2$ años, $D.T = 8.16$) y en el puesto actual de trabajo (media = 3.6, desviación estándar = 3.56) y diferentes cantidades de carga horaria semanal, formal y no formal (media = 43.7 horas semanales, desviación estándar = 8.65) y diferente nivel educativo (Primario = 8.5%; Secundario = 38.9%; Terciario = 6.8%; Universitario incompleto = 18.3%; Universitario completo = 22.6% y Posgrado = 4.8). Cabe señalar que el tamaño muestral previsto cumple con los criterios sugeridos por Tabachnick y Fidell (2001) de contar con más de 10 participantes por parámetro (29 parámetros en el presente modelo) para contar con resultados útiles y estables.

Instrumentos

Burnout: Para evaluar el agotamiento, cinismo e ineficacia se utilizó la versión en castellano (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, & Grau, 2000) del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). Mientras que para evaluar la despersonalización se utilizó la versión al castellano del Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS, Salanova, Llorens, García, Burriel, Bresó, & Schaufeli, 2005). En global, se evaluó mediante 17 ítems en una escala de respuesta de 0 ('nunca') a 6 ('siempre/todos los días'), referentes a sus cuatro dimensiones: agotamiento (4 ítems; e.g. '*Me encuentro agotado al final de la jornada laboral*'), cinismo (4 ítems, e.g. '*He perdido interés y entusiasmo en este trabajo*'), despersonalización (5 ítems; e.g. '*Trato a algunas personas de mi trabajo como si fueran objetos*') e ineficacia (4 ítems; e.g. '*En mi opinión, soy ineficaz en mi trabajo*').

Engagement: se midió con los 17 ítems de la versión en español del Utrecht Work Engagement Scale (UWES; Salanova et al., 2000) para trabajadores en sus tres dimensiones: vigor (6 ítems; e.g. '*En mi trabajo me siento lleno de energía*'), dedicación (6 ítems; e.g. '*Mi trabajo es estimulante e inspirador*'), y absorción (5 ítems; e.g. '*El tiempo vuela cuando estoy trabajando*'). Se utilizó una escala de siete puntos que oscila de 0 'nunca' a 6 'siempre/todos los días'. Se trabajó con la versión validada en la población de trabajadores de Córdoba, Argentina (Spontón, et al., 2012). La misma presenta propiedades psicométricas aceptables (valores alfa de Cronbach comprendidos entre .69 y .88).

Emociones Positivas y Negativas: se usó el PANAS (*Positive and Negative Affect Schedule*; Watson, Clark & Tellegen, 1988), esta escala consta de 20 palabras que describen distintos sentimientos y emociones positivas (e.g., "Activo", "Fuerte", "Inspirado") y negativas (e.g., "Irritado", "Temeroso", "Nervioso"). El evaluado debe indicar utilizando una escala de cinco posiciones (desde 1 = *muy poco o nada*; hasta 5 = *siempre o casi siempre*) en qué medida experimenta cada una de las emociones presentadas. Se utilizó la versión validada para la población de Córdoba, Argentina (Moriondo et al., 2010). La escala cuenta con un nivel aceptable de consistencia interna (alfa = .73 escala de afecto positivo; alfa = .82 escala de afecto negativo).

Procedimiento

Los instrumentos se administraron a trabajadores en su horario regular de trabajo con autorización previa de las autoridades de cada empresa. La administración se realizó de manera colectiva en un espacio prestado por las empresas para tal fin. Antes de entregar los instrumentos se brindó a los participantes algunas consideraciones generales para contestar el cuestionario, con el objeto de evacuar dudas y responder preguntas relacionadas con el uso de los datos y la confidencialidad de las respuestas, en efecto se explicó a los participantes que las respuestas serían analizadas de manera grupal por medio de procedimientos estadísticos y que ningún superior tendría acceso a las respuestas individuales. De esta manera se garantizó la participación voluntaria y la confidencialidad de los datos. Cabe señalar que se ofrecieron informes breves y anónimos a las empresas participantes.

Luego de cargar los datos en el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 17, se realizó un análisis exploratorio de los datos tendientes a examinar la existencia de valores ausentes, la detección de casos atípicos univariados y multivariados y verificar el cumplimiento de los supuestos estadísticos subyacentes (normalidad, linealidad de las relaciones y ausencia de multicolinealidad).

Se siguieron los pasos propuestos por Batista Foguet y Coenders Gallart, (2000) para realizar análisis mediante modelos de ecuaciones estructurales (SEM; *structural Equation Modeling*). En primer lugar se especificó el modelo en el programa AMOS (Analysis of Moment Structures, v. 17.0). Luego se evaluó la identificabilidad del mismo y se realizó una estimación utilizando el método de Máxima Probabilidad. Por último se evaluó el ajuste del modelo propuesto utilizando múltiples indicadores de ajuste (Byrne, 2001), específicamente, el estadístico chi-cuadrado, el índice de ajuste comparativo (CFI), el índice de bondad de ajuste (GFI) y el error cuadrático medio de aproximación (RMSEA).

Por último con el objeto de evaluar si el modelo se mantenía invariante según el género de los trabajadores, se realizó un análisis Multigrupo diferenciando la muestra de trabajadores en hombres y mujeres.

RESULTADOS

Análisis exploratorios de los datos

Con el objeto de verificar el cumplimiento de los supuestos estadísticos requeridos por las técnicas estadísticas planificadas y de detectar casos atípicos que pudieran distorsionar los análisis, se efectuó un análisis de exploración inicial de la base. En primera instancia se calcularon los puntajes Z de cada caso con el objeto de detectar casos atípicos univariados (valores Z fuera del rango ± 3). Se detectaron un total de 17 casos atípicos (emociones positivas 2; emociones negativas 3; dedicación 4; absorción 3, despersonalización 1 e ineficacia 4). Adicionalmente mediante el procedimiento de la distancia de Mahalanobis (d^2) se identificaron 2 casos atípicos multivariados. Tomando en consideración que los casos identificados no alteraban sustancialmente los análisis se optó por mantenerlos en la base.

Para evaluar el supuesto de normalidad univariada y multivariada, se estimaron los coeficientes de asimetría y curtosis y el coeficiente de Mardia, respectivamente. En conjunto los resultados sugieren que se verifica el supuesto de normalidad univariada (valores inferiores a ± 2) y multivariada (Mardia = 14.18).

Análisis descriptivos

Luego de los análisis de exploración se estimaron algunos estadísticos descriptivos a los fines de conocer el comportamiento de las variables. De esta forma se calcularon los estadísticos de media y desviación estándar y las correlaciones bivariadas (tabla 1).

Tabla 1

Media (M), desviación típica (DT) y correlaciones de las variables en estudio (N= 407).

Variables	M	DT	1	2	3	4	5	6	7	8
1 Emociones Positivas	38.44	6.53								
2 Emociones Negativas	19.21	6.59	-.19*							
3 Agotamiento	2.87	1.28	-.29*	.44*						
4 Cinismo	1.55	1.24	-.48*	.39*	.42*					
5 Despersonalización	1.45	0.99	-.17*	.37*	.40*	.40*				
6 Ineficacia	1.17	1.02	-0.1	.32*	.20*	.29*	.30*			
7 Vigor	4.76	0.86	.63*	-.26*	-.36*	-.50*	-.24*	-.16*		
8 Dedicación	4.48	1.06	.71*	-.26*	-.36*	-.62*	-.24*	-0.1	.69*	
9 Absorción	4.18	0.95	.40*	-0.1	-.12*	-.32*	0.0	-0.1	.48*	.44*

Nota: * $p < 0,01$

Resultados de los Modelos de Ecuaciones Estructurales

Antes de proceder realizar la estimación y evaluación del ajuste del modelo, se verificó si el mismo se encontraba sobre identificado examinando la cantidad de grados de libertad. Se observaron 23 grados de libertad (45 números de momentos distintos de la muestra- 22 parámetros a estimar).

Tomando en consideración que la muestra presentaba una distribución normal, se optó por utilizar como método de estimación "Máxima Verosimilitud", ya que es sugerido en la literatura como el método más eficiente cuando se cuenta con una muestra amplia de datos normalmente distribuidos.

Para evaluar evaluó el ajuste del modelo se utilizaron múltiples indicadores de ajuste. Tal como se presenta en la Tabla 2 el modelo muestra un ajuste aceptable pero con valores inferiores a los criterios propuestos por Hu y Bentler (1998). Según estos autores los índices CFI y GFI deberían de presentar valores de .95 o superiores para ser considerados excelentes, y valores superiores a .90 para considerar que el modelo presenta un ajuste aceptable a los datos. Por otra parte sugiere que el índice RMSEA debe presentar valores inferiores a 1 para considerarse aceptable o inferiores a .8 para ser considerando óptimo. Cabe señalar que se optó por trabajar con los índices mencionados ya que son los índices más recomendados y utilizados en la actualidad (Byrne, 2001).

En función de los resultados obtenidos y a partir de una inspección de los errores residuales y los índices de modificación se optó por re-especificar el modelo trabajando sólo con el corazón del burnout (sin las dimensiones 'despersonalización' e 'ineficacia'). A partir de ello se observa un aumento en todos los índices de ajuste considerados (Tabla 2).

Tabla 2
Índices de Ajustes de los modelos de ecuaciones estructurales (N=407)

	χ^2	gl	CFI	GFI	RMSEA	χ^2 dif	Δ CFI	Δ GFI	Δ RMSEA
Modelo 1	125.78*	23	0.94	0.92	0.11				
Modelo 2	46.17*	16	0.97	0.97	0.09				
Dif. M1 y M2						79.61*	0.03	0.05	0.02

Nota: * $p < 0,01$

En función del ajuste observado se optó por interpretar los parámetros estimados en el modelo 2. Los coeficientes de regresión estandarizados obtenidos se presentan en la figura 3. Cabe destacar que el modelo examinado posee un alto valor explicativo, en efecto la proporción de varianza explicada para el engagement es del 66% y de 60% para el burnout. Sumado a ello, cabe destacar que el valor predictivo de las emociones positivas sobre el engagement es notablemente mayor que el de las emociones negativas.

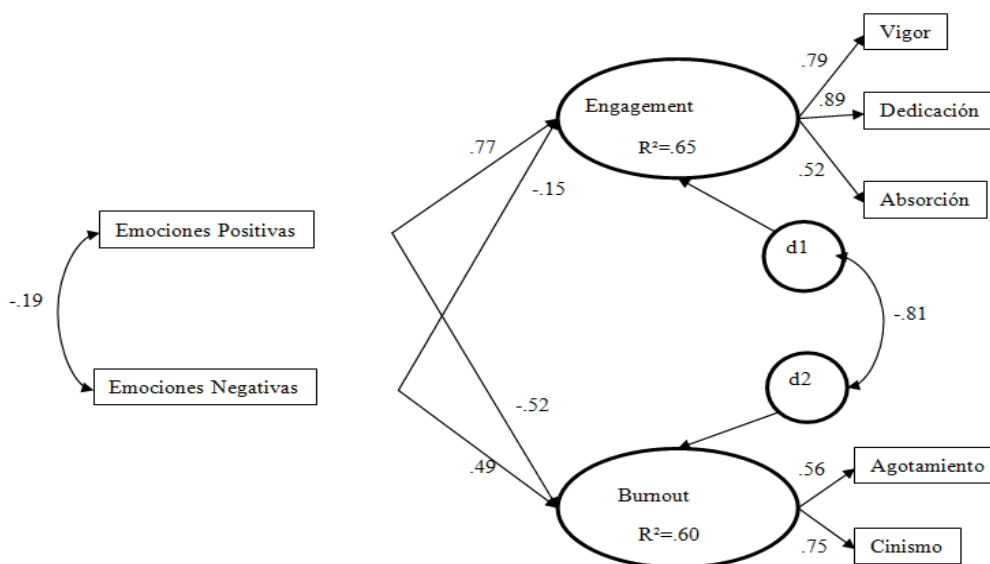


Figura 3. Modelo empírico de Emociones, Burnout y Engagement para trabajadores Cordobeses.
Nota: todos los paths del modelo fueron significativos a un nivel $p < 0.05$

Evaluación de diferencias de género: Análisis Multigrupo

Se realizó un análisis Multigrupo para evaluar si los modelos se mantenían invariantes diferenciando la muestra de trabajadores en hombres y mujeres. Para ello se fueron añadiendo restricciones progresivas sobre los parámetros del modelo 2, con el fin de poner a prueba la invarianza de dicho modelo en ambas muestras. Siguiendo las recomendaciones de Byrne (2001) se introdujeron restricciones en el modelo en los pesos factoriales, los coeficientes de regresión y las covarianzas entre los errores. Los resultados obtenidos sugieren que el ajuste del modelo de invarianza no es significativamente inferior al modelo libremente estimado. De hecho no se observan diferencias significativas entre los valores χ^2 de ambos modelos (χ^2 dif = 10.07; $p < 0.43$). Asimismo, los índices de ajustes se mantienen en niveles óptimos al constreñir los parámetros del modelo (CFI=.95; GFI=.95; RMSEA=.07). De esta manera los resultados son coherentes con la hipótesis de invarianza en ambas muestras.

DISCUSIÓN

El presente trabajo tuvo por objetivo principal evaluar el ajuste de un modelo explicativo del burnout y el engagement que considere el rol de las emociones positivas y negativas. Específicamente se formularon como hipótesis del modelo que 1) las emociones se relacionan de manera directa y positiva con el engagement, 2) las emociones positivas se relacionan de manera directa y negativa con el burnout, 3) que las emociones negativas se relacionan de manera directa y negativa con el engagement, y 4) que las emociones negativas se relacionan de manera directa y positivas con el burnout.

Los resultados obtenidos fueron coherentes con las hipótesis formuladas en relación al modelo de burnout y engagement propuesto. De hecho se observó que las emociones positivas se relacionan negativamente con el burnout y positivamente con el engagement, mientras que las emociones negativas se relacionan positivamente con el burnout y negativamente con el engagement. En términos generales estos resultados sugieren que los empleados que experimenten mayores niveles de emociones positiva y menores niveles de emociones negativas percibirán mayor engagement y menor burnout. Cabe destacar que estos resultados son semejantes a los reportados por estudios antecedentes (Bakker, 2009; Salanova et al, 2011), verificándose así el valor de los factores emocionales en el estudio del burnout y engagement de trabajadores. Finalmente es válido señalar que no se observaron diferencias según el género de los trabajadores. Tal como se observó en el análisis multigrupo el modelo propuesto se mantiene invariante en hombres y mujeres. Si bien se encontraron estudios antecedentes que plantean la existencia de diferencias de género (Cifre, et al., 2011; Spontón et al., 2012), cabe señalar que en los trabajos revisados tales diferencias aunque fueron estadísticamente significativas presentaron valores bajos de tamaño del efecto, lo cual podría explicar porqué en algunas investigaciones se reportan diferencias de género y en otras no. Por lo cual en el presente estudio se examinaron diferencias en los pesos factoriales, coeficientes de regresión y covarianzas entre los errores, efectuándose así una evaluación más completa de contraste entre los grupos, obteniéndose mayores evidencias de invariabilidad del modelo.

Avances teóricos

El trabajo supone un avance teórico importante al mostrar que las emociones positivas presentan un mayor valor explicativo que las emociones negativas, tanto para el engagement como para el burnout de los trabajadores. Esto denota el importante papel cumplen las emociones positivas, las cuales solo en la última década han sido consideradas por la literatura científica (Isen, 2007). En otras palabras, circunscribirse exclusivamente en las emociones negativas que experimentan los trabajadores, tal como tradicionalmente lo ha hecho la psicología organizacional, implica un abordaje parcial, fragmentado y de pobre valor explicativo. Estos resultados van en consonancia con los desarrollos teóricos de Fredrickson (2001). Según la autora, las emociones positivas serían las responsables de ampliar y desarrollar los recursos de las personas, en consecuencia es razonable suponer que las personas con mayores recursos experimentarán mayores niveles de engagement mientras que las personas con menores recursos experimentarían mayores niveles de burnout.

La relación entre engagement y el afecto positivo se entendería mejor si se conceptualiza como una secuencia de experiencias psicológicas más que como un episodio temporal aislado (Salanova et al, 2011). En efecto, aquellos empleados que tienden a experimentar estados emocionales positivos durante su jornada laboral, probablemente mostrarán mayor interés por su trabajo, lo cual generará mayores niveles de motivación y engagement. Por otra parte, mayores niveles de engagement llevarán al desarrollo de emociones positivas, generándose un espiral positivo ascendente. Por el contrario, relación recíproca entre las emociones negativas y los niveles de agotamiento, despersonalización, cinismo e ineficacia. Mayores niveles de emociones negativas favorecerían el desarrollo de mayores niveles de burnout, lo cual a su vez influiría en un aumento en los niveles de emociones negativas.

Aplicaciones prácticas

La importante diferencia empírica observada sugiere que la disminución de las emociones negativas tendrá un pobre impacto sobre los niveles de engagement. Diseñar intervenciones para disminuir los niveles de emociones negativas probablemente permita disminuir los niveles de burnout, pero esto no permitirá aumentar la dedicación, el vigor y las experiencias de absorción de los trabajadores. Por el contrario, efectuar intervenciones para aumentar las emociones positivas no sólo disminuirá considerablemente el burnout de los trabajadores, sino que aumentarán sus niveles de engagement.

Asimismo, y considerando el importante valor explicativo de las emociones sobre el burnout y el engagement, sería beneficioso diseñar e implementar programas de intervención en optimización de la salud (véase Rodríguez-Sánchez & Cifre, 2012 para una revisión), tanto a nivel individual como por ejemplo con entrenamiento en técnicas de regulación emocional (Gross, 2007) para que los trabajadores potencien el impacto de sus emociones positivas e inhiban o disminuyan sus emociones negativas, como a nivel organizacional a través, por ejemplo, de programas de incremento de la empleabilidad dentro del ámbito de la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) (Cifre & Navarro, 2013).

Limitaciones y futuros estudios

Una limitación del estudio es que en este trabajo sólo se consideraron constructos afectivos, tales las emociones positivas y negativas, dejando de lado otros constructos cognitivos de importancia a la hora de predecir el burnout y el engagement que han mostrado su papel, como por ejemplo las creencias de autoeficacia laboral (véase por ejemplo, Cifre & Salanova, 2012). En este sentido, sería provechoso desarrollar en el futuro nuevos estudios que evalúen de manera conjunta la contribución de las emociones y las creencias de autoeficacia en la predicción del engagement y el burnout de los trabajadores en el contexto latinoamericano.

Asimismo debe señalarse que el presente trabajo fue transaccional. Al no existir intervalos temporales entre las mediciones no es posible plantear la existencia de una antecesión temporal de las emociones positivas y negativas por sobre el engagement y el burnout. En este punto se vislumbra una futura línea de investigación a desarrollar, ya que resultaría provechoso efectuar nuevos estudios empíricos que evalúen este modelo mediante el uso de diseños longitudinales. Más aún, se podría plantear la existencia de una espiral negativa, la cual involucraría a las emociones negativas experimentadas por los trabajadores y sus niveles de burnout. Esta secuencia implicaría una relación recíproca entre las emociones negativas y los niveles de agotamiento y cinismo. Mayores niveles de emociones negativas favorecerían el desarrollo de mayores niveles de burnout, lo cual a su vez influiría en un aumento en los niveles de emociones negativas. Dados los resultados de este trabajo, consideramos que las emociones positivas podrían constituir un factor clave para cortar con dicho espiral.

Nota final

La principal contribución del presente estudio refiere a que por primera vez se ha evaluado la relación existente entre las emociones positivas y negativas con el burnout y el engagement en el contexto latinoamericano. De hecho, los estudios antecedentes realizados en el contexto latinoamericano sobre los modelos explicativos del engagement y el burnout se circunscriben a variables cognitivas, como por ejemplo las creencias de autoeficacia (Spontón, et al, 2011), no conociéndose investigaciones que indaguen el rol de los factores emocionales y particularmente de las emociones positivas en el contexto latinoamericano. De esta manera el presente estudio contribuye al desarrollo de la psicología organizacional positiva en el contexto local, ya que como señala Bandura (1987) no es posible intervenir adecuadamente sobre el comportamiento humano obviando los contextos

escenarios en que se desenvuelve la persona. En este sentido, los resultados obtenidos en este trabajo, que muestran el papel preponderante de las emociones positivas para predecir el engagement y el burnout sobre las emociones negativas, permite contar con un marco empírico ajustado al contexto latinoamericano para el diseño y la implementación de programas de intervención destinados a disminuir los niveles de burnout y aumentar los niveles de engagement de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Argyle, M. (1987). *La psicología de la felicidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Bakker, A. (2009). Building engagement in the workplace. En R.J. Burke y C.L. Cooper (Eds.). *The peak performing organization* (pp. 50-72). Oxon, UK: Routledge.
- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y acción*. Madrid: Martinez Roca.
- Batista Foguet, J. M. B. & CoendersGallart, G. C. (2000). *Modelos de Ecuaciones Estructurales*. Madrid: La Muralla, S.A.
- Bledow, R., Schmitt, A., Frese, M., & Ku"hnelt, J. (2011). The affective shift model of work engagement. *Journal of Applied Psychology*, 96, 1246-1257: doi:10.1037/a0024532
- Bresó, E., Salanova, M. & Schaufeli, W.B. (2007). In search of the 'third dimension' of burnout. *Applied Psychology: An International Review*, 56, 460-478.
- Byrne, B. (2001). *Structural equation modeling with AMOS*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Casullo, M. (2002). *Evaluación del Bienestar Psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires: Paidós.
- Cifre, E. & Navarro, M.L. (2013). Construyendo puentes entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Salud Psicosocial en las Organizaciones: una Guía 2.0 para el incremento de la Empleabilidad. *Estudios financieros. Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 359, 163-204.
- Cifre, E. & Salanova, M. (2012). El poder de la autoeficacia en la mejora de la salud de la persona teletrabajadora. *Persona*, 15, 71-98.
- Cifre, E., Salanova, M. & Franco, J. (2011). Riesgos psicosociales de hombres y mujeres en el trabajo: ¿Una cuestión de diferencias? *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 82, 28-36.
- Fredrickson, B. (2001). The value of positive emotions. *American Scientist*, 91, 330-335.
- Gardner, R. (2003). *Estadística para Psicología Usando SPSS*. México D.F.: Pearson Education.
- Garrosa Hernández, E., Moreno, B., Boada, M. & Blanco, L. (2010). Emociones positivas y bienestar laboral. *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, 74, 22-27.
- Gross, J. (2007). *Handbook of Emotion Regulation*. New York: The Guilford Press
- Hu, L. T. & Bentler, P. M. (1998). Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to under parameterized model misspecification. *Psychological Methods*, 3, 424-453.
- Lent, R. & Brown, S. (2008) Social Cognitive Career Theory and Subjective Well-Being in the Context of Work. *Journal of Career Assessment*, 16; 6-21: doi: 10.1177/1069072707305769
- León, O. & Montero, I. (2003). *Métodos de investigación en Psicología y Educación*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Llorens, S., Salanova, M. & Martínez, I. (2007). Psicología de la salud ocupacional positiva: concepto y metodología para su evaluación. En J. Tous, M. A. Carrión y F. López-Barón (coord.). *Promoción de la Salud Ocupacional. Colección 'Psicología de la Salud Ocupacional'*. Barcelona (Mollet del Vallés): AEPA
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: does happiness lead to success? *Psychological bulletin*, 131(6), 803-855: doi: 10.1037/0033-2909.131.6.803
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multi-dimensional perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19-32). Washington, DC: Taylor and Francis.

- Mannino, G. & Robaza, C. (2004). Las emociones del deportista. En S. Tamorri (Eds.), *Neurociencia y Deporte*. Madrid: Editorial Paidotribo.
- Martínez, M., Cifre, E., Llorens, S. & Salanova, M. (2002). Efectos de la tecnología asistida por ordenador en el bienestar psicológico afectivo. *Psicothema*, 14, 118-123.
- Montero, I. & León, O. (2007). Guía para nombrar los estudios de investigación en Psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7, 847-862
- Moriondo, M., Palma, P., Medrano, L. & Murillo, P. (2012). Adaptación de la Escala de Afectividad Positiva y Negativa (PANAS) a la población de Adultos de la ciudad de Córdoba: Análisis Psicométricos Preliminares. *UniversitasPsychologica* 11 (1), 187- 196.
- Rodríguez-Sánchez, A. & Cifre, E. (2012). *Guías de Optimización: Experiencias óptimas (Flow) y bienestar subjetivo en el trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Russell, J. A., & Carroll, J. M. (1999). On the bipolarity of positive and negative affect. *Psychological bulletin*, 125 (1), 3-30.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid: Síntesis.
- Salanova, M. & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29, 59-67.
- Salanova, M., Bresó, E. & Schaufeli, W. (2005) Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del Burnout y el Engagement. *Ansiedad y Estrés*, 11, 215-231.
- Salanova, M., Llorens, S., García, M., Burriel, R., Bresó, E. & Schaufeli, W. (2005). Towards a Four Dimensional Model of Burnout: A Multigroup Factor-Analytic Study including Depersonalization and Cynicism. *Educational and Psychological Measurement*, 65, 901-913: doi: 10.1177/0013164405275662
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., & Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al engagement”: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Salanova, M.; Schaufeli, W. & Llorens, S. (2011). “Yes, I Can, I Feel Good, and I Just Do It!” On Gain Cycles and Spirals of Efficacy Beliefs, Affect, and Engagement. *Applied Psychology*, 60 (2), 225-285.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale*. Utrecht: Utrecht University
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W. B., & Van Rhenen, W. (2006). Over de rol van positieve en negatieve emoties bij het welbevinden van managers: Een studie met de Job-related Affective Well-being Scale (JAWS) [About the role of positive and negative emotions in managers' well-being: A study using the Job-related Affective Well-being Scale (JAWS)]. *Gedrag & Organisatie*, 19, 323-244.
- Seligman, M. (2003). *La autentica felicidad*. Barcelona: Vergara.
- Spontón, C., Medrano, L., Maffei, L., Spontón, M. & Castellano, E. (2012). Validación Psicométrica del Cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18 (2), 147-154.
- Tabachnick, B. y Fidell, L. (2001). *Using Multivariate Statistics*. Boston: Allyn and Bacon.
- Vázquez, C. (2006) La psicología positiva en perspectiva. *Papeles del Psicólogo*, 27 (1), 1-2.
- Vecina Jiménez, M. (2006). Emociones Positivas. *Papeles del Psicólogo*, 27 (1), 9-17.
- Watson, D., Clark, L. y Tellegen, A. (1988). Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.