



**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**BIENESTAR, ENGAGEMENT Y BURNOUT EN TRABAJADORES DE LA  
REGIÓN DEL BIOBÍO.**

POR

**Cristóbal Tomás Chávez Montoya**

Memoria de Título presentada a la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Concepción para  
optar al título profesional de Ingeniero Civil Industrial

Profesora Guía

Dra. Ángela Zenteno Hidalgo

Agosto 2023

Concepción (Chile)

© 2023 Cristóbal Tomás Chávez Montoya

© 2023 Cristóbal Tomás Chávez Montoya

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento.

## SUMARIO

---

La gestión del bienestar en las organizaciones es un desafío en constante aumento en el área de personas, especialmente evidenciado durante la pandemia del COVID-19. La crisis sanitaria dejó al descubierto la importancia de la salud mental de los trabajadores, la cual tuvo un impacto significativo en su desempeño laboral y su bienestar general. El bienestar se refiere al estado de satisfacción de las necesidades y aspiraciones de las personas, tanto en el ámbito laboral como personal, este concepto puede medirse a través de indicadores subjetivos como la satisfacción con la vida o la felicidad. El burnout y el engagement son dos estados psicológicos relacionados con el trabajo y la salud de las personas, el primero de ellos, relacionado con componentes de estrés en diversos contextos, en cambio, el segundo concepto, se refiere al estado positivo y persistente relacionado al desempeño. Ambos en su conjunto han sido relevantes para comprender los factores que influyen en el bienestar y en el desempeño de los trabajadores.

La presente Memoria de Título tiene por objetivo identificar y medir los niveles de estos tres conceptos en los trabajadores de la región del Biobío, para caracterizarlos y aportar a la discusión de la literatura en el área de personas. Para lograrlo, se diseñó una encuesta que incluyó tres instrumentos ampliamente validados en la literatura: Positive Functioning at Work (PF-W), Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), los cuales miden bienestar, engagement y burnout respectivamente. La encuesta se administró a una muestra de 265 trabajadores de diferentes rubros en la región del Biobío.

A través de un análisis descriptivo de las variables, se examinaron los resultados obtenidos, los que indican que las mujeres presentan mayores niveles de burnout, mientras que los trabajadores de entre 43 y 50 años muestran mayores niveles de engagement, ambas diferencias siendo significativas para la muestra. Además, se encontraron diferencias significativas en los conceptos de engagement y bienestar según el rubro de la empresa en la que se trabaja, aunque no se observaron diferencias en función del tamaño de la empresa.

Asimismo, los hallazgos obtenidos respaldan parcialmente la hipótesis de que el engagement y el burnout representan dos extremos en un continuo. Estos resultados contribuyen a la literatura existente y brindan aportes para la gestión y desarrollo de prácticas organizacionales que promuevan el bienestar de los trabajadores.

## ABSTRACT

---

Well-being management is an increasingly challenging task in the organizations, specially in the field of human resources, particularly highlighted during the COVID-19 pandemic. The health crisis exposed the importance of workers mental health, which had a significant impact on their job performance and overall well-being. The term “well-being” refers to state of satisfaction of individuals needs and aspirations, both in the workplace and personal life. This concept can be measured through subjective indicators such as life satisfaction or happiness. Burnout and engagement are two psychological states related to work and individual health. The former is associated with stress components in various contexts, while the latter concept refers to a positive and persistent state linked to performance. Together, both concepts have been relevant in understanding the factors influencing workers well-being and performance.

The objective of this thesis is to identify and measure the level of these three concepts among workers in the Biobío region, to characterize them and contribute to the literature discussion in the field of human resources. To achieve this, a survey was designed, including three widely validated instruments in the literature: Positive Functioning at Work (PF-W), Utrecht Work Engagement Scale (UWES) and Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), which measure well-being, engagement and burnout respectively. The survey was administered to a sample of 265 workers from various industries in the Biobío region.

Through a descriptive analysis of the variables, the obtained results were examined. They indicate that women experience higher level of burnout, while workers between 43- and 50-years old show higher levels of engagement, both differences were found in the concepts of engagement and well-being depending on the industry in which individuals work, although no differences were observed based on company size.

Furthermore, the findings partially support the hypothesis that engagement and burnout represent two extremes on a continuum. These results contribute to the existing literature and provide insights for the management and development of organizational practices that promote worker well-being.

## TABLA DE CONTENIDO

---

1	Antecedentes generales.....	2
1.1	Introducción.....	2
1.2	Descripción del problema.....	3
2	Objetivos.....	5
2.1	Objetivo general.....	5
2.2	Objetivos específicos.....	5
3	Marco teórico.....	6
3.1	Psicología positiva.....	6
3.2	Bienestar.....	6
3.3	Burnout.....	7
3.4	Teoría de las demandas y recursos laborales.....	8
3.5	Modelos de medición del bienestar laboral.....	9
3.5.1	Teoría de la felicidad auténtica.....	10
3.5.2	Modelo PERMA.....	10
3.5.3	Modelo “Positive Functioning at Work” (PERMA+4).....	13
3.6	Beneficios de un óptimo bienestar laboral.....	14
3.7	Trabajos previos.....	16
4	Metodología.....	18
4.1	Participantes.....	18
4.2	Procedimientos.....	23
4.2.1	Análisis de normalidad.....	23
4.2.2	Medidas de tendencia central y dispersión.....	24
4.2.3	Análisis de consistencia interna.....	24

4.2.4	Correlación entre variables .....	25
4.2.5	Comparación de medias.....	25
4.2.6	Análisis Factorial Confirmatorio .....	27
4.3	Instrumentos.....	27
5	Resultados .....	30
6	Discusión y Conclusiones .....	39
6.1	Implicaciones prácticas.....	41
7	Referencias.....	43
8	Anexos .....	49
8.1	Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) .....	49
8.2	Positive Functioning at Work (PF-W).....	50
8.3	Utrecht Work Engagement Scale (UWES).....	52
8.4	Formulario Encuesta.....	52
8.5	Consentimiento informado .....	53
8.6	Histograma de las variables .....	54
8.7	Baremos Normativos .....	56

## LISTA DE FIGURAS

---

Figura 1: El modelo de demandas y recursos laborales.....	9
Figura 2: Rueda de las emociones.....	11
Figura 3: Modelo PERMA de Seligman.....	12
Figura 4: Estructura PERMA+4.....	14
Figura 5: Distribución de encuestados según género .....	19
Figura 6: Distribución de encuestados según su edad. ....	19
Figura 7: Distribución de encuestados según estado civil. ....	20
Figura 8: Distribución de encuestados según nivel educacional.....	20
Figura 9: Distribución de encuestados según tipo de contrato laboral.....	21
Figura 10: Distribución de encuestados según tamaño de la empresa en la que trabaja. ....	21
Figura 11: Distribución de encuestados según rubro en que se desempeña. ....	22
Figura 12: Esquema de pasos a seguir para calcular la ANOVA de un factor. ....	26

## LISTA DE TABLAS

---

Tabla 1: Toma de decisión según p-valor para hipótesis nula .....	24
Tabla 2: Niveles de consistencia según coeficiente alfa de Cronbach. ....	25
Tabla 3: Clasificación del coeficiente de correlación según su valor. ....	25
Tabla 4: Fiabilidad de las dimensiones del burnout. ....	28
Tabla 5: Fiabilidad de las dimensiones del bienestar. ....	29
Tabla 6: Fiabilidad de las dimensiones del engagement. ....	29
Tabla 7: Análisis de normalidad de las variables. ....	30
Tabla 8: Correlación entre las dimensiones de burnout y engagement. ....	31
Tabla 9: Correlación entre las dimensiones de bienestar.....	32
Tabla 10: Comparación de medias según género de los trabajadores. ....	33
Tabla 11: Test de Homogeneidad de Varianzas para las variables teniendo en cuenta la edad. ....	34
Tabla 12: ANOVA según edad de los trabajadores para las variables.....	34
Tabla 13: Estadísticos descriptivos de las variables según edad de los trabajadores.....	34

Tabla 14: Análisis post-hoc del engagement según edad de los trabajadores usando prueba de Games-Howell.....	35
Tabla 15: Análisis post-hoc del bienestar según edad de los trabajadores usando prueba de Games-Howells. ....	35
Tabla 16: Comparación de medias según tamaño de la empresa.....	36
Tabla 17: Test de Homogeneidad de Varianzas para las variables teniendo en cuenta el rubro. ....	37
Tabla 18: ANOVA según rubro de la empresa para las variables. ....	37
Tabla 19: Estadísticos descriptivos de las variables según rubro de la empresa. ....	37
Tabla 20: Análisis post-hoc del engagement según rubro de la empresa usando prueba de Bonferroni. ....	38
Tabla 21: Análisis post-hoc del bienestar según rubro de la empresa usando prueba de Bonferroni.	38
Tabla 22: Índices de ajuste del AFC.....	38
Tabla 23: Datos normativos para la corrección de las puntuaciones de las dimensiones de burnout.	56
Tabla 24: Puntajes normativos para el UWES-17.....	57

# 1 ANTECEDENTES GENERALES

---

## 1.1 INTRODUCCIÓN

El bienestar laboral ha sido de gran preocupación en el ámbito laboral. En la actualidad, tanto los trabajadores como las organizaciones reconocen la importancia de crear un ambiente de trabajo saludable y satisfactorio, que promueva el bienestar de los empleados y potencie su compromiso con la laboral que desempeñan. Al comprender el estado actual del bienestar laboral, el burnout y el engagement de los trabajadores en la región del Biobío, se pretende proporcionar información valiosa tanto a las organizaciones como a los tomadores de decisiones en materia laboral.

Dentro de los múltiples beneficios que trae el contar con buenos niveles de bienestar en las organizaciones, se pueden señalar los relacionados a la disminución del estrés en los individuos (Chiang, Riquelme & Rivas, 2018), el aumento en la productividad (Castañeda, 2017) y en las relaciones personales (Olaya Alaguna et al., 2018), así como también la disminución en indicadores importantes para el área de personas, como lo son los índices de ausentismo, rotación del personal y los índices de aprobación de la organización, relacionados con la imagen que proyectan a la comunidad (González, 2022).

El síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico y mental que surge como resultado de un estrés crónico en el contexto laboral, caracterizado por síntomas como el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal en el trabajo (Bakker et al., 2014; Maslach y Jackson, 1981; Olivares Faúndez, 2017). Además, el engagement laboral se refiere al grado de compromiso y conexión emocional que los trabajadores experimentan con su trabajo (Towler, 2018).

La región del Biobío es el hogar de números empresas de diferentes tamaños y sectores, es la tercera región del país más importante en cuanto al mercado laboral se refiere, contribuyendo con cerca del 7.6% a la fuerza laboral chilena (Termómetro Laboral Nacional, 2023).

La presente Memoria de Título tiene por objetivo examinar el nivel de bienestar de los trabajadores en la región del Biobío, así como identificar la prevalencia del síndrome de burnout y el grado de engagement en una muestra de trabajadores de esta área geográfica.

El informe se divide en las siguientes secciones: (1) Antecedentes generales, (2) Objetivos, (3) Marco Teórico, (4) Metodología, (5) Resultados, (6) Discusión, (7) Conclusión, (8) Referencias y (9) Anexos. El capítulo uno detalla una introducción al tema de estudio y una descripción del problema; el capítulo dos menciona el objetivo general y los objetivos específicos de la presente memoria de título; el capítulo tres presenta los conceptos de interés necesarios para contextualizar la investigación; el capítulo cuatro explica la metodología a utilizar para recopilar y analizar la información por medio de la aplicación de una encuesta; el capítulo cinco muestra los resultados de la información recopilada; finalmente, el capítulo seis y siete exponen el análisis de los resultados, las discusiones y conclusiones del trabajo realizado.

## **1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La gestión del bienestar de los trabajadores es uno de los mayores desafíos a los que se enfrenta el área de personas de todas las organizaciones. La pandemia del COVID-19 ha dejado entrever las deficiencias en la salud mental de las personas y ha afectado profundamente al mundo del trabajo. La situación actual posterior a la pandemia ha enfatizado la desprotección de la salud y el bienestar de los trabajadores. El trabajo ocupa una parte muy importante en la jornada diaria de las personas, por lo que conseguir que un trabajador se sienta a gusto en su lugar de trabajo es clave para conseguir desempeños favorables para la organización.

El informe público Zoom al Trabajo el año 2022 indica que las personas se han sentido cada vez menos satisfechas con su salud mental en Chile, pasando desde un 64% de satisfacción en el 2019, a un 49% en el año 2022 (Informe público Zoom al Trabajo, 2023). La insatisfacción en el bienestar laboral trae como consecuencia trabajadores menos motivados y más estresados, generando ausencias por temas de salud mental. Según la SUSESO, las licencias médicas del año 2022 relacionadas a diagnósticos de trastornos mentales aumentaron un 13.7 % con respecto al año 2021, así mismo, estas ocupan un 30% del total de licencias médicas a nivel nacional.

En la región del Biobío, el total de licencias médicas aumentó un 20,6% con respecto al año anterior, alcanzando 917 647 licencias médicas. La región también se ubica en el segundo lugar en la cantidad de días otorgados en las licencias médicas referidas a trastornos mentales, sólo superado por la región Metropolitana (Estadísticas Nacionales de LM y SIL, 2022). Esto implica un alto costo económico y social para el país. Las enfermedades por trastornos mentales afectan la calidad de vida y el desempeño

laboral de las personas, generando altas tasas de ausentismo y rotación en las organizaciones. Entre las principales patologías se encuentran la depresión, la ansiedad y el estrés laboral.

El bienestar psicológico, el engagement y el burnout son dimensiones relevantes para estudiar el funcionamiento de los trabajadores en las organizaciones. Sin embargo, no existen muchos estudios que analicen estas variables en el contexto de la región del Biobío. Pinto y Barra (2017) demostraron que aquellos trabajadores con mayor conflicto trabajo-familia presentan menor bienestar psicológico, aun así, explica que en los trabajadores que fueron parte de la muestra, en su totalidad pertenecientes a la región del Biobío, muestran un nivel relativamente alto de bienestar psicológico. Los autores sugieren que el alto nivel de bienestar psicológico encontrado podría deberse a factores culturales, sociales o personales que amortiguan el impacto del conflicto trabajo-familia. Chiang, Fuentealba y Nova (2017) encontraron que el engagement se relacionaba positivamente con el clima organizacional, pero que esta relación variaba según el tipo de fundación y el género de los trabajadores. Un año después, Chiang, Riquelme y Rivas (2018) concluyeron que la satisfacción laboral es un factor protector frente al estrés laboral y que este último afecta negativamente al bienestar psicológico y físico de los trabajadores.

No son muchos los estudios que aportan a la caracterización de los trabajadores de la región del Biobío en cuanto a las dimensiones de bienestar, engagement y burnout, por lo que esta investigación significa una oportunidad para entregar un análisis en estas dimensiones. Se espera que los resultados obtenidos contribuyan al diseño e implementación de políticas y programas que promuevan la salud laboral y el desarrollo humano en esta región.

## **2 OBJETIVOS**

---

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar el nivel de bienestar, engagement y burnout en las y los trabajadores de la región del Biobío.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Medir el bienestar de las y los trabajadores de la región del Biobío.
- Medir el burnout de las y los trabajadores de la región del Biobío.
- Examinar la naturaleza opuesta entre los constructos de engagement y burnout.
- Identificar variables sociodemográficas personas que puedan tener incidencia en las y los trabajadores de la región del Biobío.

### 3 MARCO TEÓRICO

---

#### 3.1 PSICOLOGÍA POSITIVA

Se define como el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene la incidencia de la psicopatología (Seligman, 1999)

La psicología positiva se ha convertido en una de las subdisciplinas de más rápido crecimiento en la psicología, en la literatura el interés por comprender, medir, gestionar y desarrollar aspectos positivos del trabajo ha aumentado exponencialmente. El objetivo es catalizar el cambio desde una psicología tradicional centrado en las emociones negativas hacia el desarrollo de las fortalezas de las personas (Contreras & Esguerra, 2006).

#### 3.2 BIENESTAR

Para elaborar el concepto de bienestar, se puede remontar a al filósofo griego Sócrates, quien planteaba que “hacer el bien nos hace felices”, además, sostenía que el bien no fuese relativo u opinable, sino que totalmente absoluto y universal (Parra, 2015). Desde aquí surge el concepto de *bienestar*.

El bienestar se define como una experiencia de buena salud, felicidad y prosperidad. Se trata como un concepto holístico, es decir, que considera un todo y con un alcance mayor. Se refiere a las actitudes y comportamientos que mejoran la calidad de vida y ayudan a llegar a un estado de salud óptima (Donatell, Snow & Wilcox, 1999, p.7).

Por otro lado, Martin Seligman (2014) en su teoría del bienestar define a este como “un constructo que tiene varios elementos mensurables y cada uno de ellos contribuye al bienestar, pero ninguno lo define”. Para poder definir los elementos que lo constituyen, Seligman establece las siguientes tres propiedades:

- Contribuye al bienestar
- Muchas personas lo buscan por sí mismo, y no sólo para obtener cualquiera de los otros elementos
- Se define independientemente de los demás elementos

En base a estas propiedades, definió el modelo PERMA, compuesto por cinco elementos, los cuales son: Emociones Positivas (positive emotions), Involucramiento (engagement), Relaciones Positivas (relationships), Sentido (meaning) y Logro (accomplishment). Cada uno de estos elementos pueden ser expresados cuantitativamente e intentan explicar en conjunto el bienestar de las personas.

Años más tarde, fue el mismo Seligman quien motivó a los investigadores a explorar más allá de estos cinco constructos para explicar el bienestar, siempre y cuando se cumpliesen las propiedades establecidas, aclarando que el valor del modelo PERMA como un marco y no como una teoría (Seligman, 2018).

La investigación del bienestar ha tenido un enfoque multidimensional, esto debido a que el concepto de bienestar no puede ser reducido a una sola dimensión, ya que está compuesto por múltiples aspectos que interactúan entre sí para determinar el bienestar de una persona. Se han investigado principalmente dos enfoques: el “bienestar subjetivo”, el cual es fundamentado en la presencia de estados afectivos, emociones positivas y satisfacción con la vida. Este se refiere a lo que las personas piensan y sienten acerca de sus vidas, por lo que está relacionado con el grado de satisfacción que perciben con la vida. Por otro lado, el “bienestar psicológico”, el cual está centrado en un desarrollo óptimo del potencial humano (Cobo-Rendón et al., 2020) .

### **3.3 BURNOUT**

El síndrome de burnout es uno de los principales fenómenos que afectan la salud mental individual y colectiva, el síndrome corresponde a la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tiene repercusiones de índole individual, pero también afecta a aspectos organizacionales y sociales (Martinez, 2010), e implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo (Maslach, 2009). Se define en base a tres dimensiones: *agotamiento emocional*, *cinismo/despersonalización* y *baja realización personal* (Maslach y Jackson, 1981; Bakker, Demerouti y Sanz-Vergel, 2014).

El *agotamiento emocional* se refiere a la pérdida de recursos emocionales debido a las demandas de los usuarios, representado en sentimientos de estar sobre exigidos, debilitados y agotados. El *cinismo* o *despersonalización* se refiere a las actitudes negativas o apáticas a diversos aspectos del trabajo (usuarios, demandas y recursos laborales), a medida que se desarrolla esta dimensión del burnout, los individuos cambian desde tratar de hacer el mejor esfuerzo a hacer sólo el mínimo. La *baja realización*

*personal*, referente a la tendencia a evaluar el propio trabajo, representado en sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo, llegando a tener una consideración negativa de sí mismos como de los demás.

Existen variables o rasgos individuales (resiliencia, empatía, personalidad resistente, autoeficacia) que permiten enfrentar las demandas laborales, actuando como factores de protección frente al síndrome de burnout, es decir, algunas personas son más vulnerables que otros a desarrollar burnout según las herramientas y estrategias cognitivas con las que cuenten (García & Gambarte, 2019).

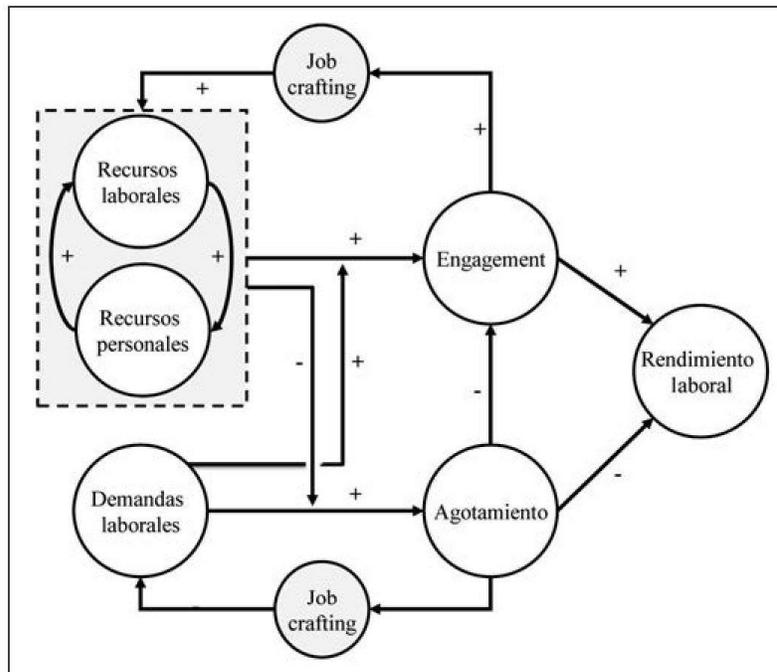
### **3.4 TEORÍA DE LAS DEMANDAS Y RECURSOS LABORALES**

Teoría postulada por Bakker y Demerouti (2013), en la cual se explica cómo el balance óptimo entre las demandas y recursos laborales tienen efectos directos e indirectos sobre el estrés laboral y la motivación y propone la existencia de relaciones recíprocas entre el burnout y engagement, para así poder comprender, explicar y pronosticar el bienestar de los empleados. Así, según la teoría, los distintos entornos de trabajo pueden dividirse en dos categorías (*demandas y recursos laborales*), estos entornos y sus características son los factores desencadenantes de los procesos de burnout y engagement.

Mientras que las demandas laborales son generalmente los principales predictores del burnout o los problemas de salud psicosomáticos (Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2003), los recursos laborales son los predictores más importantes del engagement, la motivación y la satisfacción en el trabajo (Bakker et al., 2007).

En línea con lo anterior, las demandas y los recursos laborales interactúan para predecir el bienestar laboral de dos maneras. La primera interacción es en la que los recursos amortiguan el impacto de las demandas en el burnout, es decir, recursos como el apoyo social, la autonomía y la retroalimentación pueden mitigar el impacto de las demandas como la presión y las exigencias emocionales y así, reducir el impacto en el estrés o malestar reflejado en la variable de burnout. La segunda interacción es aquella en la que las demandas amplifican el impacto de los recursos laborales en el engagement, ya que cobran mayor importancia cuando las demandas son elevadas, esto quiere decir que son desafiantes para los trabajadores y los motiva a cumplir con aquellas demandas. El modelo se muestra en la Figura 1.

Figura 1: El modelo de demandas y recursos laborales



Fuente: (Bakker & Demerouti, 2013).

Esta aproximación dinámica de la teoría de demandas y recursos laborales reconoce que los niveles de burnout y engagement en los trabajadores también influyen en las demandas y recursos laborales de las personas.

Del análisis de la teoría se puede inferir la relación inversa entre los conceptos de engagement y burnout que se postuló en trabajos anteriores (Maslach, 2008; Schaufeli & Bakker, 2004; Salanova et al., 2000)

### 3.5 MODELOS DE MEDICIÓN DEL BIENESTAR LABORAL

Desde el surgimiento de la psicología positiva a finales del siglo XX en Estados Unidos, las investigaciones han crecido exponencialmente, dando cuenta de la relevancia del concepto de bienestar laboral en las organizaciones, invirtiendo recursos para elevar estos niveles y así mismo, obtener los beneficios relacionados a un buen clima organizacional y niveles óptimos de bienestar.

En los esfuerzos de cuantificar y analizar el concepto de bienestar subjetivo, se desarrollaron distintos modelos y teorías de medición que han sido reformulados a medida que se explica con mayor detalle los elementos que contribuyen al bienestar. En esta investigación se hace referencia a tres modelos

que se refuerzan el uno al otro con el paso del tiempo: (1) la teoría de la felicidad auténtica, (2) el modelo PERMA y, (3) el modelo Positive Functioning at work (PERMA+4).

### **3.5.1 Teoría de la felicidad auténtica**

La felicidad y la satisfacción con la vida son experiencias internas de la persona, sus expresiones pueden ser observadas objetivamente, ya sea por medio de la conducta verbal y no verbal, como a través de manifestaciones fisiológicas (Villatoro, 2012).

Los métodos más empleados para medir el bienestar subjetivo en cuanto a la satisfacción con la vida se basan en entrevistas y cuestionarios, de carácter retrospectivo, de satisfacción o felicidad, observando las expresiones faciales o la actividad cerebral para concluir sobre el bienestar. Las preguntas para la medición del bienestar subjetivo se limitan a consultar sobre cuán feliz se percibe la persona y a cuán satisfecho se siente con su vida y su trabajo.

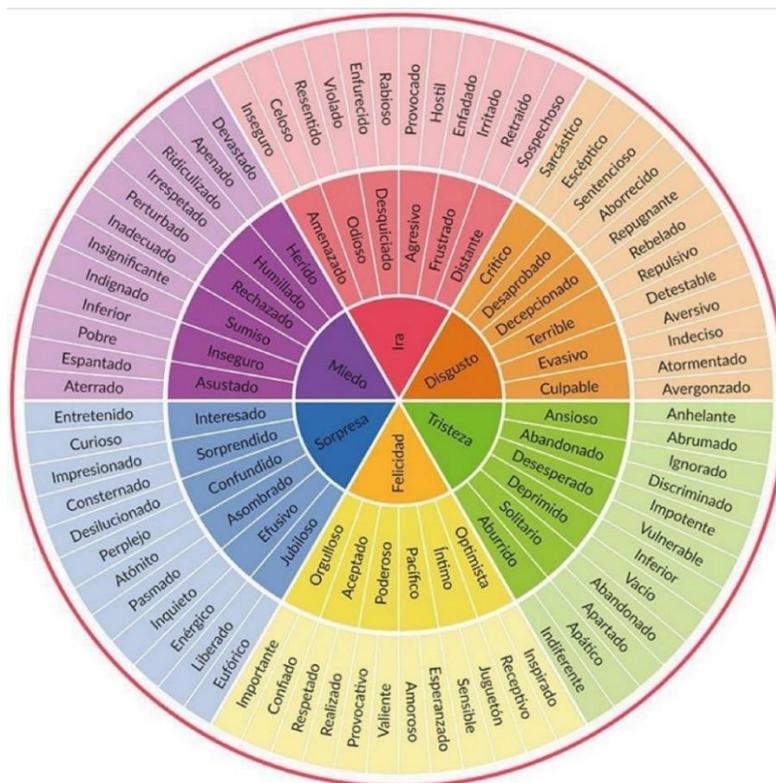
### **3.5.2 Modelo PERMA**

La teoría del bienestar propuesta por Seligman (2011) es un marco teórico que busca entender y promover el bienestar y la felicidad en las personas, propone cinco elementos mediables que contribuyen al bienestar, pero que ninguno de ellos lo define por sí solo. A continuación, se detalla cada uno de los cinco elementos (ver Figura 3).

- 1. Emociones positivas** (positive emotions): las emociones son respuestas adaptativas a las demandas del ambiente, son experiencias cortas, intensas y discretas que influyen en mayor o menor grado gran parte de las decisiones diarias. Daniel Goleman (1995) con su libro “Inteligencia Emocional” señala que “todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado”, esto presenta a las emociones como mecanismos de supervivencia para la adaptación al ambiente en el que las personas se desempeñan día a día.

En el contexto organizacional, tener emociones positivas facilita el crecimiento individual y los comportamientos de trabajo dirigidos a objetivos, entre los que se identifican emociones como entusiasmo, coraje, determinación y esperanza, tomando en cuenta las seis emociones básicas de las que surgen todas las demás: tristeza, felicidad, sorpresa, miedo, ira, disgusto (ver Figura 2).

Figura 2: Rueda de las emociones



Fuente: Rueda de las emociones de la Dra. Gloria Willcox

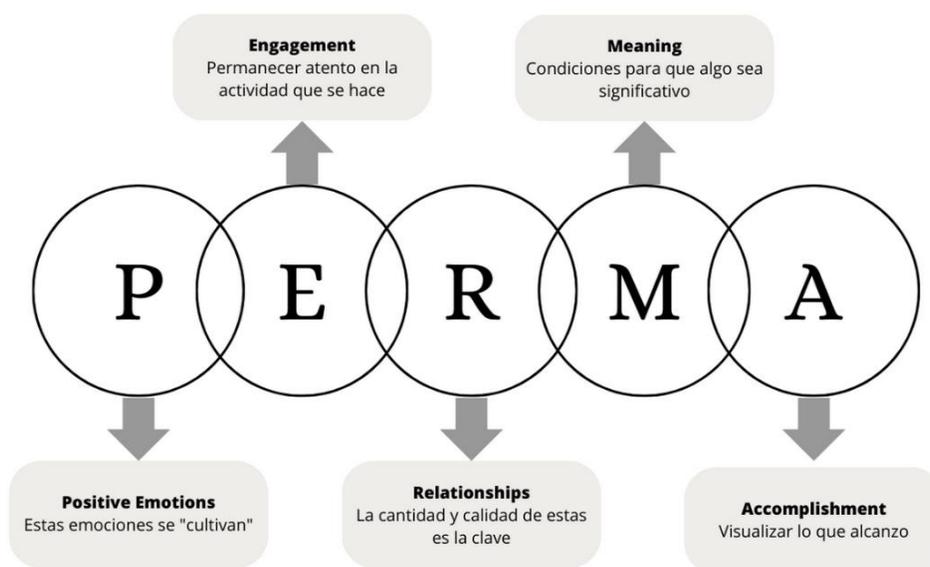
2. **Engagement:** se define como un estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo, en términos organizacionales, está caracterizado por *vigor*, *absorción* y *dedicación* del individuo (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006). El *vigor* se relaciona con la voluntad de dedicar esfuerzo al trabajo y la resistencia mental ante las dificultades. La *absorción* tiene que ver con la absoluta concentración e inmersión en el trabajo, de tal manera que se entra en un estado de “flow”, el que se produce cuando las capacidades de una persona están plenamente involucradas en superar un reto que es posible afrontar. La *dedicación* se refiere a experimentar sensaciones de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado en el trabajo, estando fuertemente involucrado en este (Schaufeli, Salanova, Gonzáles – Roma y Bakker, 2002, p. 119).

Este constructo está relacionado con la forma en que los trabajadores enfrentan el trabajo, los individuos que poseen altos niveles de engagement se caracterizan por tener un sentimiento de que su conocimiento y habilidades coinciden con las demandas del trabajo.

3. **Relaciones positivas** (relationships): las relaciones sociales son fundamentales para vivir (Seligman, 2014), este constructo está relacionado al sentirse apoyados, conectados y valorados por otros dentro del trabajo. Tiene relación con promover un crecimiento mutuo y obtener lo mejor de las personas en el trabajo. Se relaciona con prácticas como dar y recibir retroalimentación constructiva.
4. **Sentido** (meaning): se define en términos de entregar una dirección a la vida, tener un propósito, significado y coherencia que son valorados por las personas en el lugar de trabajo (Martela & Steger, 2016). Caracterizado por la percepción de realizar una carrera significativa, que el trabajo que se realiza contribuye a un bien mayor y conectarse con algo más grande que uno mismo.
5. **Logro** (accomplishment): corresponde a la evaluación percibida de los logros, objetivos y aspiraciones profesionales, trabajando para el cumplimiento de estas. Para esto, las personas buscan nuevas formas de desarrollar habilidades que ayuden a mejorar las habilidades profesionales. Se relaciona con el desarrollo de habilidades, nuevas capacidades, la obtención de reconocimientos y los ascensos en el trabajo, los cuales son tomados como un logro para las personas.

Individualmente, se encontró que estos elementos son altamente predictivos del bienestar y, en contextos relacionados al trabajo, mostraron fuertes asociaciones con el desempeño laboral.

Figura 3: Modelo PERMA de Seligman



Fuente: Seligman (2011)

### 3.5.3 Modelo “Positive Functioning at Work” (PERMA+4)

Nace de la necesidad de poder expandir el marco propuesto por el modelo PERMA y llevarlo a los distintos contextos organizacionales. El modelo PERMA+4 se posiciona como una hoja de ruta para los constructos que conducen al bienestar relacionado con el trabajo y el desempeño laboral.

Además, se postula que, debido al reciente aumento en la popularidad de la disciplina, se está trabajando en una nueva ola de investigaciones, denominada “Psicología Organizacional Positiva 2.0”, la que pretende dar un enfoque positivo a cada constructo denominado.

Así el modelo PERMA+4 (ver Figura 4) postula cuatro nuevos constructos:

**1. Salud física** (physical health): un concepto que no estaba incluido anteriormente, investigaciones de distintas disciplinas demuestran que la salud física amortigua la aparición de trastornos psicológicos y es parte integral del bienestar psicológico. Este concepto se refiere a promover la salud física en el lugar de trabajo, y ser activos desde tres perspectivas (Seligman, 2008): *biológicamente*, es decir, realizarse exámenes de salud constantemente, sugiriendo la importancia de ser conscientes de nuestros hábitos; *funcionalmente*, es decir, ser conscientes de nuestra aptitud física y trabajar en esta durante el trabajo, realizando acciones como subir las escaleras y/o caminar tramos para no caer en hábitos sedentarios; y *psicológicamente*, en cuanto a mantener autocontrol, conocer los síntomas de angustia y estrés que afectan a las personas en el trabajo.

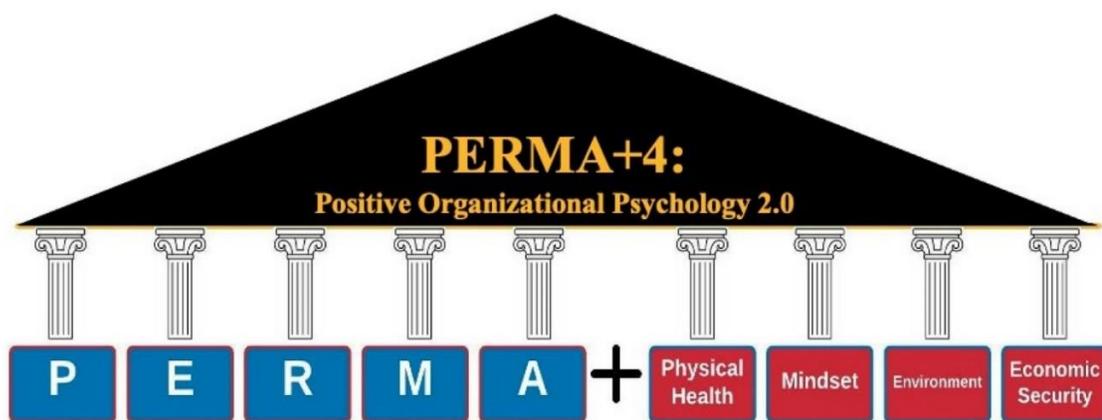
**2. Mentalidad** (mindset): se refiere a las personas que tienen una mentalidad de crecimiento, es decir, que adoptan una mentalidad optimista, perseveran frente a los contratiempos, los cuales son vistos como oportunidades para crecer. Quienes tienen una mentalidad de crecimiento, tienden a invertir en su desarrollo personal, buscando retroalimentación para mejorar y maximizar el potencial humano, escogiendo tareas desafiantes que ayuden al crecimiento y desarrollo personal para contribuir en las metas de la organización.

**3. Entorno de trabajo** (work environment): consiste en todos los objetos, estímulos y evaluaciones subjetivas de la cultura organizacional que los empleados encuentran a través de la ejecución de sus funciones laborales en el trabajo. Incluye factores físicos y psicosociales para maximizar y dar lo mejor de cada una de las personas en el entorno de trabajo. Los *factores físicos* incluyen todos los elementos, estímulos y valoraciones subjetivas que permiten que los empleados puedan ejecutar su trabajo, tales como, luz natural, acceso a naturaleza, calidad del aire, percepciones sobre seguridad física, etc. Los *factores psicosociales* incluyen las percepciones sobre la cohesión en

el ambiente de trabajo que promuevan crecimiento entre las personas del trabajo para afrontar las demandas laborales, por ejemplo, sentir que son tratados de manera justa, iguales y valorados por ser ellos mismos.

**4. Seguridad económica** (economic security): el control sobre los asuntos financieros se ha posicionado como un predictor del bienestar de las personas, se refiere al impacto que el nivel de ingresos, ahorros y gastos de una persona tiene sobre el bienestar. Se puede definir en una combinación de cuatro dimensiones, las cuales son: *estabilidad de ingresos, seguridad laboral, gastos médicos y amortiguadores de la riqueza financiera* (Hacker et al., 2014). Aquellas personas que no pueden atender sus necesidades básicas (como alimentarse) o sus necesidades financieras (como pagar deudas) están propensas a mayores niveles de estrés, depresión y ansiedad.

Figura 4: Estructura PERMA+4



Fuente: Donaldson, van Zyl y Donaldson (2022).

### 3.6 BENEFICIOS DE UN ÓPTIMO BIENESTAR LABORAL

Las organizaciones saludables consiguen resultados y empleados saludables, que están vinculadas con el bienestar de los individuos. Contar con buenos niveles de bienestar trae una serie de beneficios a nivel personal como organizacional:

- **Disminuye el estrés y el ausentismo:** el estrés tiene un efecto negativo en la salud y satisfacción laboral de los trabajadores y la organización, lo que sucede ya que los niveles de productividad y rendimiento están estrechamente relacionados con el bienestar (Chiang, Riquelme & Rivas, 2018). Por lo tanto, las organizaciones saludables deben ser capaces de mantener un contacto adecuado con su entorno y adaptarse a él, desarrollar y mantener una

identidad como organización, infundiendo esto en los trabajadores, entendiendo que las contribuciones de sus recursos humanos son mucho mejores cuando se preservan un estado saludable.

Un estudio realizado por la Cámara de Comercio de Santiago en el año 2018 reveló que el índice de Ausentismo Laboral alcanza un 5,27%, es decir, los días de licencias médicas por enfermedad o causa común representaron un 5,27% de las horas totales programadas de trabajo (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, s.f.). Estos índices demuestran la incidencia del bienestar laboral en los trabajadores para las organizaciones.

- **Los equipos de trabajo se sienten más motivados, por tanto, son más productivos:** el entorno en el cual viven y trabajan los individuos es un determinante en la productividad y en la calidad del trabajo que se realiza; por lo tanto, generar climas organizacionales favorables y buenas relaciones interpersonales, donde existan ambientes de confianza, optimismo y motivación recíproca favorece el crecimiento individual y organizacional. De esta manera, para lograr productividad, competitividad y un correcto desarrollo de las tareas organizacionales, es importante que los trabajadores gocen de buena salud física y mental, lo que se logra a través del llamado bienestar laboral (Castañeda, 2017).
- **Las capacidades del personal se ven aumentadas:** el bienestar psicológico centra su atención en el desarrollo de las capacidades y en el crecimiento personal, concibiendo ambas como los principales indicadores del funcionamiento positivo, el cual requiere de motivación por desarrollar las potencialidades, crecer como persona y elevar al máximo sus capacidades (Keyes, Ryff y Shmotkin, 2002).
- **El talento humano deja de ser rotativo:** poseer índices de rotación altos no es favorable para ninguna organización, ya que se ve afectada su economía al igual que su ambiente laboral. Las organizaciones al tener una concepción del bienestar como un estado del individuo donde se desarrolla de forma positiva y satisfactoria en todos los ámbitos de su vida, logra que los empleados estén menos propensos a abandonar la organización. También se evidencia la importancia de contar con un completo modelo administrativo, en donde los empleados conozcan su labor en relación con el cumplimiento de los objetivos, generando sentido de pertenencia y una percepción positiva del lugar de trabajo (Olaya Alaguna et al., 2018)
- **Mejora el ambiente laboral y las relaciones personales:** existen factores personales, sociales y laborales que pueden producir una percepción positiva o negativa del ambiente laboral, siendo este un factor determinante en el bienestar percibido por parte del personal y con ello

produciendo a su vez dos opciones: sentido de pertenencia a la organización, lo que trae consigo un grado de satisfacción favorable o, por el contrario, optar por la decisión de retiro temporal o abandono definitivo del cargo (Olaya Alaguna et al., 2018). Contar con buenos niveles de bienestar laboral puede ayudar a crear un ambiente laboral positivo, en el que los empleados se sientan valorados, apoyados y respetados.

- **Mejora la imagen de la organización:** Los empleados felices y satisfechos son más productivos y eficientes, lo que puede llevar a mejorar los resultados en la organización. Por otro lado, los empleados que se sienten valorados y respetados por la organización son más propensos a hablar bien de su lugar de trabajo en su entorno personal y profesional, lo que puede aumentar la reputación y credibilidad de la empresa en la comunidad y en el mercado.

Lograr un estado de bienestar en los trabajadores va más allá del fundamento de “dar cosas”, implica actuar sobre factores estructurales y funcionales, tales como, prácticas de gestión de recursos humanos, estilos de dirección, sistemas de comunicación, compensación, beneficios, entre otros.

### **3.7 TRABAJOS PREVIOS**

En otros países también se han estudiado estos conceptos, Chen et al. (2020) mostraron que la identidad profesional y la satisfacción laboral son factores importantes que se relacionan negativamente con el burnout en docentes universitarios en China, quienes presentaron altos niveles de agotamiento durante el período de pandemia por COVID-19 donde se tuvieron que modificar los métodos de enseñanza. En México, Ruiz de Chávez et al. (2014) utilizaron una muestra de 156 docentes universitarios, en donde encontraron que existe una asociación entre el síndrome de burnout y el sexo femenino, además de que existe mayor riesgo de agotamiento emocional (relacionado al burnout) en mujeres que en hombres (consecuente con los resultados obtenidos en Chile). Por último, los resultados de Ruiz de Chávez niegan que las dimensiones de engagement y burnout sean polos opuestos, como se ha encontrado en la literatura.

En el país, Acuña et al. (2022) desarrollaron una investigación en 203 docentes universitarios de dos instituciones de educación superior en Chile, en donde observaron diferencias significativas según el género, donde los hombres presentan mayores niveles de engagement que las mujeres; al mismo tiempo, se concluye que las mujeres tienen un nivel más alto de burnout que los hombres. Analizando también las edades de los encuestados, los mayores de 45 años presentan mayores niveles de engagement; además de relacionar el burnout con otras características sociodemográficas,

específicamente en las personas que viven solas y no tienen hijos, quienes presentan mayores niveles de este síndrome.

En el contexto de pandemia, Acuña-Hormazabal, Mendoza-Llanos y Pons-Peregort (2021) concluyen que las mujeres presentan más burnout y engagement que los hombres, esto ayudó a sostener que esta variable se comporta de tal manera incluso en situaciones extremas como las vividas en la pandemia del COVID-19. Por otro lado, en las circunstancias estudiadas, se permite diferenciar entre burnout y engagement, sosteniendo que no son un continuo como se mencionó anteriormente. En otro estudio, también se evidenciaron mayores niveles de estrés en mujeres, llegando a un 63,2% de la muestra utilizada (Jorquera & Herrera, 2020). También, se han evidenciado menores niveles de engagement y mayores niveles de agotamiento en mujeres (Circular HR, 2020), lo cual, se explica debido a la multiplicidad de roles que cumplen, un problema que vuelve a la discusión ya que, si bien las mujeres tienen más oportunidades para acceder al mercado que en décadas anteriores, en el espacio doméstico siguen asumiendo gran parte de las responsabilidades (PNUD, 2010), por lo que se ven afectadas por la superposición entre el trabajo y la vida personal, la que se vio intensificada en el período de pandemia del COVID-19.

Considerando lo expuesto, se plantean las siguientes hipótesis basadas en la revisión de literatura existente:

*Hipótesis 1:* las dimensiones del modelo PERMA+4 están positivamente relacionadas con el constructo de bienestar.

*Hipótesis 2:* las mujeres presentan más burnout que los hombres.

*Hipótesis 3:* los hombres presentan más engagement que las mujeres .

*Hipótesis 4:* las personas mayores de 45 años presentan más engagement que las personas de menor edad.

*Hipótesis 5:* las dimensiones de burnout y de engagement están negativamente correlacionadas.

## 4 METODOLOGÍA

---

Se utilizó una metodología cuantitativa de tipo correlacional para poder determinar el grado de relación entre las variables estudiadas.

Para la recolección de información se elaboró una encuesta con 4 secciones, enfocadas en caracterizar la muestra, consultando datos sociodemográficos y laborales (sección 1), luego, se incluyeron 3 modelos de medición de bienestar (sección 2 a 4) en donde se registraron sus respuestas según una escala de Likert de 1 a 7 puntos.

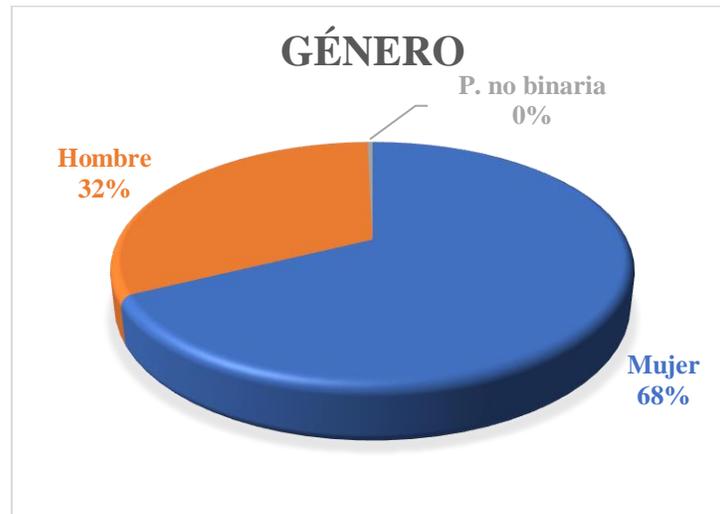
### 4.1 PARTICIPANTES

Se utilizó un muestreo del tipo no probabilístico, en donde se escogieron a los elementos por conveniencia, utilizando un tipo de muestreo conocido como “*bola de nieve*”, el cual se caracteriza por localizar algunos elementos de la población para que conduzcan a otros que llevan a otros y así, obtener un tamaño muestral suficiente para la investigación. Este tipo de muestreo no involucra una selección aleatoria de participantes, por lo tanto, no se pueden realizar inferencias acerca de la población, sin embargo, es utilizado debido a que los individuos pueden mostrarse reacios a participar en investigaciones relacionadas a su bienestar por posibles repercusiones en sus trabajos, por lo tanto, se alentó a los participantes a recomendar la participación en esta encuesta entre sus propios contactos y grupos de apoyo.

En el estudio participaron 265 personas, sin embargo, finalmente se registraron 263 cuestionarios válidos de trabajadores de distintos rubros de la VIII región. El criterio de eliminación de respuestas se basó en el tiempo de respuesta.

Un 67.7% (n=178) eran mujeres y un 31.9% (n=84) hombres y un 0.4% (n=1) se define como persona no binaria (Ver Figura 5). Según su orientación sexual, un 93.2% (n=245) se declara heterosexual.

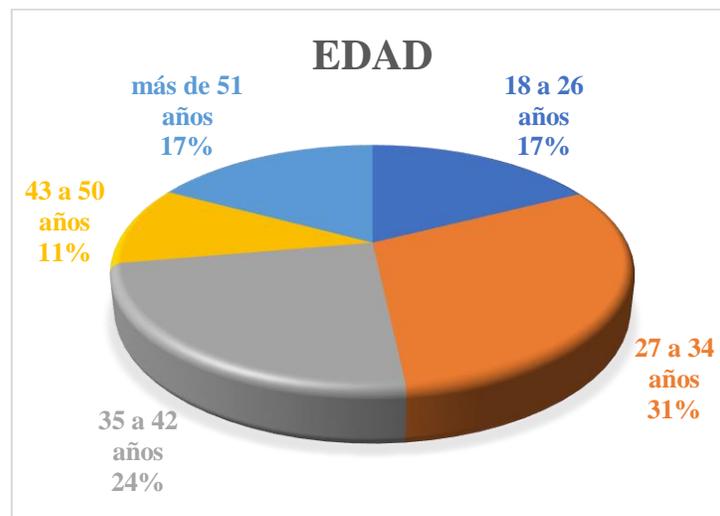
Figura 5: Distribución de encuestados según género



Fuente: Elaboración propia.

Según su edad, un 17.5% (n=46) tenían entre 18 y 26 años, un 30.8% (n=81) entre 27 y 34 años, un 24.0% (n=63) entre 35 y 42 años, un 10.6% (n=28) entre 43 y 50 años y un 17.1% (n=45) tenían 51 años o más (Ver Figura 6).

Figura 6: Distribución de encuestados según su edad.



Fuente: Elaboración propia.

Según su estado civil, un 57.8% (n=152) se presentó como soltero(a), un 28.1% (n=74) es casado(a) o tiene acuerdo de unión civil, un 8.4% (n=22) es separado(a) o divorciado(a), un 5.3% (n=14) posee pareja de hecho y un 0.4% (n=1) es viudo(a) (Ver Figura 7).

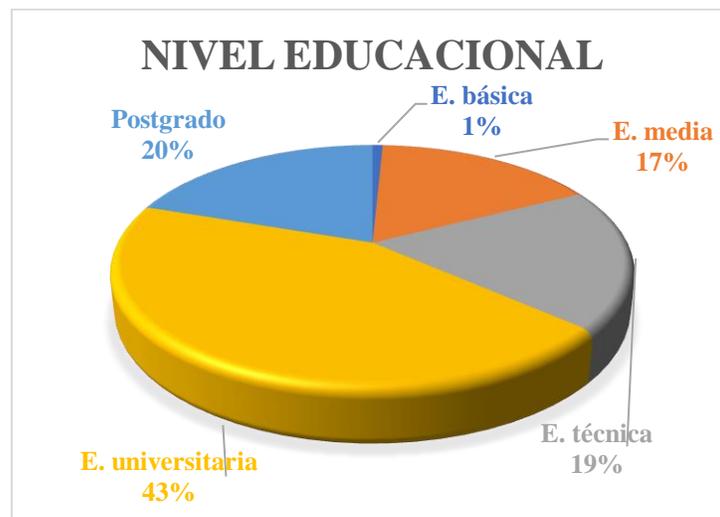
Figura 7: Distribución de encuestados según estado civil.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto al nivel educacional de los encuestados, un 19.8% (n=52) poseían estudios de postgrado, un 43.7% (n=115) estudios universitarios, un 19.0% (n=50) posee enseñanza técnica, un 16.7% (n=44) completó su enseñanza media y un 0.8% (n=2) completó su enseñanza básica (Ver Figura 8).

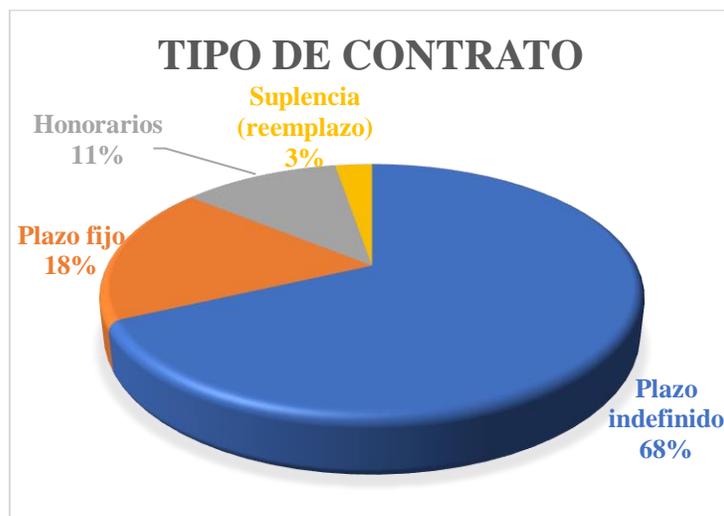
Figura 8: Distribución de encuestados según nivel educacional.



Fuente: Elaboración propia.

Según el tipo de contrato, un 68.1% (n=179) poseía una condición de contrato de plazo indefinido, un 17.9% (n=47) eran trabajadores con contrato a plazo fijo, un 11.4% (n=30) tenían contrato a honorarios y un 2.7% (n=7) trabaja mediante reemplazo (Ver Figura 9).

Figura 9: Distribución de encuestados según tipo de contrato laboral.

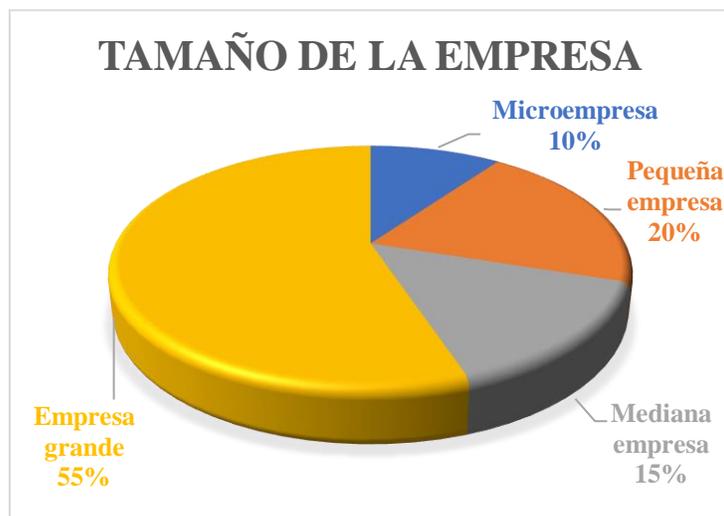


Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a otras variables de interés, un 38.0% (n=100) posee hijos menores de 14 años y un 14.4% (n=38) está a cargo del cuidado de otras personas.

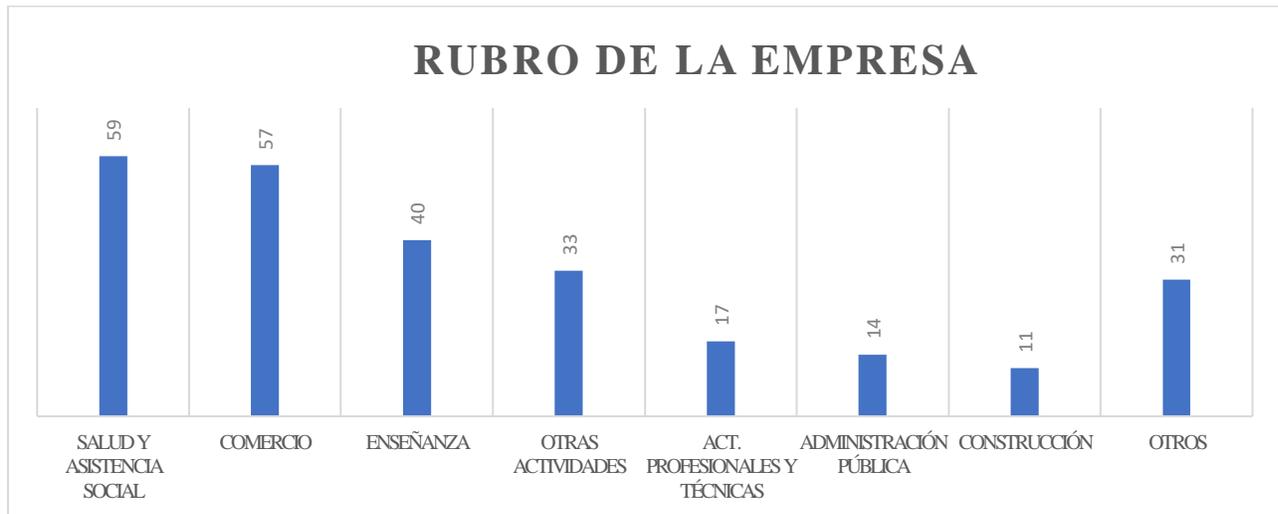
Un 55.1% (n=145) de la muestra obtenida trabaja en una empresa grande, un 14.8% (n=39) en una empresa mediana, un 20.2% (n=53) en una pequeña empresa y, un 9.9% (n=26) trabaja en microempresas (Ver Figura 10). Mientras que en cuanto al rubro en que se desempeñan, las tres grandes mayorías se son parte del área de salud y asistencia social con un 22.4% (n=59), del comercio con un 21.7% (n=57) y del área de educación con un 15.2% (n=40) (Ver Figura 11).

Figura 10: Distribución de encuestados según tamaño de la empresa en la que trabaja.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 11: Distribución de encuestados según rubro en que se desempeña.



Fuente: Elaboración propia.

La caracterización de la muestra utilizada posee algunas similitudes con la composición de la fuerza de trabajo de la región del Biobío, así como también diferencias importantes de señalar. Según datos del INE (Banco de datos, 2021), el segmento “ocupados” en la región se distribuye entre un 58% de hombres y 42% de mujeres, lo que significa una diferencia con la muestra de esta investigación en donde predominan las mujeres. En cuanto al estado civil, existe predominancia de las personas casadas por sobre las personas solteras, ambos con porcentajes que varían entre el 30% a 40% del total de ocupados de la región, esto también difiere con lo obtenido, en donde se presentó que la muestra estuvo compuesta mayoritariamente por personas solteras.

En cuanto a las similitudes, las edades del segmento “ocupados” en la región se concentran entre los 30 a 50 años aproximadamente, abarcando alrededor del 50% de la fuerza laboral, así mismo, la muestra concentra este porcentaje en los encuestados con edades entre 27 a 42 años. Por otro lado, el nivel educacional, comparado con los años de estudio de la fuerza laboral en la región, muestra que la mayoría (41% aprox.) de esta, tiene entre 9 a 12 años de estudio, lo que equivale a haber completado la enseñanza media. La muestra arrojó que, en su mayoría, las personas encuestadas poseen un nivel educacional mayor a la fuerza laboral en general.

En cuanto a las características de las empresas donde trabaja la fuerza laboral en general, la mayoría de ella lo hace en empresas grandes, similar a lo que mostró los resultados de esta investigación. Por último, según el rubro, la región del Biobío se caracteriza por ser un sector donde predomina el

comercio, la industria manufacturera y los servicios de enseñanza (Termómetro Laboral Nacional, 2023).

Las diferencias presentadas se explican por el tipo de muestreo usado el cual permitió la difusión de la encuesta individuos de características similares, sesgando la muestra obtenida.

## **4.2 PROCEDIMIENTOS**

Los cuestionarios fueron respondidos de forma online y difundidos mediante redes sociales como LinkedIn, Facebook e Instagram, además de que se utilizaron las redes de contacto disponibles para poder llegar a la mayor cantidad de trabajadores de la región.

La encuesta fue autoadministrada utilizando la herramienta Forms de Microsoft Office, obteniéndose un instrumento de 80 preguntas aplicadas durante el período comprendido entre el 10 de mayo al 02 de junio de 2023, con un tiempo promedio de respuesta de 12:32 minutos, el enlace del formulario, así como el detalle de este, se encuentra en el Anexo 8.4.

Posteriormente, se recolectó la información obtenida en un archivo Excel, luego, se llevaron a cabo los análisis estadísticos utilizando el software IBM Statistics Package for the Social Sciences Statistics (SPSS) en su versión 29.0.1.0 (171).

En primer lugar, se realizó una purificación de los datos, excluyendo las respuestas atípicas, llamadas “outliers”. Luego, se analizó el comportamiento de las variables para asegurar normalidad de los datos.

### **4.2.1 Análisis de normalidad**

Los análisis de normalidad tienen como objetivo analizar cuánto difiere la distribución de los datos observados respecto a lo esperado si procediesen de una distribución normal con la misma media y desviación estándar (Molina, 2022). Para esta comprobación, se utiliza mayormente los métodos basados en contraste de hipótesis para verificar si los valores de una variable siguen o no una distribución normal según un p-valor entregado que representa la probabilidad de encontrar una distribución normal en los datos.

Para este tipo de pruebas, la hipótesis nula señala que la variable a estudiar sigue una distribución normal, por lo tanto, se contrastan las hipótesis según la *Tabla 1*.

Tabla 1: Toma de decisión según p-valor para hipótesis nula

Si p-valor > 0.05	Se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, se asume que la variable sigue una distribución normal.
Si p-valor < 0.05	Se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se asume que la variable no sigue una distribución normal.

Fuente: Elaboración propia.

Existen diversas pruebas para realizar los contrastes de normalidad, según el tamaño muestral existen dos: cuando el tamaño muestral es menor a 50 individuos, se utiliza la prueba de Shapiro-Wilks; en cambio, cuando el tamaño muestral es mayor o igual a 50 individuos, se utilizará la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Así mismo, existe otra metodología de análisis de normalidad basado en la inspección visual de gráficos, del cual el más empleado corresponde a la inspección del histograma de los datos, este representa la distribución de frecuencias de la variable estudiada, en donde se puede ver cómo las barras se distribuyen de forma simétrica respecto al valor medio.

#### **4.2.2 Medidas de tendencia central y dispersión**

Las medidas de tendencia central pretenden resumir en un solo valor a un conjunto de valores. También, las medidas de dispersión entregan información sobre la variación de la variable (Quevedo, 2011). Para este análisis, se entrega información del promedio, y desviación estándar de la muestra.

#### **4.2.3 Análisis de consistencia interna**

Los instrumentos que buscan medir un constructo pueden ser validados en forma indirecta basándose en la relación que muestren los ítems que componen la escala (Celina & Campo-Arias, 2005), es decir, se analiza la interrelación entre las preguntas. Para este análisis se utiliza el coeficiente alfa de Cronbach, el cual se usa para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. Este coeficiente corresponde a la medida en la cual algún constructo está presente en cada ítem, este varía entre 0 y 1, cuanto más próximo a 1 se encuentre el valor, quiere decir que existe más consistencia entre los ítems (Godoy Rodríguez, 2022).

Tabla 2: Niveles de consistencia según coeficiente alfa de Cronbach.

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Consistencia interna</b>
>0.9	Excelente
>0.8	Buena
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
$\leq 0.5$	Inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2.4 Correlación entre variables

La correlación es un tipo de asociación entre dos variables, se dice que están asociadas cuando una variable entrega información acerca de la otra, mostrando una tendencia que puede ser creciente o decreciente. Según el coeficiente, la correlación permite medir el signo y la magnitud del efecto. En primer lugar, el signo indica una relación directa o indirecta (positivo o negativo respectivamente), luego, la magnitud indica la fuerza de la relación y toma valores entre -1 a 1, clasificándose según la *Tabla 3*.

Tabla 3: Clasificación del coeficiente de correlación según su valor.

<b>Valor del coeficiente</b>	<b>Tipo de correlación</b>
[0 – 0.3]	Baja
[0.31 – 0.7]	Moderada
[0.71 – 1]	Alta

Fuente: Elaboración propia.

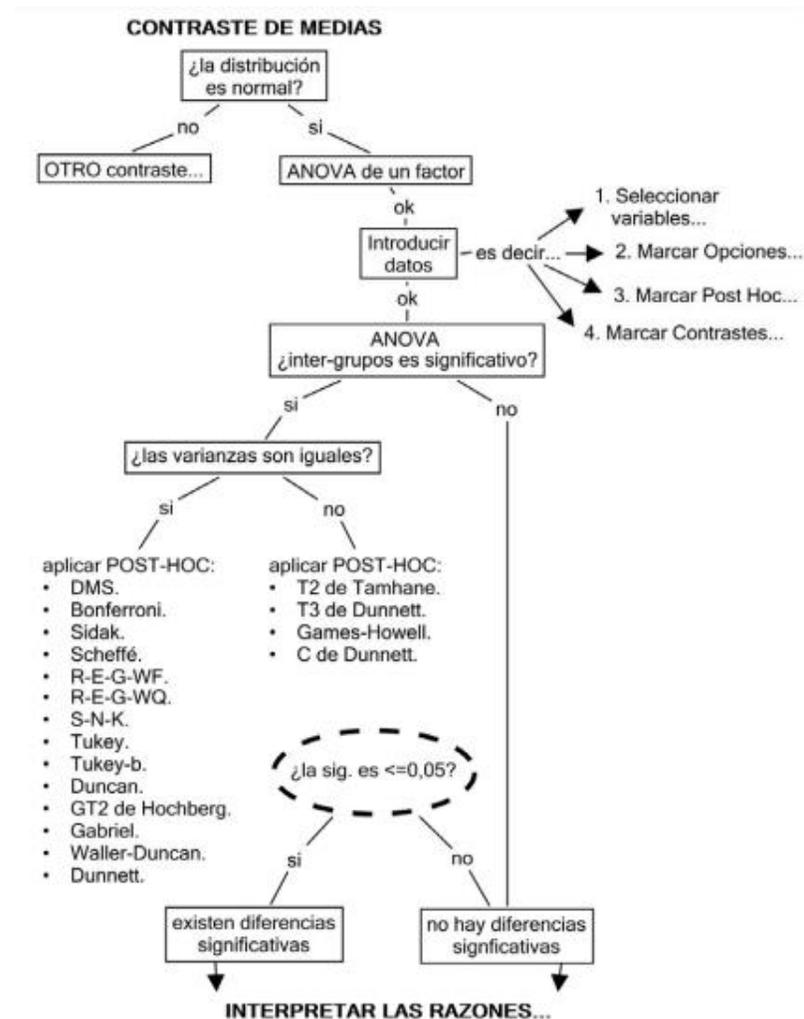
Los coeficientes de correlación más utilizados dependen de la naturaleza de los datos con los que se trabajan, así, se debe tener en cuenta que cuando la muestra se comporta según una distribución normal, se habla de un estadístico paramétrico, utilizándose el coeficiente de correlación de Pearson, el cual presenta como hipótesis nula que no existe relación lineal significativa entre las variables estudiadas; en caso contrario de que la muestra no siga una distribución normal, se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman (Ferrero, 2020).

#### 4.2.5 Comparación de medias

Cuando se busca mostrar diferencia entre dos grupos, en el caso de que las variables se distribuyan normalmente, se utiliza la prueba t de Student para muestras independientes e idénticamente distribuidas, la cual presenta como hipótesis nula que la diferencia de medias es igual a cero, es decir, que las media son iguales. En caso contrario, que la variable no se distribuya normalmente, se utiliza la prueba U de Mann-Whitney

Para realizar la comparación de medias entre tres o más grupos, se debe utilizar el análisis de varianza (ANOVA) de un factor, el cual es una generalización del contraste de igualdad de medias para dos muestras independientes. Para llevar a cabo esta prueba, se deben cumplir dos supuestos fundamentales: normalidad (usando la prueba de Kolmogorov-Smirnov) y homocedasticidad (usando el estadístico de Levene). La hipótesis nula de la prueba de ANOVA indica que existe igualdad de medias en los grupos, es decir, que no existen diferencias significativas entre los grupos (Ver Figura 12). En el caso de que no exista normalidad, se utiliza la prueba de Kruskal-Wallis.

Figura 12: Esquema de pasos a seguir para calcular la ANOVA de un factor.



Fuente: Bakieva et al., 2012

## 4.2.6 Análisis Factorial Confirmatorio

Para evaluar la calidad del instrumento utilizado para medir el bienestar, se realizó un análisis de validez, los cuales indican en qué grado el instrumento mide la variable que dice medir (Hernández Sampieri et al., 2014), uno de los más utilizados en investigaciones es el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), el cual intenta determinar si el número de factores de un instrumento se corresponde con lo que cabría esperar según una teoría previa.

La estimación de parámetros se realiza con el método de Mínimos Cuadrados no Ponderados (ULS), el cual no establece que las variables deban seguir una distribución determinada, un problema recurrente al usar escalas del tipo Likert, además, el AFC se evalúa utilizando índices de ajustes, en esta investigación se toman en cuenta tres de ellos. Dentro de los más utilizados se encuentra el Error Cuadrático Medio de Aproximación (RMSEA) el cual se recomienda para casos con un tamaño de muestra mayor a 200 y está reconocido como uno de los índices más informativos de los modelos. En general, valores de RMSEA menores a 0.05 indican un buen ajuste, mientras que valores comprendidos entre 0.05 y 0.08, indican un ajuste razonable (Morata-Ramírez et al., 2015).

Otro índice utilizado es la Raíz Cuadrada Media Residual Estandarizada (SRMR), el cual indica una medida absoluta de ajuste del modelo. Valores inferiores a 0.08 se considera un buen ajuste del modelo, teniendo en cuenta que un valor de cero indica un ajuste perfecto (Rojas-Torres, 2020).

Por último, la prueba de chi cuadrado ( $\chi^2$ ) se emplea para determinar si los datos de una muestra son representativos de la población, para lo cual, si su valor es estadísticamente significativo ( $p < 0.05$ ) quiere decir que el modelo es pobre y no representa a la población completa. En caso contrario ( $p \geq 0.05$ ), quiere decir que el modelo se ajusta adecuadamente a la muestra. Cuando no se cumple el criterio de normalidad, la decisión se apoya usando la prueba de esfericidad de Bartlett.

## 4.3 INSTRUMENTOS

Se utilizaron tres instrumentos para obtener los datos de esta investigación, los cuales se muestran con detalle en Anexos.

Para evaluar el **burnout** en la muestra, se aplicó la versión española de la escala *Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)* que ha sido validada en contextos chilenos (Acuña-Hormazabal, Mendoza-Llanos & Pons-Peregort, 2021; Quaas, 2006). Esta escala consta de 15 ítems que se responden en una escala de frecuencia de 1 a 7 puntos. Permite estimar el nivel general de burnout y

sus tres dimensiones: agotamiento emocional (por ejemplo, *Trabajar todo el día realmente es estresante para mí*), cinismo (por ejemplo, *Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo*) y realización profesional (por ejemplo, *En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo*). Este instrumento presentó un índice de confiabilidad medido con un alfa de Cronbach de  $\alpha_{burnout} = 0.83$ , acorde con los Alpha obtenidos en la investigación de Salanova, con índices de consistencia interna de  $a \in [0.73 - 0.84]$ , también, se ha demostrado que la estructura de tres factores es invariable a través de diferentes ocupaciones (Salanova et al, 2000) y muestra un índice de ajuste dentro del criterio para considerarlo un buen ajuste ( $RMSEA = .07$  principalmente). Las preguntas están enfocadas en los tres pilares que explican el síndrome de burnout, distribuyéndose de la forma que se ve en el Anexo 8.1.

Tabla 4: Fiabilidad de las dimensiones del burnout.

<b>Dimensión</b>	<b>N° ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Agotamiento	5	0.91
Cinismo	4	0.84
Realización personal	6	0.87
<b>Instrumento</b>	<b>15</b>	<b>0.83</b>

Fuente: Elaboración propia.

Para medir el **bienestar** de la muestra, se aplicó el cuestionario *Positive Functioning at Work (PF-W)* (Donaldson, Ellardus & Donaldson, 2022), que se basa en el modelo PERMA y añade cuatro nuevos constructos. Así, esta escala mide los constructos de: positive emotions (por ejemplo, *Siento alegría en un día típico de trabajo*), engagement (por ejemplo, *Cuando trabajo en algo que disfruto, olvido todo lo demás que me rodea*), positive relationships (por ejemplo, *Recibo apoyo de otros cuando lo necesito*), meaning (por ejemplo, *Mi trabajo es significativo*), accomplishment (por ejemplo, *Estoy generalmente satisfecho con mi desempeño en el trabajo*), physical health (por ejemplo, *Rara vez me siento enfermo*), environment (por ejemplo, *existe bastante luz natural en mi espacio de trabajo*), mindset (por ejemplo, *Creo que mi trabajo me permitirá desarrollarme en el futuro*) y economic security (por ejemplo, *En caso de emergencia financiera, tengo suficientes ahorros*). Este cuestionario, que aún no tiene una versión en español en la literatura, fue traducido para el contexto de la presente investigación. En la actual muestra se obtuvo un índice de consistencia interna de  $\alpha_{bienestar} = 0.90$ , este modelo de nueve factores muestra un buen ajuste de los datos según Donaldson (2019) ( $RMSEA = 0.05$ ,  $SRMR = 0.05$ ,  $\chi^2 = 3936.46$ ,  $p < 0.01$ ). Se distribuye por medio de 32 preguntas, distribuidas de la forma que se observa en el Anexo 8.2.

Tabla 5: Fiabilidad de las dimensiones del bienestar.

<b>Dimensión</b>	<b>N° ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Positive Emotions	3	0.90
Engagement	3	0.56
Positive Relationships	3	0.86
Meaning	3	0.91
Accomplishment	3	0.74
Physical Health	4	0.84
Environment	7	0.79
Mindset	3	0.74
Economic Security	3	0.63
<b>Instrumento</b>	<b>32</b>	<b>0.90</b>

Fuente: Elaboración propia.

Por último, para medir el **engagement** de la muestra, se aplicó la escala *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)* de Schaufeli & Bakker (2003), adaptada al español. Esta escala evalúa el engagement a partir de tres dimensiones: vigor (por ejemplo, *Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar*), dedicación (por ejemplo, *Mi trabajo me inspira*) y absorción (por ejemplo, *Me “dejo llevar” por mi trabajo*). Consiste en 17 afirmaciones que expresan los sentimientos de las personas hacia su trabajo, y se responde en una escala de frecuencia de 1 a 7 puntos. Se obtuvo un índice de confiabilidad de  $\alpha_{engagement} = 0.94$ , lo que coincide con la consistencia interna de los dimensiones que va desde  $a \in [0.82 - 0.92]$  señalado en Schaufeli & Bakker (2003), además, muestra que un ajuste de un modelo trifactorial que se replica en diferentes países, lo que confirma la validez a nivel transcultural de este modelo, indicando así que los tres componentes son independientes, pero se correlacionan ( $RMSEA = .07, RMSEA_{MG} = .03$ ) y que, las cargas factoriales entre los factores no varían entre distintos grupos ocupacionales. La distribución de cada ítem para poder medir las dimensiones se muestra en el Anexo 8.3.

Tabla 6: Fiabilidad de las dimensiones del engagement.

<b>Dimensión</b>	<b>N° ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Vigor	6	0.84
Absorción	6	0.82
Dedicación	5	0.89
<b>Instrumento</b>	<b>17</b>	<b>0.94</b>

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente se incorporó un cuestionario que tenía como objetivo indagar acerca de variables sociodemográficas y laborales (género, orientación sexual, si tiene hijos o no, si está a cargo del cuidado de otras personas, edad, estado civil, nivel de escolaridad, tipo de contrato, tipo de jornada laboral, años de experiencia laboral en la organización y departamento al que pertenece).

## 5 RESULTADOS

En primer lugar, se realizó una depuración de los datos, identificándose dos outliers debido a un tiempo de respuesta atípico, considerando un promedio de respuesta de 13 minutos, estos cuestionarios en particular presentaron tiempos de 3 y 5 días en finalizar la encuesta, lo que permite dudar de la fiabilidad de las respuestas entregadas y de la seriedad con la que se realizó el cuestionario. Así, se obtuvo una muestra de 263 cuestionarios válidos.

A continuación, se presentan los resultados del análisis de normalidad realizado a las variables estudiadas, apoyándose en la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 7: Análisis de normalidad de las variables.

<b>Dimensión</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Significancia</b>
<b>Burnout</b>	<b>.051</b>	<b>263</b>	<b>.096</b>
• Agotamiento	.079	263	<.001
• Cinismo	.131	263	<.001
• Realización personal	.136	263	<.001
<b>Engagement</b>	<b>.070</b>	<b>263</b>	<b>.004</b>
• Vigor	.072	263	.002
• Absorción	.061	263	.020
• Dedicación	.102	263	<.001
<b>Bienestar</b>	<b>.037</b>	<b>263</b>	<b>.200*</b>
• Positive Emotions	.149	263	<.001
• Engagement	.113	263	<.001
• Positive Relationships	.149	263	<.001
• Meaning	.186	263	<.001
• Accomplishment	.123	263	<.001
• Physical Health	.115	263	<.001
• Environment	.059	263	.027
• Mindset	.105	263	<.001
• Economic Security	.102	263	<.001

Fuente: Elaboración propia.

La *Tabla 7* muestra los resultados en cuanto a normalidad de las dimensiones, mostrando que sólo las variables del burnout y el bienestar en su conjunto presentan evidencia estadísticamente significativa que las variables se comportan según una distribución normal, además de las dimensiones de Absorción y Environment, para el Engagement y el Bienestar respectivamente.

El análisis visual de los histogramas de las variables presenta evidencia de que los valores de las tres variables se distribuyen de forma simétrica respecto al valor medio analizándolo en su conjunto (Ver Anexo 8.6).

Para trabajar el objetivo específico relacionado a examinar la naturaleza opuesta entre engagement y burnout, se realizó un análisis de correlación de variables utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que no se presentó normalidad en todas las variables utilizadas.

Las correlaciones entre las variables mostraron los resultados de la Tabla 8. Se presentaron correlaciones estadísticamente significativas negativas entre las dimensiones de agotamiento y cinismo con las dimensiones de vigor y absorción respectivamente, así como también correlación estadísticamente significativa positiva entre las dimensiones de baja realización personal con dedicación. Sin embargo, la fuerza de la correlación es más bien moderada a baja. Estos resultados se relacionan de manera esperada con lo dispuesto en la literatura, evidenciando una relación inversa entre las dimensiones de agotamiento y cinismo con las dimensiones de vigor y absorción respectivamente, y una relación directa entre realización personal y dedicación, estos resultados son un apoyo para la hipótesis que sostenía la naturaleza opuesta entre las variables.

Tabla 8: Correlación entre las dimensiones de burnout y engagement.

	M	D.E.	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>1. Burnout</b>	4.31	.89	--							
2. Agotamiento	3.69	1.48	.86**	--						
3. Cinismo	2.86	1.50	.70**	.60**	--					
4. Realización personal	5.80	1.09	.30**	-.02	-.26**	--				
<b>5. Engagement</b>	4.93	1.08	-.26**	-.36**	-.53**	.45**	--			
6. Vigor	5.01	1.07	-.28**	-.42**	-.53**	.48**	.92**	--		
7. Absorción	4.70	1.16	-.15*	-.21**	-.39**	.35**	.90**	.74**	--	
8. Dedicación	5.11	1.30	-.29**	-.37**	-.57**	.44**	.93**	.81**	.76**	--

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la medición del bienestar en sus dimensiones, la *Tabla 9* muestra las correlaciones entre las dimensiones de este constructo, en esta se señala que los nueve constructos postulados por Donaldson son estadísticamente significativos en su correlación con el bienestar, con un tamaño de efecto en su mayoría moderados a altos, con excepción del comportamiento del Engagement y Economic Security, los que tienen correlaciones bajas, pero estadísticamente significativas.

Tabla 9: Correlación entre las dimensiones de bienestar.

	M	D.E.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>1.Bienestar</b>	5.08	.75	--									
2.Positive Emotions	5.39	1.18	.71**	--								
3.Engagement	4.88	1.20	.28**	.15*	--							
4.Positive Relationships	5.61	1.18	.69*	.40**	.11	--						
5.Meaning	5.83	1.26	.73**	.60**	.21**	.49**	--					
6.Accomplishment	5.74	.97	.70**	.56**	.22**	.42**	.68**	--				
7.Physical Health	4.79	1.27	.51**	.29**	<b>-.02</b>	.31**	.21**	.33	--			
8.Environment	5.02	1.10	.79**	.48**	.08	.71**	.50**	.46**	.30**	--		
9.Mindset	5.21	1.25	.74**	.59**	.16*	.39**	.58**	.56**	.31**	.46**	--	
10.Economic Security	3.46	1.42	.42**	.22**	.09	.16*	.11	.16**	.20**	.24**	.28**	--

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presentan los resultados de las comparaciones de medias usando los datos sociodemográficos obtenidos en la primera sección de la encuesta aplicada.

Con respecto al género, tal como se ve en la *Tabla 10*, existen diferencias significativas para las dimensiones de agotamiento y cinismo, así como para el burnout a nivel general, en donde las mujeres son quienes presentan mayores niveles de burnout. También se observan diferencias significativas en tres dimensiones del bienestar (positive emotions, engagement y environment), aquí los niveles entre hombres y mujeres son similares, con pequeñas tendencias a presentar mayores niveles de engagement en mujeres, considerándolo como una dimensión que contribuye al bienestar.

Tabla 10: Comparación de medias según género de los trabajadores.

	Hombre		Mujer		Significancia
	M	D.E.	M	D.E.	
<b>Burnout</b>	4.02	.81	4.45	.90	<b>.001</b>
Agotamiento	3.19	1.31	3.93	1.49	<b>&lt;.001</b>
Cinismo	2.50	1.28	3.02	1.57	<b>.020</b>
Realización personal	5.72	1.24	5.84	1.02	.427
<b>Engagement</b>	5.05	1.10	4.89	1.05	<b>.037</b>
Vigor	5.19	1.12	4.94	1.03	<b>.047</b>
Absorción	4.77	1.17	4.68	1.14	.075
Dedicación	5.22	1.27	5.07	1.30	<b>.038</b>
<b>Bienestar</b>	5.15	.77	5.06	.74	.065
Positive Emotions	5.41	1.16	5.40	1.17	<b>.016</b>
Engagement	4.53	1.41	5.06	1.05	<b>&lt;.001</b>
Positive Relationships	5.71	1.13	5.57	1.21	.484
Meaning	5.83	1.20	5.84	1.28	.139
Accomplishment	5.75	1.04	5.75	.93	.201
Physical Health	4.96	1.23	4.72	1.29	.281
Environment	5.27	1.08	4.92	1.09	<b>.015</b>
Mindset	5.25	1.28	5.20	1.24	.597
Economic Security	3.52	1.48	3.43	1.40	.850

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presentan los resultados de las variables con respecto a la edad de la muestra (Ver Tabla 11 y Tabla 12), en donde realizaron las pruebas correspondientes según la existencia o no de normalidad de cada variable (tomando en cuenta la Tabla 7).

Para el burnout, la prueba de Homogeneidad es rechazada, por lo tanto, las varianzas entre los grupos son iguales, luego, la prueba ANOVA indicó que no existen diferencias en los grupos de edades señalados.

Para el engagement, las varianzas resultaron diferentes entre los grupos, lo que junto con la prueba de Kruskal-Wallis permiten señalar que existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de edades, sin embargo, el análisis post-hoc no es concluyente en cuanto a cuáles son los grupos que presentan estas diferencias (Ver Tabla 14), debido a que no cumplen con la significancia necesaria ( $p < .05$ ).

Finalmente, la variable bienestar se comporta de la misma manera que el engagement, no pudiendo obtener resultados sobre diferencias estadísticamente significativas entre los grupos (Ver Tabla 15).

Tabla 11: Test de Homogeneidad de Varianzas para las variables teniendo en cuenta la edad.

	<b>F</b>	<b>g.l. 1</b>	<b>g.l. 2</b>	<b>p</b>
<b>Burnout</b>	1.30	4.00	258.00	.27
<b>Engagement</b>	2.591	4.00	258.00	.04
<b>Bienestar</b>	2.99	4.00	258.00	.02

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12: ANOVA según edad de los trabajadores para las variables.

	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>g.l.</b>	<b>Media cuadrática</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>Burnout</b>	1.85	4	.46	0.57	.68
<b>Engagement</b>	16.06	4	4.01	3.59	.00
<b>Bienestar</b>	6.39	4	1.60	2.89	.02

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13: Estadísticos descriptivos de las variables según edad de los trabajadores.

	<b>Burnout</b>	<b>Engagement</b>	<b>Bienestar</b>
<b>18 a 26 años</b>	4.45 (.94)	4.62 (1.30)	4.87 (.98)
<b>27 a 34 años</b>	4.33 (.84)	4.72 (1.10)	4.97 (.73)
<b>35 a 42 años</b>	4.31 (.83)	5.13 (.92)	5.21 (.64)
<b>43 a 50 años</b>	4.14 (.79)	5.32 (.95)	5.36 (.74)
<b>Más de 51 años</b>	4.26 (1.09)	5.11 (.96)	5.15 (.61)

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14: Análisis post-hoc del engagement según edad de los trabajadores usando prueba de Games-Howell.

Engagement		Diferencia de medias	S.E.	t	g.l.	<i>p</i> <sub>tukey</sub>
<b>18 a 26 años</b>	<b>27 a 34 años</b>	-0.11	.23	-0.48	81.35	.99
	<b>35 a 42 años</b>	-0.51	.22	-2.28	76.48	.16
	<b>43 a 50 años</b>	-0.71	.26	-2.70	69.55	.06
	<b>más de 51 años</b>	-0.49	.24	-2.05	83.00	.25
<b>27 a 34 años</b>	<b>35 a 42 años</b>	-0.40	.17	-2.39	141.20	.12
	<b>43 a 50 años</b>	-0.60	.22	-2.77	53.99	.06
	<b>más de 51 años</b>	-0.38	.19	-2.02	50.50	.26
<b>35 a 42 años</b>	<b>43 a 50 años</b>	-0.20	.21	-0.92	50.50	.89
	<b>más de 51 años</b>	0.02	.18	0.11	92.15	1.00
<b>43 a 50 años</b>	<b>más de 51 años</b>	0.22	.23	0.95	58.19	.88

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15: Análisis post-hoc del bienestar según edad de los trabajadores usando prueba de Games-Howells.

Bienestar		Diferencia de medias	S.E.	t	g.l.	<i>p</i> <sub>tukey</sub>
<b>18 a 26 años</b>	<b>27 a 34 años</b>	-0.10	.1	-0.62	73.76	.97
	<b>35 a 42 años</b>	-0.34	.17	-2.05	71.90	.25
	<b>43 a 50 años</b>	-0.49	.20	-2.41	68.46	.13
	<b>más de 51 años</b>	-0.28	.17	-1.65	75.55	.47
<b>27 a 34 años</b>	<b>35 a 42 años</b>	-0.24	.11	-2.07	140.22	.24
	<b>43 a 50 años</b>	-0.38	.16	-2.37	46.37	.14
	<b>más de 51 años</b>	-0.18	.12	-1.47	105.35	.58
<b>35 a 42 años</b>	<b>43 a 50 años</b>	-0.15	.16	-0.91	45.33	.89
	<b>más de 51 años</b>	0.06	.12	0.47	97.19	.99
<b>43 a 50 años</b>	<b>más de 51 años</b>	0.20	.17	1.22	49.12	.74

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las características de las empresas, debido a las grandes diferencias en la representatividad de la muestra, se optó por realizar análisis entre empresa grande o no, agrupando las respuestas de las llamadas MiPymes (microempresa, pequeñas y medianas empresas), lo que es posible observar en la

Tabla 16. Como se puede observar, no existen diferencias estadísticamente significativas según el tamaño de la empresa en la que se trabaja en cada uno de los constructos estudiados.

Tabla 16: Comparación de medias según tamaño de la empresa.

	MiPymes		Empresa grande		p
	M	D.E.	M	D.E.	
<b>Burnout</b>	4.20	.91	4.40	.88	.076
Agotamiento	3.50	1.44	3.85	1.49	.058
Cinismo	2.82	1.55	2.90	1.47	.673
Realización personal	5.71	1.12	5.86	1.07	.266
<b>Engagement</b>	4.90	1.13	4.95	1.04	.725
Vigor	5.03	1.08	5.00	1.06	.823
Absorción	4.70	1.20	4.69	1.12	.922
Dedicación	4.99	1.37	5.20	1.24	.188
<b>Bienestar</b>	5.09	.80	5.08	.72	.868
Positive Emotions	5.31	1.21	5.46	1.15	.278
Engagement	4.92	1.18	4.86	1.23	.685
Positive Relationships	5.57	1.27	5.65	1.12	.611
Meaning	5.74	1.23	5.90	1.29	.317
Accomplishment	5.81	1.01	5.69	.94	.309
Physical Health	4.80	1.34	4.79	1.22	.924
Environment	5.12	1.16	4.94	1.04	.197
Mindset	5.24	1.20	5.18	1.30	.719
Economic Security	3.40	1.53	3.51	1.34	.525

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al rubro de trabajo, se tomaron en cuenta aquellos rubros más representativos, los cuales fueron: salud y asistencia social (n=59), comercio (n=57) y enseñanza (n=40). El análisis por grupo realizado mediante la prueba de ANOVA indicó varianzas diferentes entre los tres grupos mencionados, existiendo diferencias estadísticamente significativas (Ver Tabla 17 y Tabla 18).

Para el burnout, se rechaza la hipótesis nula de la prueba de homogeneidad de varianzas, por lo tanto, las varianzas son iguales, luego, no se presentan diferencias estadísticamente significativas en los rubros estudiados.

Para el engagement, la prueba de homogeneidad de varianzas indica que estas son iguales, además de presentar diferencias estadísticamente significativas, las cuales se analizan utilizando el test de Bonferroni para comparaciones múltiples, mostrando diferencias en el rubro del Comercio (Ver Tabla 20).

Finalmente, para el bienestar, los resultados indicaron varianzas iguales entre los grupos, existiendo diferencias estadísticamente significativas en trabajadores del rubro de Comercio (Ver Tabla 21).

Tabla 17: Test de Homogeneidad de Varianzas para las variables teniendo en cuenta el rubro.

	<b>F</b>	<b>g.l. 1</b>	<b>g.l. 2</b>	<b>p</b>
<b>Burnout</b>	.52	2.00	153.00	.59
<b>Engagement</b>	1.91	2.00	153.00	.15
<b>Bienestar</b>	.83	2.00	153.00	.44

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18: ANOVA según rubro de la empresa para las variables.

	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>g.l.</b>	<b>Media cuadrática</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>Burnout</b>	1.30	2	.65	.87	.42
<b>Engagement</b>	17.69	2	8.84	9.11	.00
<b>Bienestar</b>	8.19	2	4.10	8.63	.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19: Estadísticos descriptivos de las variables según rubro de la empresa.

	<b>Burnout</b>	<b>Engagement</b>	<b>Bienestar</b>
<b>Comercio</b>	4.26 (.93)	4.55 (1.10)	4.81 (.68)
<b>Enseñanza</b>	4.49 (.89)	5.39 (.98)	5.37 (.75)
<b>Salud y asistencia social</b>	4.36 (.78)	5.07 (.86)	5.20 (.66)

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20: Análisis post-hoc del engagement según rubro de la empresa usando prueba de Bonferroni.

<b>Engagement</b>		<b>Diferencia de medias</b>	<b>S.E.</b>	<b>t</b>	<b><i>p</i><sub>bonf</sub></b>
<b>Comercio</b>	<b>Enseñanza</b>	-.84	.20	-4.13	.00
	<b>Salud y asistencia social</b>	-.52	.18	-2.85	.02
<b>Enseñanza</b>	<b>Salud y asistencia social</b>	.32	.20	1.57	.35

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21: Análisis post-hoc del bienestar según rubro de la empresa usando prueba de Bonferroni.

<b>Bienestar</b>		<b>Diferencia de medias</b>	<b>S.E.</b>	<b>t</b>	<b><i>p</i><sub>bonf</sub></b>
<b>Comercio</b>	<b>Enseñanza</b>	-.56	.14	-3.91	.00
	<b>Salud y asistencia social</b>	-.39	.13	-3.05	.01
<b>Enseñanza</b>	<b>Salud y asistencia social</b>	.16	.14	1.17	.74

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, para comprobar verificar que el instrumento utilizado para medir el bienestar efectivamente evaluase los constructos establecidos, se realizó un AFC obteniéndose los índices de ajuste mostrados en la Tabla 22.

Tabla 22: Índices de ajuste del AFC.

	<b>Valor</b>
<b>RMSEA</b>	.18
<b>SRMR</b>	.07
<b>Bartlett's test</b>	$p < .00$

Fuente: Elaboración propia.

## 6 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

---

El objetivo de esta investigación fue identificar los niveles de bienestar, burnout y engagement en los trabajadores de la región del Biobío y examinar la naturaleza opuesta entre los últimos dos constructos mencionados.

Se arrojaron diferencias significativas según el sexo de los encuestados, resultados que van en línea con las responsabilidades laborales y familiares que culturalmente se le han asignado a las mujeres y que se intensificaron en el período de pandemia. Período que trajo una extensión e intensificación de las jornadas laborales, lo que a su vez conlleva una sobrecarga de trabajo, evidenciando las desigualdades de género existentes que desfavorecen a las mujeres trabajadoras (Undurraga et al., 2021), esto permite apoyar la hipótesis relacionada a que las mujeres presentan más burnout que los hombres, resultados que son concordantes con investigaciones similares (Acuña-Hormazabal, 2021; Ruiz de Chávez et al., 2014; Chávez, 2016). Además, Jorquera & Herrera (2020) también encontraron mayor presencia de estrés laboral en mujeres y personas menores a 39 años, entendiéndose estrés laboral como síndrome de burnout. Adicionalmente, esta inclinación, sumada a que se presentó más burnout en las edades de 18 a 34 años, puede dar paso a hablar de una relación entre la paternidad con la aparición de burnout en el trabajo y en la familia (Chávez, 2021) llegando a definirse un estado de burnout parental asociado a las inseguridades, angustias y responsabilidades ligadas al cuidado de los hijos, Pérez-Díaz & Oyarce (2020) muestran que las madres presentan mayor desgaste parental que los padres en una muestra chilena de 430 participantes.

También se presentaron diferencias estadísticamente significativas en el género de los trabajadores en cuanto a los niveles de engagement, tal como también se señaló en investigaciones similares tomando en cuenta distintos rubros (Acuña-Hormazabal et al., 2022; Carranza, 2019; Diaz, 2016) con un tamaño de efecto pequeño, entregando evidencia que respalda que los hombres son quienes presentan más engagement que las mujeres. En cuanto al rubro de trabajo y el engagement de los trabajadores, el área de la educación presentó mayores niveles de engagement en la muestra, reflejando que este sistema educativo debe continuar trabajando en el bienestar de los trabajadores. Dentro de los factores que influyen en el Engagement en el ámbito académico se destaca principalmente el contar con buenas condiciones de trabajo (Vásquez et al., 2016), en la literatura también se señala el rol sobresaliente del liderazgo docente en la generación de un buen ambiente académico (Orellana & Portalanza, 2014).

Para el primer objetivo, se observó que la muestra se comportó según investigaciones similares (Acuña-Hormazabal, 2021; de Chávez, 2014) en donde concluyen que son las personas mayores de 40 años las que presentan menos burnout y mayor engagement, alcanzando niveles más altos en los rangos de 43 a 50 años según los resultados que se obtuvieron, rango de edad en donde existe mayor certidumbre laboral y satisfacción tanto en el trabajo como en la vida, sin embargo, las diferencias resultaron ser no significativas, de esta manera, no es posible concluir que exista prevalencia de engagement según la edad de los individuos en la muestra trabajada.

Con respecto al bienestar de los trabajadores, es importante poder desagregar los resultados. Para la muestra total de 263 trabajadores, los mayores promedios se registraron en las dimensiones de Meaning y Accomplishment, relacionado con una sensación de sentido de trabajo y de logro respectivamente, las cuales tienen un sentido fundamental en relación con la felicidad, según Ibáñez et al. (2020), tener un propósito claro en la vida y en el trabajo, sentirse reconocidos y buscar el éxito permite acercarse a un mayor bienestar y realización, reflejando la importancia de prácticas asociadas a reconocer y entregar oportunidades de desarrollar el talento de los trabajadores por parte de las organizaciones.

Al analizar los resultados de las cuatro nuevas dimensiones propuestas por Donaldson, dos de ellas (Physical Health, Economic Security) presentan correlaciones significativas positivas, pero con magnitudes bajas, es decir, que explican débilmente el bienestar en la muestra. Sin embargo, es importante destacar que el instrumento en sí presenta un excelente coeficiente de consistencia interna (90%), lo que permite entregar confiabilidad en los resultados pese a que estos sean de magnitudes bajas. A modo adicional, los puntajes de corte de los índices de ajuste mencionados anteriormente indican que el modelo tiene un ajuste pobre de los datos, dando a entender que esta muestra no representa de forma satisfactoria a la población completa. Este resultado si bien no es el esperado, abre paso a que se realicen más investigaciones con muestras similares, para poder validar el nuevo instrumento de medición de bienestar propuesto por Donaldson, obteniendo evidencia empírica que permita avalar la escala de nueve factores.

Respecto al objetivo de examinar la naturaleza opuesta entre burnout y engagement, luego de observar las correlaciones entre las variables, estas muestran diferencias estadísticamente significativas y opuestas para cada constructo, pero con una fuerza entre baja a moderada. Este resultado toma mayor relevancia al observar los resultados en la muestra general, los que se comportan como extremos

opuestos, mostrando que mientras una dimensión del engagement aumenta, la dimensión opuesta del burnout se comporta según las direcciones entregadas al realizar el respectivo análisis de correlación. Además, investigaciones anteriores llaman a trabajar estos constructos por separado, señalando que incluso el engagement puede explicar al burnout (Acuña-Hormazabal, Mendoza-Llanos & Pons-Peregort, 2022).

En relación a los baremos normativos señalados para las variables en el Anexo 8.7, se realizó una corrección de las puntuaciones obtenidas para las dimensiones del burnout, la cual muestra *niveles medio altos* para las tres dimensiones, con promedios generales de 2.69, 1.86 y 4.80 para las dimensiones de agotamiento, cinismo y realización personal respectivamente. Por otro lado, luego de corregir las puntuaciones obtenidas a nivel general para las dimensiones del engagement, se tienen niveles que pueden tratarse dentro del *promedio*, con puntuaciones de 4.01, 3.70 y 4.11 para el vigor, la absorción y dedicación respectivamente.

En cuanto a los niveles de bienestar, considerando estudios previos realizados en Lima, México y Colombia (Concepción et al., 2018; Chaves, 2023), los niveles de la presente investigación son bajos en comparación a los mencionados, donde se utilizaron muestras similares considerando una escala de valoración de 10 puntos. Por otro lado, mencionar que los resultados obtenidos son mayores en comparación con la aplicación del Workplace PERMA Profiler en trabajadores japoneses (Watanabe et al., 2018) y que se presentan promedios muy similares a lo propuesto por Cea Veloz (2018) en su investigación con trabajadores de la región del Biobío, en donde comprobó las propiedades psicométricas del instrumento. Todas estas comparaciones, se realizaron luego de ajustar las escalas de valoración utilizadas.

## **6.1 IMPLICACIONES PRÁCTICAS**

Los resultados obtenidos en los constructos del bienestar vienen a avalar el modelo PERMA como herramienta que explica el bienestar, sin embargo, los cuatro nuevos constructos propuestos por Donaldson no se evidencian en la muestra trabajada, con indicadores con promedios bajos como el de seguridad económica, encontrándose diferencias en género, mostrando que las mujeres están en situación de mayor precariedad económica, lo que se puede explicar por el hecho de que ellas han experimentado peores condiciones económicas que los hombres, por lo tanto, pueden estar “habituadas” a una situación desigual (Gallardo-Peralta, 2019).

Se habla de precariedad laboral relacionado a sueldos bajos o insuficientes que no alcanzan a cubrir las necesidades básicas de las personas y una limitada capacidad para ejercer derechos laborales (vacaciones y licencias médicas) (Vives et al., 2019). El empleo precario tiene efectos negativos en la salud de las personas, se genera estrés crónico, desgaste y malestar psicológico, sumado a que muchas veces las personas no pueden cumplir con el derecho a reposo en caso de enfermedades, además LaMontagne et al. (2009) describe que las mujeres con empleos precarios están en mayor riesgo de acoso sexual en el trabajo. Todo esto repercute en una sensación de baja seguridad económica que se evidenció en esta investigación, con preguntas como: “estoy cómodo con mi actual ingreso”, “puedo perder varios meses de sueldo debido a enfermedades serias, y aun así tendré seguridad económica” y “en caso de emergencia financiera, tengo suficientes ahorros”.

Los resultados en los tres constructos reflejan la realidad que existe en cuanto a la falta de preocupación por el bienestar de los trabajadores, sobre todo en los sectores donde existe relación directa con las personas (comercio, salud y enseñanza), rubros que están expuestos al estrés y desgaste laboral relacionado con la presión de continuar realizando sus funciones incluso en situaciones adversas. Se ha mostrado que el apoyo social percibido por estos profesionales, además de la inteligencia emocional funcionan como factores protectores para afrontar las condiciones de estrés y de agotamiento (Veliz Burgos et al., 2018; Varela et al., 2022).

Estos resultados abren paso a continuar el trabajo de estos temas con las organizaciones y trabajadores, dando a conocer las ventajas de poder dirigir las prácticas organizacionales orientadas a la gestión de personas hacia un enfoque en el bienestar de las personas. Las recomendaciones para futuras investigaciones están dirigidas a poder profundizar el estudio en rubros específicos, pudiendo así explicar de mejor manera los niveles de bienestar y proponiendo oportunidades de mejora para las organizaciones de la región.

## 7 REFERENCIAS

---

- Acuña-Hormazábal, Álvaro, Mendoza-Llanos, R., Luengo-Martínez, C., Hermosilla-Ávila, A., & Pons-Peregró, O. (2022). Conciliación trabajo-familia en tiempos del COVID-19 y su relación con el engagement y burnout de docentes universitarios de Chile. *Multidisciplinary Business Review*, 15(2), 1–13. <https://doi.org/10.35692/07183992.15.2.2>
- Banco de Datos de la Encuesta Nacional de Empleo (2021). Recuperado de <https://bancodatosene.ine.cl/>
- Bakker, Arnold B., & Demerouti, Evangelia. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakieva, M., González Such, J. & Jornet J. (2012). SPSS: ANOVA de un Factor. Grupo de Innovación Educativa Universitat de Valencia. <https://www.uv.es/innovamide/spss/0702b.wiki>
- Cea Veloz, F. Y. (2018). Propiedades psicométricas del «Workplace PERMA Profiler» en Trabajadores Chilenos: Una medida multidimensional de florecimiento para contextos organizacionales. [Tesis de Magister]. Universidad de Concepción.
- Celina Oviedo, H., & Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(4), 572-580.
- Vives, A., Valdebenito, R., & Baeza, F. (21 de noviembre de 2019). La epidemia del empleo precario: causas y posibles salidas. CIPER. [https://www.ciperchile.cl/2019/11/21/la-epidemia-del-empleo-precario-causas-y-posibles-salidas/#\\_ftn9](https://www.ciperchile.cl/2019/11/21/la-epidemia-del-empleo-precario-causas-y-posibles-salidas/#_ftn9)
- Chaves, C., Ballesteros-Valdés, R., Madridejos, E. et al. PERMA-Profilers for the Evaluation of well-being: Adaptation and Validation in a Sample of University Students and Employees in the Mexican Educational Context. *Applied Research Quality Life* 18, 1225–1247 (2023). <https://doi.org/10.1007/s11482-022-10132-1>
- Chavez Esquivel, A. G. (2021). Relación entre la maternidad intensiva y burnout parental en madres que trabajan [Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima.
- Chen, Huaruo; Liu, Fan; Pang, Liman; Liu, Fei; Fang, Tingting; Wen, Ya; Gu, Xueying. (2020). Are You Tired of Working amid the Pandemic? The Role of Professional Identity and Job Satisfaction against Job Burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), Suiza. 9188. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249188>
- Chiang Vega, María Margarita, Fuentealba Elgueta, Ivonne Ingrid, & Nova Cabrera, Rossana Alejandra. (2017). RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ENGAGEMENT, IN TWO SOCIAL FOUNDATIONS, WITHOUT PROFIT, FROM THE BIO BIO REGION. *Ciencia & trabajo*, 19(59), 105-112. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>

- Chiang M, Riquelme G, Rivas P, 2018. Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Cienc Trab. Sep-Dic*; 20 [63]: 178-186.
- Circular HR. (2020). Encuesta “Engagement y Teletrabajo en contexto COVID-19”. <https://www.circularhr.cl/encuesta-engagement-y-teletrabajo-en-contexto-covid-19-latam/>
- Cobo-Rendón R, Pérez Villalobos MV, Díaz Mujica A. Propiedades psicométricas del perma-Profiler para la medición del bienestar en una muestra de estudiantes universitarios chilenos. *Rev Cienc Salud*. 2020; 18(1): 119-133. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.8775>
- Concepción, L. A., Dextre, C., Landauro, E., & Vásquez, A. (2018). *Medición de la felicidad en profesores de dos centros educativos de Lima* [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica de Perú.
- Contreras, Françoise, & Esguerra, Gustavo. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Diversitas*, 2(2), 311-319. Recuperado el 30 de marzo de 2023, de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982006000200011&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200011&lng=pt&tlng=es).
- De Chávez Ramírez, Dellanira Ruiz, Pando Moreno, Manuel, Aranda Beltrán, Carolina, & Almeida Perales, Cristina. (2014). Burnouy y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Ciencia & trabajo*, 16(50), 116-120. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200010>
- del Cacho Tena, A. M. (2023, 7 marzo). El papel de los datos normativos en la neuropsicología. *NeuroPsychology Learning*. Recuperado 7 de julio de 2023, de <https://neuropsychologylearning.com/el-papel-de-los-datos-normativos-en-la-neuropsicologia/>
- Donaldson SI, van Zyl LE and Donaldson SI (2022) PERMA+4: A Framework for Work-Related Wellbeing, Performance and Positive Organizational Psychology 2.0. *Front. Psychol.* 12:817244. doi: 10.3389/fpsyg.2021.817244
- Donaldson, Stewart & Donaldson, Scott & Chen, Christopher. (2020). Evaluating Positive Organizational Psychology Interventions. 10.1002/9781118977415.ch10.
- Donatell, R., Snow, C., & Wilcox, A. (1999). *Wellness: Choices for Health and Fitness* (2da. ed., pp.1-23). Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Estadísticas Nacionales de LM y SIL 2021. (2022). SUSESOS: Estadísticas. <https://www.suseso.cl/608/w3-article-692533.html>
- Ferrero, R. (2020, julio). ¿Qué es la correlación estadística y cómo interpretarla? *Máxima Formación*. Recuperado 5 de junio de 2023, de <https://www.maximaformacion.es/blog-dat/que-es-la-correlacion-estadistica-y-como-interpretarla/#:~:text=La%20correlaci%C3%B3n%20es%20un%20tipo,informaci%C3%B3n%20acerca%20de%20la%20otra>
- Frank Martela & Michael F. Steger (2016) The three meanings of meaning in life: Distinguishing coherence, purpose, and significance, *The Journal of Positive Psychology*, 11:5, 531-545, DOI: [10.1080/17439760.2015.1137623](https://doi.org/10.1080/17439760.2015.1137623)

- Lorena Gallardo-Peralta, Isabel Córdova Jorquera, Marcelo Piña Morán y Beatriz Urrutia Quiroz, «Diferencias de género en salud y calidad de vida en personas mayores del norte de Chile», Polis [En línea], 49 | 2018, Publicado el 05 agosto 2019, consultado el 11 julio 2023. URL: <http://journals.openedition.org/polis/15008>
- García, M. I. V. de V., & Gambarte, M. I. G. (2019). La resiliencia como factor protector del estrés crónico en docentes. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 9(3), 159-175. <https://doi.org/10.30552/ejihpe.v9i3.332>
- Gil-Monte, Pedro & Peiro, Jose. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 16. 135-149
- Godoy Rodríguez, Carlos (2022, 15 mayo). *El Alfa De Cronbach: ¿Qué Es Y Cómo Se Calcula?* Tesis de Cero a 100. <https://tesisdeceroa100.com/el-alfa-de-cronbach-que-es-y-como-se-calcula/>
- González, E. R. (2022). Importancia de implementar un programa de bienestar laboral para reducir la deserción en una empresa de lácteos en Cundinamarca. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/43935>.
- Ibáñez Casadiegos, E., García Mogollón, J., & Bolívar León, R. (2021). Percepción de la felicidad de los trabajadores de algunos restaurantes de Acodres Capítulo Norte de Santander. *Conocimiento Global*, 6(1), 246-265. Recuperado a partir de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/158>
- Informe público Zoom al trabajo 2022. (2023, 7 febrero). Issuu. <https://issuu.com/visionhumana/docs/vision-humana-estudios-zoom-al-trabajo-2022>
- Jordan Muiños, F. M., (2021). Valor de corte de los índices de ajuste en el análisis factorial confirmatorio. *PSOCIAL*, 7(1), .
- Jorquera , R. & Herrera, F. (2020). Salud mental en funcionarios de una universidad chilena: desafíos en el contexto de la COVID-19. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. 14(2), e1310. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1310>
- Keyes, C. L. M., Shmotkin, D., & Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 1007–1022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.82.6.1007>
- LaMontagne, A. D., Smith, P. M., Louie, A. M., Quinlan, M., Shoveller, J., & Ostry, A. S. (2009). Unwanted sexual advances at work: Variations by employment arrangement in a sample of working Australians. *Australian and New Zealand journal of public health*, 33(2), 173-179.
- Martin Seligman (2018): PERMA and the building blocks of well-being, *The Journal of Positive Psychology*, DOI: 10.1080/17439760.2018.1437466
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. *Revista De Comunicación*, (112), 42–80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

- Maslach, Christina. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, ISSN 0718-2449, N°. 32, 2009, pags. 37-43.
- 11.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). *Maslach burnout inventory*, Consulting Psychologist Press, 21, 3463-3464.
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (s.f.). *En Chile trabajadores se ausentan 10,4 días en promedio al año a causa de licencias médicas*. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. <https://www.economia.gob.cl/2018/10/18/en-chile-trabajadores-se-ausentan-104-dias-en-promedio-al-ano-a-causa-de-licencias-medicas.htm#:~:text=El%20mayor%20ausentismo%20se%20presenta,el%20Comercio%205%2C6%25>
- Molina, M. (2022, 16 febrero). Análisis de normalidad. Una imagen vale más que mil palabras. - AnestesiaR. <https://anestesiario.org/2022/analisis-de-normalidad-una-imagen-vale-mas-que-mil-palabras/#:~:text=Los%20contrastes%20o%20an%C3%A1lisis%20de,misma%20media%20y%20desviaci%C3%B3n%20est%C3%A1ndar>
- Morata-Ramírez, M.<sup>a</sup> A., Holgado-Tello, Francisco P., Barbero-García, Isabel, & Mendez, Gonzalo. (2015). Análisis factorial confirmatorio: recomendaciones sobre mínimos cuadrados no ponderados en función del error Tipo I de Ji-Cuadrado y RMSEA. *Acción Psicológica*, 12(1), 79-90. <https://dx.doi.org/doi.org/10.5944/ap.12.1.14362>
- Olaya Alaguna, A., Lozano, L. S., Corredor Hernández, G. S., Romero Barragán, Y. M., & González Sánchez, L. Y. (2018). Influencia del bienestar en la rotación del personal en la empresa IDENCORP [Trabajo de grado]. Universidad Piloto de Colombia. página 46.
- Olivares Faúndez, Víctor. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Parra, S. (2015). Lo que dice la ciencia sobre la felicidad de Sócrates. Recuperado de: <https://www.xatakaciencia.com/psicologia/lo-que-dice-la-ciencia-sobre-la-felicidad-desocrates>
- PINTO SOTO, Jenniffer; BARRA ALMAGIÁ, Enrique. Conflicto trabajo-familia y bienestar psicológico en trabajadores de empresas industriales de Chile. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 15-24, jul. 2017. ISSN 2304-165X. Disponible en: <<http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/114>>. Fecha de acceso: 17 mayo 2023
- PNUD. (2010). *Desarrollo Humano en Chile. Género: Los desafíos de la igualdad*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. <https://www.undp.org/es/chile/publications/idh-g%C3%A9nero>
- Quaas, C. (2006). Diagnóstico de burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la Quinta Región de Chile. *Psicoperspectivas*, 65-75.
- Rojas-Torres, L. (2020). Robustez de los índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio a los valores extremos. *Revista De Matemática: Teoría Y Aplicaciones*, 27(2), 383-404. <https://doi.org/10.15517/rmta.v27i2.33677>

- 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(2), 117-134.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A. B. (2003). Test Manual for the Utrecht Work Engagement Scale. Unpublished manuscript, Utrecht University, the Netherland. Retrieved from <http://www.schaufeli.com>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzáles - Roma, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92
- Seligman, M.E.P. (1999). The presidents address. APA. 1998. Annual Report. *American Psychologist*, 54, 559-562
- Seligman, M., (2014), “Florecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar” ISBN 978-607-735-110-8
- SENCE. (2023, mayo). Termómetro Laboral Nacional | Mayo 2023. Observatorio Nacional. Recuperado 29 de mayo de 2023, de <https://www.observatorionacional.cl/publicaciones/3021>
- Towler, A. (31 de Agosto de 2018). CQ Net C. Obtenido de <https://www.ckju.net/en/dossier/employee-engagement-definitionbenefits-and-evidence-based-practices-how-improve-your-employees-engagement>
- UNDURRAGA, Rosario; SIMBURGER, Elisabeth y MORA, Claudia. Desborde y desazón versus flexibilidad y concentración: Teletrabajo académico y género en tiempos de pandemia. *Polis* [online]. 2021, vol.20, n.59 [citado 2023-07-25], pp.12-38. Disponible en: <[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-65682021000200012&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682021000200012&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 0718-6568. <http://dx.doi.org/10.32735/s0718-6568/2021-n59-1594>.
- Varela, Jorge & Guzman, Paulina & Granado, Xavier & Romo-Escudero, Francisca & Miranda, Rafael. (2022). Bienestar, afectos y desgaste laboral de los profesores durante la pandemia en Chile. *Revista de Psicodidáctica*. 28. 10.1016/j.psicod.2022.07.002.
- Vázquez, M., Zuazo, A., Sevares, E., Vázquez, N. (2016), Factores de la Educación Superior que influyen en el Engagement del ámbito académico. *Reaxion Ciencia y tecnología universitaria*. Obtenido de <http://reaxion.utleon.edu.mx/Art Impr Factores de la Educacion Superior que influyen en el Engagement d el ambito academico.html>
- Veliz Burgos, Alex, Dörner Paris, Anita, Soto Salcedo, Alexis, Reyes Lobos, Jose, & Ganga Contreras, Francisco. (2018). Emotional intelligence and psychological well-being in nursing professionals from southern Chile. *MediSur*, 16(2), 259-266. Recuperado en 12 de julio de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2018000200009&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2018000200009&lng=es&tlng=en).
- Villatoro, Pablo. (2012). La medición del bienestar a través de indicadores subjetivos: Una revisión. *Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos*.

Watanabe, K., Kawakami, N., Shiotani, T., Adachi, H., Matsumoto, K., Imamura, K., Matsumoto, K., Yamagami, F., Fusejima, A., Muraoka, T., Kagami, T., Shimazu, A. and Kern, M.L. (2018), The Japanese Workplace PERMA-Profiler: A validation study among Japanese workers. *Journal of Occupational Health*, 60: 383-393. <https://doi.org/10.1539/joh.2018-0050-OA>

## 8 ANEXOS

### 8.1 MASLACH BURNOUT INVENTORY GENERAL SURVEY (MBI-GS)

Conteste las siguientes 15 frases indicando la frecuencia con que usted ha experimentado ese sentimiento. Marque con una equis (X) en el número que más le representa.

Nunca	Muy raras veces a lo largo del año	En algunas ocasiones a lo largo del año	En bastantes ocasiones a lo largo del año	Frecuentemente a lo largo del año	Casi cada día	Cada día
1	2	3	4	5	6	7

ITEMS	ESCALA
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	Agotamiento Emocional
2. Me siento acabado/consumido al final de la jornada laboral	Agotamiento Emocional
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	Agotamiento Emocional
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí	Agotamiento Emocional
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo	Realización Personal
6. Me siento quemado/fatigado por mi trabajo	Agotamiento Emocional
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización	Realización Personal
8. Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo	Cinismo
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo	Cinismo
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo	Realización Personal
11. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo	Realización Personal
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo	Realización Personal
13. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo	Cinismo
14. Dudo sobre el valor de mi trabajo	Cinismo
15. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas	Realización Personal

## 8.2 POSITIVE FUNCTIONING AT WORK (PF-W)

Pensando en sus actividades normales durante su trabajo, responda las siguientes 32 preguntas utilizando una escala desde 1 (No estoy en absoluto de acuerdo) a 7 (Estoy muy de acuerdo).

No estoy en absoluto de acuerdo	No estoy de acuerdo	Algo en desacuerdo	Neutral	Un poco de acuerdo	De acuerdo	Estoy muy de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

ÍTEM	DIMENSIÓN
1. Siento alegría en un día típico de trabajo	Positive Emotions
2. En general, me entusiasma mi trabajo	Positive Emotions
3. Me encanta mi trabajo	Positive Emotions
4. Normalmente me siento absorbido mientras trabajo en algo que desafía mis habilidades	Engagement
5. Pierdo noción del tiempo mientras realizo tareas que disfruto en el trabajo	Engagement
6. Cuando trabajo en algo que disfruto, olvido todo lo demás que me rodea	Engagement
7. Puedo recibir apoyo de parte de mis colegas de trabajo si lo necesito	Work Environment
8. Me siento valorado por mis colegas	Work Environment
9. Confío en mis colegas	Work Environment
10. Mis colegas sacan lo mejor de mí mismo	Work Environment
11. Mi trabajo es significativo	Meaning
12. Entiendo lo que hace que mi trabajo sea significativo	Meaning
13. El trabajo que realizo sirve para un propósito más grande	Meaning
14. Fijo metas que me ayudan a alcanzar mis aspiraciones profesionales	Accomplishment
15. Comúnmente logro lo que me propongo realizar en mi trabajo	Accomplishment
16. Estoy generalmente satisfecho con mi desempeño en el trabajo	Accomplishment
17. Creo que puedo mejorar mis habilidades laborales a través del trabajo duro	Mindset
18. Creo que mi trabajo me permitirá desarrollarme en el futuro	Mindset
19. Tengo un futuro brillante en mi actual organización de trabajo	Mindset
20. Comúnmente me siento físicamente saludable	Physical Health
21. Rara vez me siento enfermo	Physical Health

22. Comúnmente puedo superar las fuentes de angustia (por ejemplo: insomnio, lesiones, problemas de visión, etc.)	Physical Health
23. Me siento en control de mi salud física	Physical Health
24. Estoy cómodo con mi actual ingreso	Economic Security
25. Puedo perder varios meses de sueldo debido a enfermedades serias, y aun así tendré seguridad económica	Economic Security
26. En caso de emergencia financiera, tengo suficientes ahorros	Economic Security
27. Mi ambiente físico de trabajo (ejemplo: oficina) me permite concentrarme en mi trabajo	Work Environment
28. Existe bastante luz natural en mi espacio de trabajo	Work Environment
29. Puedo acceder convenientemente a la naturaleza en mi ambiente de trabajo (ejemplo: parques, océanos, montañas, etc.)	Work Environment
30. Recibo apoyo de otros cuando lo necesito	Relationships
31. Me siento querido en mis relaciones personales	Relationships
32. Estoy satisfecho con mis relaciones personales	Relationships

### 8.3 UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES)

Las siguientes 17 preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Utilice la siguiente escala de respuesta.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5	6	7

1. _____	En mi trabajo me siento lleno de energía	Vigor
2. _____	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	Dedicación
3. _____	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	Absorción
4. _____	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	Vigor
5. _____	Estoy entusiasmado con mi trabajo	Dedicación
6. _____	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	Absorción
7. _____	Mi trabajo me inspira	Dedicación
8. _____	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	Vigor
9. _____	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	Absorción
10. _____	Estoy orgulloso del trabajo que hago	Dedicación
11. _____	Estoy inmerso en mi trabajo	Absorción
12. _____	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	Vigor
13. _____	Mi trabajo es retador	Dedicación
14. _____	Me “dejo llevar” por mi trabajo	Absorción
15. _____	Soy muy persistente en mi trabajo	Vigor
16. _____	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo	Absorción
17. _____	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	Vigor

### 8.4 FORMULARIO ENCUESTA

Se adjunta el enlace de la encuesta aplicada.

<https://forms.office.com/r/7uefq8RMSW>

## 8.5 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a participante, mi nombre es *Cristóbal Chávez Montoya*, alumno memorista de *Ingeniería Civil Industrial de la Universidad de Concepción*. Actualmente me encuentro llevando a cabo una investigación que tiene como objetivo identificar los niveles de bienestar en la Facultad de Ingeniería.

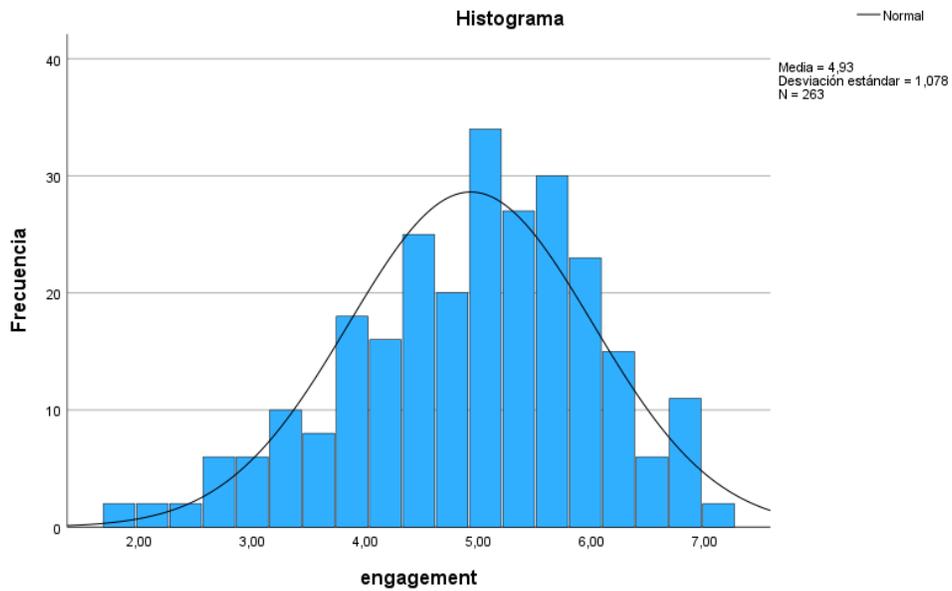
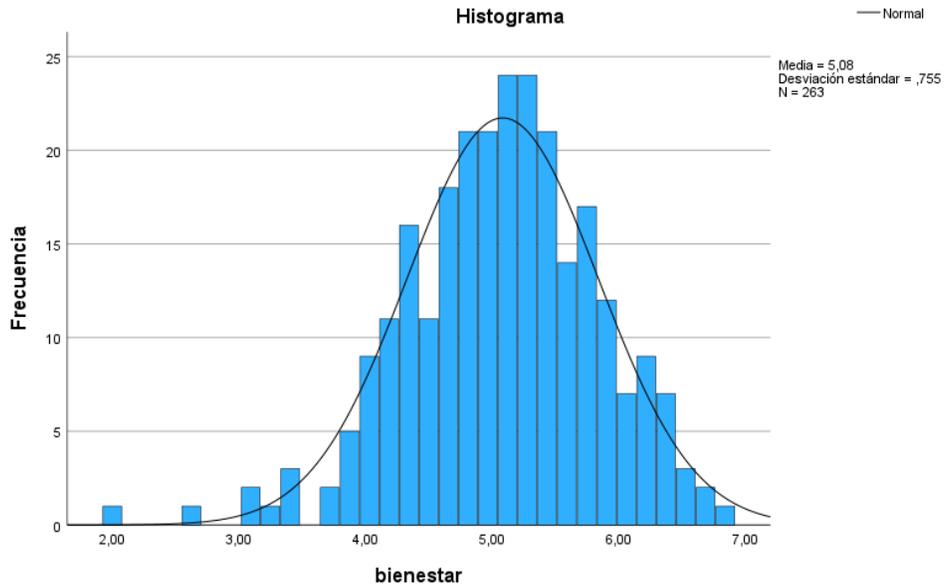
Contar con un óptimo bienestar laboral trae una serie de beneficios en la producción y motivación de las personas, debido a que cuando se realizan actividades que nos gustan y nos sentimos valorados y motivados al hacerlas, somos mucho más productivos y eficientes. Además de traer beneficios a nivel psicológico, debido a que condiciones que garanticen un buen ambiente, pueden traducirse en mantener una buena salud de la persona.

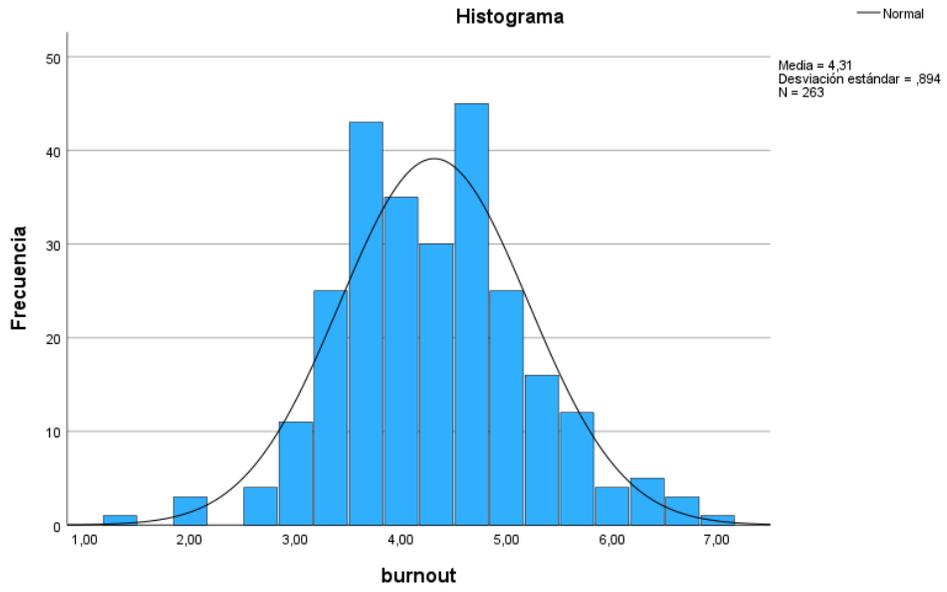
Usted ha sido invitado a participar de este estudio. A continuación, se entrega la información necesaria para tomar la decisión de participar voluntariamente. Utilice el tiempo que desee para estudiar el contenido de este documento antes de decidir si accederá a participar.

- Si usted accede, su participación consistirá en responder un cuestionario de 77 preguntas, divididas en 4 secciones, el cual debiera tomarle alrededor de 10 minutos.
- Usted tiene derecho a abandonar su participación en cualquier momento, sin temor a ser penalizado de alguna manera.
- La participación en este estudio no conlleva ningún riesgo físico, ni psicológico para usted.
- La participación en este estudio no conlleva costo para usted, y tampoco será compensado económicamente.
- Las respuestas de este estudio serán **anonimizadas** y el investigador **mantendrá su confidencialidad en todos los documentos**.
- Los resultados del estudio podrían ser utilizados para publicaciones científicas.
- Si usted tiene preguntas sobre su participación en este estudio o reportar algún problema relacionado a la investigación, puede comunicarse con el investigador responsable *Cristóbal Chávez Montoya*, alumno de Ingeniería Civil Industrial de la Universidad de Concepción, al correo electrónico: [cchavez2018@udec.cl](mailto:cchavez2018@udec.cl). Así como también con la docente guía de esta investigación *Dra. Ángela Zenteno Hidalgo*, académica del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Concepción, al correo [anzenteno@udec.cl](mailto:anzenteno@udec.cl).

## 8.6 HISTOGRAMA DE LAS VARIABLES

A continuación, se presenta el histograma de las variables de bienestar, engagement y burnout respectivamente en conjunto con una curva de distribución normal.





## 8.7 BAREMOS NORMATIVOS

Los baremos normativos son utilizados para establecer una escala de medición que permita comparar los resultados obtenidos con los resultados esperados presentes en la literatura. Se trata de valores de referencia que ayudan a interpretar los resultados de la muestra comparándolo con su grupo normativo. (del Cacho Tena, A., 2023).

Para la variable del burnout, se describe el Baremo Normativo Nacional propuesto por Gil-Monte y Peiró (2000). La Tabla 23 muestra los niveles de comparación de las dimensiones del burnout en una escala de 6 puntos donde 0 corresponde al mínimo puntaje y 6 corresponde al máximo puntaje.

Tabla 23: Datos normativos para la corrección de las puntuaciones de las dimensiones de burnout.

	<b>Agotamiento</b>	<b>Cinismo</b>	<b>Realización personal</b>
<b>Muy bajo</b>	< 0.4	< 0.2	< 2.83
<b>Bajo</b>	0.5 – 1.2	0.3 – 0.5	2.83 – 3.83
<b>Medio (bajo)</b>	1.3 – 2.0	0.6 - 1.24	3.84 - 4.5
<b>Medio (alto)</b>	2.1 - 2.8	1.25 - 2.25	4.51 - 5.16
<b>Alto</b>	2.9 - 4.5	2.26-4	5.17 - 5.83
<b>Muy alto</b>	> 4.5	> 4	> 5.83

Fuente: Gil-Monte y Peiró (2000).

Para la variable de engagement, se utilizan los puntajes normativos presentes para el instrumento utilizado (UWES-17) el cual utiliza los puntajes promedios de la base de datos obtenidas por Schaufeli y Bakker (2003), los puntajes se muestran en la Tabla 24, considerando una escala de 6 puntos donde 0 corresponde al mínimo puntaje y 6 corresponde al máximo puntaje.

Tabla 24: Puntajes normativos para el UWES-17.

	<b>Vigor</b>	<b>Absorción</b>	<b>Dedicación</b>
<b>Muy bajo</b>	$\leq 2.17$	$\leq 1.60$	$\leq 1.60$
<b>Bajo</b>	2.18 - 3.20	1.61 - 2.75	1.61 - 3.00
<b>Promedio</b>	3.21 - 4.80	2.76 - 4.40	3.01 - 4.90
<b>Alto</b>	4.81 - 5.65	4.41 - 5.35	4.91 - 5.79
<b>Muy alto</b>	$\geq 5.66$	$\geq 5.36$	$\geq 5.80$

Fuente: Schaufeli & Bakker (2003).

En el caso del bienestar, no existen baremos normativos con los cuales comparar los resultados obtenidos de la escala PF-W, sin embargo, se realizó una comparación con investigaciones de distintos países que aplicaron la escala PERMA para medir el bienestar en muestras similares.

## UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN – FACULTAD DE INGENIERÍA

### RESUMEN DE MEMORIA DE TÍTULO

<b>Departamento</b>	: Departamento de Ingeniería Industrial
<b>Carrera</b>	: Ingeniería Civil Industrial
<b>Nombre del memorista</b>	: Cristóbal Tomás Chávez Montoya
<b>Título de la memoria</b>	: Bienestar, engagement y burnout en trabajadores de la región del Biobío.
<b>Fecha de la presentación oral</b>	: 03 de agosto de 2023
<b>Profesor Guía</b>	: Ángela Zenteno Hidalgo
<b>Profesor Revisor</b>	: Jorge Maluenda Albornoz
<b>Concepto</b>	:
<b>Calificación</b>	:

#### **Resumen**

La gestión del bienestar en las organizaciones es un constante desafío en el área de personas, agravado durante la pandemia del COVID-19. La crisis sanitaria dejó al descubierto la importancia de la salud mental de los trabajadores, impactando en su desempeño laboral y su bienestar general. Se identifican y miden los niveles bienestar, engagement y burnout en una muestra de trabajadores de la región del Biobío, para lograrlo, se diseñó una encuesta que incluyó 3 instrumentos: Positive Functioning at Work, Utrecht Work Engagement Scale y Maslach Burnout Inventory General Survey, los cuales miden bienestar, engagement y burnout respectivamente. La encuesta fue administrada a 265 trabajadores de la región del Biobío. Los resultados indican que las mujeres presentan mayores niveles de burnout, mientras que los trabajadores de entre 43 y 50 años muestran mayores niveles de engagement. Además, se encontraron diferencias significativas en los conceptos de engagement y bienestar según el rubro de la empresa en la que se trabaja. Finalmente, los hallazgos obtenidos respaldan parcialmente que el engagement y el burnout sean opuestos. La investigación contribuye a la literatura existente y brindan aportes para los tomadores de decisiones de las organizaciones en temáticas de bienestar.

