

# Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados.

## Efficacy beliefs training: A proposal to reduce burnout and improve levels of engagement among employees

*Dayhana Raigosa Gallego*  
*Universidad Católica Popular del Risaralda*  
*Beatriz Marín Londoño*  
*Universidad Católica Popular del Risaralda*

### ABSTRACT

The organizations have had major changes in recent years due to industrialization processes, technology evolution and the consequences of globalization. This situation leads to an increased competition and development of dynamics involving radical and extreme restructuring work processes that can be a cause for adverse events in employee's health. This article explores the role played of efficacy beliefs between the employees' perception of facilitators and levels of engagement within organizations.

**Key words:** Bournout, Engagement, Efficacy beliefs training

### RESUMEN

Las organizaciones han tenido transformaciones importantes en los últimos años debido a sus procesos de industrialización, la evolución de la tecnología y la globalización, derivando en mayor competencia y en el desarrollo de dinámicas que implican reestructuraciones drásticas en los procesos laborales que pueden producir eventos adversos en la salud en los empleados. Este artículo explora el rol mediador que juegan las creencias de eficacia entre la percepción de facilitadores de empleados y los niveles de engagement al interior de las organizaciones.

**Palabras clave:** Bournout, Engagement Creencias de Eficacia

---

Artículo recibido/Article received: Septiembre, 2010/September, 2010, Artículo aceptado/Article accepted: Noviembre 2010/November 2010

Dirección correspondencia/Mail Address:

Dayhana Raigosa Gallego. Psicóloga. Universidad Católica Popular del Risaralda. Email: [dayhanaraigosa@hotmail.com](mailto:dayhanaraigosa@hotmail.com)

Beatriz Marín Londoño. Docente. Universidad Católica Popular del Risaralda. Email: [psico@usbmed.edu.co](mailto:psico@usbmed.edu.co)

INTERNATIONAL JOURNAL OF PSYCHOLOGICAL RESEARCH está incluida en PSERINFO, CENTRO DE INFORMACION PSICOLOGICA DE COLOMBIA, OPEN JOURNAL SYSTEM, BIBLIOTECA VIRTUAL DE PSICOLOGIA (ULAPSY-BIREME), DIALNET y GOOGLE SCHOLARS. Algunos de sus artículos aparecen en SOCIAL SCIENCE RESEARCH NETWORK y está en proceso de inclusión en diversas fuentes y bases de datos internacionales.

INTERNATIONAL JOURNAL OF PSYCHOLOGICAL RESEARCH is included in PSERINFO, CENTRO DE INFORMACIÓN PSICOLÓGICA DE COLOMBIA, OPEN JOURNAL SYSTEM, BIBLIOTECA VIRTUAL DE PSICOLOGIA (ULAPSY-BIREME), DIALNET and GOOGLE SCHOLARS. Some of its articles are in SOCIAL SCIENCE RESEARCH NETWORK, and it is in the process of inclusion in a variety of sources and international databases.

*El estrés en el trabajo es un fenómeno, que no tiene olor ni color, pero sus efectos negativos en la salud y el bienestar tanto de las personas como de las organizaciones es devastador”.*

*Dolan 2005*

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones han atravesado por grandes cambios en las últimas cinco décadas, algunas de estas transformaciones se deben a la industrialización, la evolución de la tecnología y la globalización, originándose la necesidad en las organizaciones de ser más competitivas y eficientes y promoviendo reestructuraciones drásticas en los procesos laborales, que afectan principalmente la salud en los empleados.

En un estudio realizado por la Asociación Americana de Psicología “Dos de cada tres empleados encuestados, revelaron que el trabajo tiene un impacto significativo en sus niveles de estrés” además se añadió que el 25% de los empleados llamaron para reportarse enfermos como resultado del estrés en el trabajo. (p. 40).

El estrés, es entendido como “un estado de alerta del ser humano frente a la presencia de exigencias, tensiones y peligros internos o externos lo que le genera alteraciones psicosomáticas” (Álvarez, 2007; p78).

Dichas alteraciones psicosomáticas tienen sus causas en las exigencias drásticas que emplea la organización para con el empleado, además de otros factores que se mencionaran a lo largo del artículo. En el año 2002 un reporte de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo afirmó que “es cada vez mayor el porcentaje de trabajadores que están siendo afectados por el estrés en diversas actividades económicas”. (Álvarez, 2007, p.78).

Además en la primera Campaña Paneuropea para combatir el estrés laboral (2007) se evidencio que “el 28% de los trabajadores de la Unión Europea padecen de estrés laboral... entre las causas habituales figuran la falta de seguridad y control del puesto de trabajo y la sobrecarga del trabajo... se calcula que el problema cuesta a la Unión Europea 20 millones de euros al año en concepto de tiempo perdido y gastos sanitarios” (p.78). En este mismo año la revista *Ekonomia* de Estado Unidos, reportó algunos datos donde se afirma que “el 50% - 60% de jornadas laborales se pierden por el estrés... dando origen a enfermedades psicosomáticas como: asma, diabetes, cardiovasculares y otros como el cáncer” (Álvarez, 2007, p. 78).

Resultado del padecimiento continuado del estrés laboral se encuentra el burnout, como “Un tipo de estrés crónico derivado del contexto asistencial, organizacional o académico que se caracteriza por agotamiento, cinismo y baja auto eficacia”. (Montes, 2003, p.99).

Este tipo de estrés produce grandes secuelas negativas tanto para el individuo como para las organizaciones, en este sentido se evidenciará como las creencias de eficacia (confianza en las propias habilidades y competencias) alivia uno de los riesgos psicosociales como el burnout y a su vez optimiza los niveles de engagement, entendido este “como un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción” (Salanova, p 218).

La pertinencia de este artículo, radica en que dicha problemática se está viendo reflejada no solo en la economía de los países, en las grandes tasas de ausentismo, en consecuencias psicológicas, sino además en enfermedades psicosomáticas.

Es por esta razón que el mayor objetivo es evidenciar como uno de los recursos personales, como son las creencias de eficacia actúan como factor aliviador del burnout, y como a su vez dichas creencias produce niveles de engagement en empleados.

En este sentido, no se puede ignorar la importancia de crear programas para mejorar la calidad de vida de los individuos, ya que para poder sobrevivir y prosperar en un contexto de cambio continuo, las organizaciones necesitan tener empleados sanos y motivados psicológicamente, creando una fuerza laboral saludable y disminuyendo los niveles de estrés y el ausentismo.

Para ello se abordará, en primera instancia el burnout e investigaciones previas, posteriormente se hará un recorrido sobre la psicología positiva como la propulsora del engagement, y por último se evidenciará una de las aplicaciones del engagement que son las creencias de eficacia como propuesta de intervención al burnout.

Gil Montes (2003), argumenta que la traducción anglosajona se refiere al Burnout como el síndrome de estar quemado, mientras que el contenido semántico de la palabra corresponde a desgaste profesional, o síndrome de cansancio emocional.

Otros autores como Schaufeli y Enzmann (citado en Salanova, 2004) lo definen, de manera más amplia, como “un estado mental persistente negativo, relacionado con el trabajo en personas normales, que se caracteriza principalmente por agotamiento emocional, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida

competencia y motivación, y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” (p. 115)

Jackson y Maslach (1986), se refieren al burnout como “un síndrome complejo compuesto por tres dimensiones básicas” La primera de ellas hace referencia al agotamiento emocional, entendido este como una experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos, debido a la sobrecarga de trabajo u otras demandas laborales; la segunda dimensión se refiere a la despersonalización entendida como las actitudes, sentimientos y conductas negativas hacia los compañeros de trabajo; y la tercera dimensión tiene relación con la carencia de eficacia profesional, que consiste en que el trabajador se evalúa negativamente con respecto a su falta de competencias y habilidad para realizar el trabajo”. (p.115).

De esta manera, puede observarse que los autores hacen referencia a una serie de condiciones emocionales del individuo que producen diversos problemas de salud, interfiriendo en su aspecto psicológico, fisiológico, cognitivo y conductual.

En este artículo se utilizará el concepto de burnout desde la definición realizada por Jackson y Maslach (1986), la cual involucra diferentes áreas que componen el ser humano, como la somática, afectiva, cognitiva y conductual. Es preciso aclarar que según Guerrero (1999), dentro de los síntomas emocionales o afectivos, se encuentran sentimientos de depresión, distanciamiento afectivo, irritabilidad, disminución de la autoestima, baja satisfacción laboral y deseos de abandonar el trabajo.

Estas consecuencias nefastas que involucran diferentes áreas del ser humano, son evidenciadas en distintas investigaciones; una de ellas fue recientemente desarrollada por Bernaldo, M y Labrador, F. (2007); donde se pretendía demostrar la incidencia del burnout en los diferentes profesionales de la salud como son médicos, enfermeras y celadores; relacionándolo con la producción de altos niveles de cansancio emocional y despersonalización.

Dicha investigación se desarrolló En Madrid España, en diferentes centros hospitalarios del país; la muestra estuvo conformada por 76 trabajadores del área de urgencias extra hospitalarias, (34 médicos, 27 enfermeras y 14 celadores), los cuales participaron de forma voluntaria en el estudio, evaluándose el nivel de estrés laboral, con el Inventario de Estresores Laborales para Enfermería (Reig y Caruana, 1987), y el nivel de burnout con el Inventario de Burnout de Maslach (1981).

Los resultados obtenidos evidenciaron, que las puntuaciones de los tres grupos de profesionales se encontraron en niveles medios, siendo más relevantes en los médicos; así también, el cansancio emocional de los médicos es más alto, mientras que el de las enfermeras y celadores es bajo.

Con relación a la despersonalización, se encontró que los médicos presentaron una puntuación más alta y las enfermeras y celadores una puntuación media. Mientras que lo relativo a la realización personal, todos los profesionales se encontraron en puntuaciones medias, obteniéndose que estos trabajadores presentan puntuaciones medias en estrés laboral, con valores más elevados en médicos y menores en celadores.

De acuerdo a estos resultados, puede corroborarse la existencia en el personal asistencial (principalmente los médicos) la existencia de síntomas relativos al burnout, específicamente en cuanto a las variables de cansancio emocional y despersonalización.

Este sentimiento de despersonalización o aislamiento puede provenir o tener sus causas, en sentimientos de miedo e impotencia, como se pudo observar en un estudio realizado por Morales, G; Pérez, J; y Menares, M. (2003). Su objetivo estuvo dirigido a identificar y describir, desde la perspectiva de los trabajadores de la salud, la ayuda y apoyo social, los procesos emocionales de riesgo y el cuidado que experimentan con relación a su tarea.

La metodología que se utilizó fue un diseño descriptivo analítico, según los parámetros de la metodología cualitativa; este diseño consideró, tres fuentes de información provenientes de tres instituciones de salud en Chile, la muestra total estuvo constituida por ocho personas, tres profesionales pertenecientes a la Unidad de Oncología Infantil de un hospital de la región metropolitana, dos de la unidad de tratamientos intensivos de otro hospital de la misma región en Chile y tres del área infracción a la ley penal juvenil del Servicio Nacional de Menores del mismo país.

El diseño metodológico de este estudio se desarrolló de acuerdo a la perspectiva cualitativa de la Grounded Theory de Glasser y Strauss, realizándose ocho entrevistas en profundidad a profesionales y se analizó el discurso producido por los mismos, buscando similitudes y diferencias respecto a los procesos emocionales de riesgo y cuidado.

Los resultados obtenidos de la investigación, arrojaron similitudes y diferencias en el discurso de los profesionales de las tres instituciones estudiadas. Con

relación a la naturaleza de la tarea (abarca todas las acciones que desarrollan los profesionales), generalmente se ve afectada por dos elementos contextuales, el primero de ellos hace referencia a los horarios o turnos, el segundo de ellos se refiere a la carga laboral entendida esta, en orden de cantidad y tiempo; estas características afectan el cumplimiento eficiente de la tarea, así como la satisfacción de los profesionales.

Por otro lado, dentro de los procesos emocionales de riesgo para la salud mental, se evidenció la angustia en todos los entrevistados; según los investigadores ésta se transformaría en miedo o impotencia; el miedo estaría relacionado con la posibilidad de identificar el estímulo estresor, y si este es percibido como ajeno por los profesionales de la salud, promueve aislamiento y sentimientos depresivos.

Estos resultados respaldan las causas del burnout mencionadas anteriormente por la Campaña Paneuropea para combatir el estrés laboral, donde se menciona que una de las principales fuentes generadoras de estrés es la falta de seguridad, el poco control del puesto de trabajo y la sobrecarga de este.

Con respecto a los procesos emocionales, el sentimiento de miedo o impotencia es el productor de la despersonalización, ocasionando un alejamiento del fenómeno que están enfrentando, e incrementando estados depresivos, de enajenación y de impotencia, trayendo como consecuencia estados emocionales negativos para el sujeto que lo padece y para su entorno.

Este desgaste constante, se expresa en incapacidades reiteradas, deserción de áreas de trabajo y severas dificultades en torno a la eficacia de los distintos programas desarrollados tal y como se señaló anteriormente.

Hasta este momento se ha evidenciado qué es el burnout, qué características presenta en los empleados, cuáles son las consecuencias tanto individuales como organizacionales y cómo este, produce falta de eficacia (sentimientos de reducida competencia) con respecto a las actividades que se desarrollan en el lugar del trabajo.

En este sentido cabe preguntarse *¿Es posible hacer una propuesta para mejorar la salud, la motivación y el bienestar de los trabajadores optimizando los niveles de engagement y de esta manera modificar el impacto que el burnout está trayendo en los trabajadores?*

La pregunta propone generar engagement en trabajadores, y puede ser entendida como el proceso de formación y desarrollo de creencias de eficacia, además de

otras aplicaciones en el ámbito organizacional que se mencionaran más adelante. La Teoría Social Cognitiva, afirma que las creencias de eficacia afectan la forma de actuar, pensar y sentir de las personas; creando un mecanismo auto motivador, movilizándolo el esfuerzo, la dirección y persistencia en el tiempo.

Para llegar a esta discusión es necesario hacer un recorrido sobre la noción del engagement, el cual se centra en los recursos y fortalezas de los individuos; el mismo es posible circunscribirlo en la perspectiva de la psicología positiva.

Bajo la iniciativa de Martín Seligman (1999) "la 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 que previene o reduce la incidencia de la psicopatología" (Contreras, 2006, p. 311).

La Psicología Positiva busca comprender, a través de la investigación científica, nuevos procesos desde una mirada centrada en las emociones positivas; entendidas estas como los sentimientos de felicidad o bienestar duradero, el cual es estable en las personas e independiente al ambiente en el que se vive.

El poner en práctica una fortaleza, provoca emociones positivas auténticas que actúan como barreras contra la enfermedad; así, entre las condiciones positivas que menciona Seligman se encuentran el optimismo, las habilidades interpersonales, la fe, el trabajo ético, la esperanza, la honestidad, la perseverancia o capacidad para fluir, la autoeficacia, la resiliencia, entre otras.

La psicología positiva centra su atención en un campo de investigación e interés distinto al adoptado tradicionalmente, las áreas de aplicación de este enfoque de la psicología, están dirigidas al ámbito clínico, educativo, y organizacional, e intervenciones preventivas para modificar el ambiente con el fin de reducir el estrés crónico; además en la modificación del individuo para desarrollar competencias.

Al respecto, Lykken (2000) sugiere, que "los individuos pueden fortalecer intencionalmente su capacidad para experimentar y maximizar emociones positivas" (p.313), demostrándose mejora de la salud física, emocional y social. Además de estos efectos positivos, se promueve la idea de que las personas felices tienen mayor probabilidad de ver los eventos y circunstancias de la vida de manera positiva, reforzando y promoviendo su bienestar. Lo anterior, las conducirá a un sentido de control sobre el resultado de sus acciones, expectativas positivas en el futuro y confianza en sus habilidades y destrezas, estas

emociones positivas potencian la salud y el bienestar de las personas.

Las consecuencias que producen las emociones positivas son explicadas por la teoría de Ampliación y Construcción de Bárbara Fredrickson (1998, 2001); quien afirma que mientras que la finalidad de las emociones negativas es básicamente disminuir repertorios de conducta; por el contrario las emociones positivas justamente existen para ampliar y construir repertorios de pensamiento y de acción. (Pág. 404).

Uno de los conceptos de la psicología positiva, es el engagement como constructo teóricamente opuesto al burnout o síndrome de estar quemado, Maslach y Schaufeli (citado en Salanova, 2004) sostiene que el interés de la psicología por el engagement en contextos organizacionales viene precedido por la investigación sobre el burnout que ha venido desarrollándose desde varias décadas.

Estos autores, refieren el engagement, a partir de características como el vigor, manifiesto en altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja; la dedicación se describe como la alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.

La absorción, ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo mientras se experimenta que el tiempo “pasa volando”, y se tienen dificultades para desconectarse de lo que está haciendo, debido a la sensación de disfrute y realización que se percibe.

En este sentido, el engagement se refiere al funcionamiento óptimo de las personas en las organizaciones, producido por estados placenteros tanto en su dimensión física, cognitiva y emocional.

Estos estados de funcionamiento óptimo puede medirse a través del cuestionario llamado UWES, el cual incluye tres dimensiones del constructo: vigor, dedicación, y absorción. En una muestra internacional de 25.000 empleados de 13 países diferentes (Australia, Portugal, Bélgica, Canadá, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Holanda, Portugal, España, Sudáfrica y Suecia), se encontró que el engagement está relacionado con la edad de forma positiva, entre mayores sean los trabajadores, sienten más engagement que los jóvenes. Otro factor de relación, es el género, evidenciándose que los hombres puntúan más alto en los niveles de engagement que las mujeres; además se encontró que con respecto a la ocupación, los directivos y ejecutivos puntúan más alto, que los trabajadores que se encuentran en un rango más bajo. (p. 118).

Las consecuencias del engagement, son las actitudes positivas hacia el trabajo y la organización. Entre estas actitudes se encuentran la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la baja intención de abandonar el trabajo, el desempeño exitoso en las tareas y la salud. Con respecto al desempeño del trabajador se realizó un estudio en 114 localidades de hotelería y restauración; donde se encontró que el engagement de los empleados predijo un fuerte clima positivo de servicio al cliente, y que a su vez hizo que los clientes de dichos lugares valoraran favorablemente el desempeño con relación al servicio ofrecido por los empleados. (Salanova 2003, p. 120).

La investigación científica ha puesto de manifiesto que las principales causas del engagement se encuentran en los recursos laborales, entendidos estos como la autonomía y el apoyo social, y los recursos personales como la autoeficacia; en este sentido a mayores recursos disponibles para los trabajadores, mayor probabilidad de que los empleados tengan engagement.

Entre las aplicaciones prácticas del engagement se encuentran los procesos de selección y evaluación del personal, por medio del fortalecimiento del contrato psicológico; además se encuentra el diseño y cambio de puestos de trabajo por medio del incremento de los recursos de trabajo; el liderazgo como optimizador potencial para dirigir personas, y la formación y desarrollo de creencias de eficacia.

A continuación se propondrá el uso de este recurso personal para reducir los niveles de burnout y optimizar los niveles de engagement.

Dicho recurso personal, como se acaba de mencionar, se relaciona con las creencias en la propia eficacia, tal y como lo señala Salanova (2004) “las creencias en las propias competencias influyen positivamente en el engagement” (p. 119)

Las creencias de eficacia son la confianza en los propios niveles de competencia actual respecto a un dominio específico, por ejemplo “realizo un trabajo excelente;” estas certezas determinan el esfuerzo y la persistencia empleada por las personas para superar los obstáculos y experiencias difíciles; mientras que los sentimientos de fracaso anticiparían la retirada de una situación de conflicto o el abandono de la tarea que se está desempeñando sin que esta se encuentre culminada satisfactoriamente.

En este sentido, los sentimientos de fracaso, pueden demostrarse como una crisis de eficacia, tal y como se evidencio en un estudio realizado, donde se puso a

prueba las creencias de eficacia en estudiantes universitarios, cuya muestra estuvo constituida por 353 estudiantes de los cuales 203 son españoles y 150 belgas, los cuales oscilaban entre 20 y 41 años, siendo la edad media de 22 años; en este estudio se evidenció un “modelo espiral” en donde se analiza el burnout como una crisis de eficacia (espiral negativo hacia abajo), y el engagement (espiral positivo hacia arriba); miembros del equipo de investigación administraron los instrumentos de medida tanto en España como en Bélgica, dando como resultado que las creencias de eficacia se relacionan de forma positiva y significativa con el engagement (espiral positiva hacia arriba) y de forma negativa y significativa con el burnout (espiral negativa hacia abajo).

El principal hallazgo de este estudio fue la evidencia empírica mostrada sobre el modelo espiral de la eficacia como un círculo vicioso (con la ineficacia) y como un círculo virtuoso (con la eficacia), poniéndose de manifiesto que las experiencias de dominio o éxito son una fuente de la eficacia.

La teoría Social Cognitiva señala además que “la auto eficacia proporciona a la persona un mecanismo automotivador, ya que como consecuencia de la auto observación de las propias competencias, la persona se impone así misma, metas que a su vez movilizan el esfuerzo, la orientación y la persistencia en el tiempo” (Bandura, 1997 p. 219).

Sería posible predecir el bienestar psicológico en los empleados, tal y como se puede observar en la siguiente investigación; el objetivo de este estudio fue poner a prueba un modelo causal sobre los efectos de las creencias de auto eficacia sobre el bienestar psicológico (engagement), en una muestra formada por 874 trabajadores de diferentes grupos ocupacionales de la provincia de Castellón, en donde el 47.4% fueron mujeres y un 52.6% fueron hombres de una edad media de 38 años; el instrumento utilizado fue el Cuestionario de Experiencias Relacionadas con el trabajo (CET) y las variables a medir fueron: Autoeficacia generalizada, recursos laborales y engagement.

De acuerdo con los resultados obtenidos se pone de manifiesto que las creencias de eficacia inciden de forma positiva tanto sobre el control percibido en la tarea, como en el engagement; en este sentido los niveles elevados de autonomía o control en la tarea, potencian el engagement, poniéndose en evidencia que el hecho de que ciertos aspectos de carácter organizacional que formen parte de las posibilidades de acceso por parte del empleado, inciden de forma significativa en cómo éste desempeña las tareas de su puesto de trabajo y sobre su bienestar psicosocial.

En este sentido, para incrementar el engagement se deben desarrollar ciertas acciones formativas que incrementen la autoeficacia, entendido como el “poder de creer que tú puedes” A través de manejo de cuatro fuentes de creencias tal y como lo señala Hermosa (2007):

- Las experiencias de éxito y de dominio fortalecen la creencia en relación a la eficacia personal.
- La experiencia vicaria mediante la observación de logros y fracaso de los demás, aumenta las creencias del observador en sus propias capacidades.
- La persuasión verbal, donde se convence acerca de las capacidades del empleado fomenta la sensación de eficacia personal.
- El fomento al sentimiento de eficiencia, desencadena estados de activación afectiva, como energizantes y dinamizadores de su actividad cotidiana.

Aquí se puede ver, cómo las experiencias de éxito son la fuente más importante de la autoeficacia. Además de estas acciones formativas, se encuentran programas que consisten en afrontar los cambios del trabajo de una forma más efectiva, infundiendo confianza en que algo del cambio puede ser “controlable” por el propio empleado (Salanova, 2004).

El primer paso es que el empleado sea consciente de su propia eficacia, el segundo paso es desarrollar un sentimiento de confianza, el tercer paso consiste en generar creencias de que los empleados son capaces de afrontar el estrés de forma efectiva.

Estos principios, se pueden desarrollar por medio de facilitadores como antecedentes del engagement, Para corroborar estas hipótesis, en un estudio realizado se puso a prueba el modelo estructural que postula a los facilitadores en el puesto de trabajo (aquellos aspectos que ayudan a afrontar demandas en el trabajo, las cuales son percibidas como obstáculos) como antecedentes del engagement (vigor, dedicación y absorción) en una muestra 349 empleados de establecimientos hoteleros, de diferentes lugares de España, siendo la media de edad de 33 años, con un total de 48% mujeres y un 62% hombres, los cuestionarios fueron llenados durante su jornada laboral.

Dentro de los resultados obtenidos se evidenció el rol mediador que juegan las creencias de eficacia entre la percepción de facilitadores de empleados y los niveles de engagement, es decir, para conseguir vigor, absorción, y dedicación en el trabajo, se debe potenciar la existencia de facilitadores en los puestos de trabajo para que así los empleados se perciban más eficaces.

En este sentido, el reestructurar las creencias de incompetencia o ineficacia, consigue que los empleados de las organizaciones, sepan afrontar los retos que se le presentan diariamente, (turnos rotatorios, horarios nocturnos y fines de semana, presión asistencial, escasa posibilidad de predecir las demandas laborales, situaciones de urgencia y emergencia) evitando abandonos tempranos, enfermedades psicosomáticas, entre otras consecuencias expuestas anteriormente; aliviando esta variable mediadora el burnout y produciendo niveles de engagement. Corroborándose mediante los estudios expuestos, el rol mediador de la autoeficacia en la creación de programas para mejorar la calidad de vida laboral, y en el alivio del burnout, confirmando el planteamiento de este síndrome como “crisis de eficacia”; o poco control del puesto de trabajo. De esta manera se concluye que a mayores niveles de autonomía o control en la tarea, mayores niveles de engagement.

### REFERENCIAS

- Aristizabal, N; Ortiz, L. Salud mental (estrés, depresión, y rasgos de personalidad) de un grupo de cuidadores formales de personas mayores de sesenta años, pertenecientes a cuatro centros geriátricos de la ciudad de Bogotá y tres del municipio de Chía. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 2, 2-7-18.
- Abello, R; Caballero, C. & Palacio, J. (2007). Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en psicología latinoamericana –Bogotá- Colombia*, 98-111.
- Breso, E; Gracia, E. & Lorente, L. (2005). Facilitadores y creencias de eficacia como antecedentes del bienestar psicológico de empleados de establecimientos hoteleros. *Jornades de foment de la investigació, universitat Jaume*, 1-5.
- Breso, E; Salanova, M. & Schaufeli, W. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 215-231.
- Contreras, F. & Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Revista diversitas-perspectivas en psicología*, 2, 311,319.
- Diez, M; Dolan, S & García S. (2005). *Autoestima, Estrés y Trabajo*. España: Ediciones McGraw-Hill.
- Houtman, I; Jettinghoff, k; Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo, un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. *Organización Mundial de la Salud*. Suiza, Serie No. 6.
- Labrador, F. (2007). Estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia hospitalaria. *International*

*Journal of Clinical and health psychology*, 7, 323-335.

- Menares, M; Morales, G & Pérez, J. (2003). Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano. *Revista de psicología de la universidad de Chile*, XII, 9-25.
- Rantanen, J. (2000). Impact of Globalization on Occupational Health. Keynote Address at ICOH 2000, Singapore.
- Salanova, M; Llorens, S. & Ventura, M. (2005). El rol de la eficacia en el estudio del engagement. *Jornades de foment de la investigació, universitat Jaume*, 1-12.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El engagement en los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros numero 261*, (62), 109- 138.
- Vazquez, C. & Hervas, G. (2006). Intervenciones clínicas basadas en la psicología positiva: fundamentos y aplicaciones. *Revista de psicología conductual*, 3, 401,432.