

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

Facultad de Psicología



“ENGAGEMENT Y RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA DE TERCERIZACIÓN DE VENTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS”

TESIS

Para optar por el TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Presentado por:

Bach. Tatiana Cuti Ruiz

Asesor:

Mag. Carlos Antonio Reyes Romero

Lima-Perú

2020

Dedicado a mi hermano, Robert.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual se observan dos panoramas que pueden ser considerados como una problemática dentro del ámbito organizacional. Por un lado, tenemos a los retos que enfrentan las empresas al estar constantemente inmersos en la competitividad, y por otro lado se encuentran las exigencias que viven los colaboradores para lograr cumplir con los objetivos laborales, los riesgos con los que tienen que lidiar día a día al ejercer sus funciones, sobre todo aquellos a nivel psicosocial.

Es así que la clave del éxito empresarial tiene como base al talento humano, debido a ello es fundamental que todo miembro de la organización se sienta comprometido con la empresa en la cual trabaja y los roles que cumple en ella.

De ahí que, esta investigación trata acerca del Engagement y su relación con los diversos Riesgos Psicosociales percibidos en el centro de labores.

En el primer capítulo se describe el problema de investigación, presentando el objetivo general y los objetivos específicos, la importancia del estudio, su justificación y limitaciones encontradas. En el segundo capítulo se encuentran las investigaciones relacionadas halladas en el plano nacional e internacional, se detalla las bases teóricas y las diferentes definiciones de los términos básicos implicados. En el tercer capítulo, se plasman los supuestos científicos, se plantean las hipótesis de trabajo a nivel general y específico, así como las variables de estudio de modo operacional. En el capítulo cuatro, mostraremos la metodología usada en esta investigación, tal como la población, la muestra, el tipo de muestreo, el diseño, la recolección y procesamiento de datos. En el quinto capítulo se presentarán los resultados, análisis del mismo y discusión. Finalmente, en el capítulo seis se darán a conocer las conclusiones y recomendaciones.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	10
Planteamiento del Estudio	10
1.1 Formulación del problema	10
1.2 Objetivos	14
1.2.1 General	14
1.2.2 Específicos	14
1.3 Importancia y justificación del estudio	15
1.4 Limitaciones del estudio	15
CAPÍTULO II	17
Marco Teórico	17
2.1 Investigaciones relacionadas con el tema	17
2.3 Bases teórico-científicas del estudio	23
2.4 Definición de términos básicos	47
CAPÍTULO III	48
Hipótesis y variables	48
3.1 Supuestos científicos básicos	48
3.2 Hipótesis	49
3.2.1 General	49
3.2.2 Específicas	49

3.3 Variables de estudio o áreas de análisis	50
CAPÍTULO IV	54
Método	54
4.1 Población, muestra o participantes	54
4.2 Tipo y diseño de investigación	55
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
4.4 Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	63
CAPÍTULO V	66
Resultados	66
5.1 Presentación de datos	66
5.2 Análisis de datos	72
5.3 Análisis y discusión de resultados	81
CAPÍTULO VI	87
Conclusiones y recomendaciones	87
6.1 Conclusiones generales y específicas	87
6.2 Recomendaciones	89
6.3 Resumen. Términos clave	89
6.4 Abstract. Key words	90
Referencias	92
Anexos	104

A. Consentimiento informado	105
B. Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)	108
C. Cuestionario SUSESO/ISTAS21	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Engagement	50
Tabla 2. Operacionalización de la variable Riesgo Psicosocial	51
Tabla 3. Operacionalización de variables sociodemográficas	52
Tabla 4. Muestreo estratificado de afijación proporcional	55
Tabla 5. Ficha técnica de la Escala UWES	56
Tabla 6. Baremos nacionales de la Escala UWES	58
Tabla 7. Ficha técnica del Cuestionario SUSES0/ISTAS 21	60
Tabla 8. Confiabilidad del Cuestionario SUSES0/ISTAS 21	61
Tabla 9. Coeficiente de V. de Aiken del Cuestionario SUSES0/ISTAS 21	62
Tabla 10. Validez de contenido del Cuestionario SUSES0/ISTAS 21, según la prueba binomial	63
Tabla 11. Caracterización de la muestra según cargo laboral	66
Tabla 12. Caracterización de la muestra según grupo etario	66
Tabla 13. Descripción cuantitativa de la variable edad	67
Tabla 14. Caracterización de la muestra según antigüedad laboral	67
Tabla 15. Descripción cuantitativa de la variable antigüedad laboral	67
Tabla 16. Caracterización de la muestra según sexo	68

Tabla 17. Caracterización de la muestra según grado de instrucción	68
Tabla 18. Caracterización de la muestra según turno de trabajo	69
Tabla 19. Caracterización de la muestra según ciudad	69
Tabla 20. Prueba de normalidad de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)	70
Tabla 21. Prueba de normalidad del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21	70
Tabla 22. Análisis de fiabilidad de la Escala UWES	71
Tabla 23. Análisis de fiabilidad del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21	71
Tabla 24. Análisis descriptivo del Engagement según niveles	72
Tabla 25. Análisis descriptivo del Riesgo Psicosocial según niveles	74
Tabla 26. Correlación entre el Engagement y las dimensiones del Riesgo Psicosocial	74
Tabla 27. Correlación entre la dimensión Vigor del Engagement y las dimensiones del Riesgo Psicosocial	75
Tabla 28. Correlación entre la dimensión Dedicación del Engagement y las dimensiones del Riesgo Psicosocial	75
Tabla 29. Correlación entre la dimensión Absorción del Engagement y las dimensiones del Riesgo Psicosocial	76
Tabla 30. Análisis descriptivo comparativo del Engagement según sexo	76
Tabla 31. Análisis descriptivo comparativo del Engagement según grupo	

etario 77

Tabla 32. Análisis descriptivo comparativo del Engagement según

antigüedad laboral 78

Tabla 33. Análisis descriptivo comparativo del Riesgo Psicosocial según

sexo 78

Tabla 34. Análisis descriptivo comparativo del Riesgo Psicosocial según

grupo etario 79

Tabla 35. Análisis descriptivo comparativo del Riesgo Psicosocial

según antigüedad laboral 80

CAPÍTULO I

Planteamiento del Estudio

1.1 Formulación del problema

Las condiciones actuales, en las que se desarrollan las empresas, hace que estas se enfrenten a nuevas problemáticas, como lo son la alta rotación de personal, la baja productividad, trabajadores poco identificados con los objetivos de la empresa, la permanente competitividad del mercado, entre otros, lo que las obliga a implementar estrategias que les sirvan para hacer frente a las mismas (Viñán, Miño, Arias y Viteri, 2020).

Por otra parte, se observa que los trabajadores hoy en día tienen que lidiar con el síndrome de burnout, el estrés laboral (Atalaya, 2014), la inestabilidad laboral e incluso con un mal clima de trabajo.

Este nuevo escenario laboral, tiene un fuerte impacto en la percepción de bienestar que tiene el trabajador, lo cual repercute en el desarrollo de la empresa. La clave del éxito de toda organización es el talento humano, por lo cual es sumamente importante que el trabajador se sienta comprometido creando un lazo o vínculo con la organización en la que trabaja.

Es en este sentido que cobra importancia un abordaje desde el criterio de la Psicología Organizacional Positiva, lo cual permite crear organizaciones que sean saludables, imaginativas, innovadoras y que se adapten a los cambios (Salanova, Martínez y Llorens, 2004).

La denominada psicología laboral, en un principio, se ha focalizado en el análisis de los factores negativos relacionados con el trabajo. Sin embargo, el panorama global ha ido cambiando dando lugar a un mayor estudio de los aspectos positivos, enfatizando el estudio de las fortalezas humanas, así como también el óptimo funcionamiento del ser humano presente en los colaboradores y no a las disfunciones y carencias de estos, tal como es el Engagement (Salanova, Schaufeli, Llorens, Pairó y Grau, 2000).

Entendemos por engagement a “un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por *vigor* (altos niveles de energía y resistencia mental), *dedicación* (alta implicancia laboral) y *absorción* (alto estado de concentración e inmersión)” (Parra, 2010, p. 57).

Un colaborador con altos niveles de engagement presenta una actitud llena de entusiasmo hacia sus labores (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, y Schaufeli, 2009); así también, se siente rebosante de energía, dedicación y concentración frente a sus diversas actividades laborales (Wefald, Mills, Smith, y Downey, 2012), se siente más inspirado, energético, alegre y entusiasmado (Schaufeli y Van Rhenen (2006).

Además, Extremera y Rey (2006), señalan que un alto nivel de engagement se encuentra asociado a un mayor nivel de Inteligencia Emocional, mientras que Davey (2017) reportó correlaciones significativas entre las dimensiones del engagement y una mayor felicidad.

Por su parte, Martínez (2009) dice que aquellos trabajadores que presentan puntuaciones más altas en Engagement, tienen una mayor conexión con su trabajo, percibiéndose con una mayor capacidad de afrontamiento efectivo frente a las demandas laborales (Salanova et al., 2000; Salanova y Schaufeli, 2009).

Se sabe también que, el Engagement impacta positivamente en la productividad de los trabajadores, tal como se evidencia en el estudio realizado por Espinoza (2017) donde se encontró que, a mayores niveles de Engagement, mayor era la productividad en los trabajadores, lo que se traduce en un crecimiento económico y mejora de la rentabilidad para la empresa. Además, se halló que, de las tres dimensiones del Engagement, el *vigor* genera una mayor relación positiva y directa con la productividad.

Así mismo, Baker, Demerutis y Brummelhuis (2012) hallaron que los niveles de Engagement están relacionados con el aprendizaje activo. Es así que, los trabajadores “engaged” se caracterizan por una mayor predisposición a aprender nuevas actividades, debido a que son sumamente organizados, trabajadores, responsables y minuciosos. Además, son presentan una mayor propensión a involucrarse en comportamientos proactivos, y aquellas que les permita mantener un ambiente de trabajo confortable y optimizarlo constantemente (Sonnentag, 2003).

Por otro lado, Sotelo (2016) encontró que existe correlación negativa entre los niveles de Engagement y el estrés laboral. Las personas con Engagement se comprometen con sus funciones de manera plena, involucrándose en cada momento de su quehacer cotidiano. Esta experiencia, al ser de carácter positivo, se encuentra relacionada con la satisfacción, genera un estado de bienestar y facilita la utilización de recursos propiciando la realización de un mejor desempeño sin experimentar estrés en niveles significativos.

Además, existen estudios que relacionan al Engagement con un estado de salud óptimo, (Seppala, Mauno, Kinnunen, Feldt, Juuti, 2012). Según Bakker y Brummelhuis (2012) una posible explicación de esta relación positiva, es que los trabajadores

engaged, tienden a ocupar su tiempo libre en diversas actividades que fomentan un mayor distanciamiento psicológico del trabajo y relajación, de modo que suelen practicar deportes, realizar ejercicios, participar en reuniones sociales y disfrutar de pasatiempos. Estos autores sugieren que los trabajadores engaged tienden a experimentar emociones positivas y más activas en comparación con aquellos no engaged. Es así que, Schaufeli y Van Rhenen (2006) reportaron que los trabajadores engaged presentaron mayores niveles de energía, inspiración, entusiasmo y alegría en contraste con aquellos que no lo eran. De igual manera, Rodríguez-Muñoz, Sanz, Demerouti, y Baker (2014) señalan que el Engagement presenta un impacto sobre la felicidad de los colaboradores e incluso sobre sus parejas en casa.

En este contexto, es de suma relevancia para las organizaciones conocer y evaluar el nivel de Engagement des trabajadores y desarrollar estrategias protectoras ante los factores mencionados inicialmente que pueden desencadenar una crisis en la organización o incluso la extinción de la misma.

Cabe mencionar que, los trabajadores presentan distintos niveles de Engagement a lo largo del tiempo, por lo que su intensidad fluctúa. Estos cambios pueden encontrarse asociados a diversos factores, ya sean de naturaleza social, familiar y personal del ambiente de trabajo (Salanova y Schaufeli, 2009). Las variables del ámbito personal, familiar o social no pueden ser controladas por las organizaciones; sin embargo, aquellos factores que se dan en el contexto de trabajo, pueden ser gestionados de modo que generen empresas más saludables y exitosas.

Dentro de las variables ligadas al aspecto laboral, encontramos ciertos factores de riesgo psicosocial como, el horario laboral, el ambiente físico, las relaciones con los pares y jefes, el sueldo o salario, entre otros, pertenecientes a los recursos físicos, sociales, de organización, y de familia-trabajo (según la teoría DRL de Bakker y

Demerouti). Es a partir de ello que nos hemos planteado la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre los niveles de engagement y el riesgo psicosocial en los trabajadores?

1.2 Objetivos

1.2.1 General

- Determinar la relación entre los niveles de engagement y el riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.

1.2.2 Específicos

- Determinar los niveles de engagement en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.
- Determinar los niveles de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.
- Determinar la relación entre la dimensión *vigor* del engagement y las dimensiones del riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.
- Determinar la relación entre la dimensión *absorción* del engagement y las dimensiones del riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.
- Determinar la relación entre la dimensión *dedicación* del engagement y las dimensiones del riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.
- Determinar si existe diferencia en los puntajes de engagement en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos

financieros según variables sociodemográficas (sexo, grupo etario y antigüedad laboral).

- Determinar si existe diferencia en los puntajes de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros según variables sociodemográficas (sexo, grupo etario y antigüedad laboral).

1.3 Importancia y justificación del estudio

Se espera que los resultados de esta investigación contribuyan a aclarar dudas y cuestionamientos del tema; así mismo, que sirvan como base para futuras investigaciones sobre la relación entre el engagement y riesgo psicosocial.

Además, se intenta concientizar sobre la importancia de los altos niveles de engagement en los trabajadores, dando a conocer si es que existe una relación entre esta variable y el riesgo psicosocial. Esto con la finalidad de que se incluyan medidas en las organizaciones para prevenir y mejorar los niveles de engagement en sus colaboradores.

Finalmente, junto con el área de recursos humanos y en base a los resultados obtenidos es factible realizar un plan de intervención en la empresa donde se llevará a cabo la investigación.

1.4 Limitaciones del estudio

Los resultados de esta investigación no se pueden extrapolar a otras poblaciones, pues es muy probable que la relación del engagement y el riesgo psicosocial varíe según las diferentes características socio-demográficas de cada población.

Así mismo, la deseabilidad social de los trabajadores al responder las pruebas, pues existe la posibilidad de querer dar una buena impresión en sus respuestas y

aparentar que tienen un alto nivel de compromiso laboral. Es por ello que se les informó que las respuestas y datos brindados están bajo confidencialidad, que solo serán utilizados con fines de investigación, y se les pedirá que respondan con honestidad.

Por otro lado, el tipo de investigación, no permite determinar causalidad entre las variables estudiadas. Los resultados no tienen capacidad predictiva, pues no se sabe cómo se desarrollarán a futuro las variables, debido a que, en toda investigación transversal, los resultados están circunscritos a un periodo de tiempo. Sin embargo, contamos con la ventaja de poder registrar y analizar la naturaleza real de este fenómeno e interpretar correctamente los hechos.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2. 1 Investigaciones relacionadas con el tema

Internacionales

Carmona, Estellés, Díaz y Aguilera (2018) en España realizaron un estudio con el objetivo de comparar el grado de satisfacción y compromiso entre trabajadores voluntarios y trabajadores remunerados; así como, conocer el tipo de motivación predominante en los trabajadores que laboraban sin remuneración (voluntarios). Para ello se usaron los siguientes instrumentos: el Cuestionario de Compromiso Q12, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, y el Cuestionario de Motivación para el Voluntariado. Los resultados mostraron que los voluntarios poseen un mayor nivel de compromiso y de satisfacción con la tarea que realizan en comparación que los empleados remunerados. Asimismo, se observó entre ellos una alta motivación intrínseca por la labor que realizan. Esto los llevó a pensar que la motivación intrínseca está fuertemente relacionada con un mayor compromiso y satisfacción laboral.

Ávila, Portalanza y Duque (2017) realizaron una investigación con el propósito de examinar las puntuaciones de la variable Engagement en los funcionarios de una Institución de Educación Superior en Ecuador. Se realizó el estudio mediante la aplicación de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) a una muestra de 461 trabajadores. Se encontró que el 79% de los empleados se encuentran engaged con su puesto de trabajo y la dimensión con mayores puntajes fue "Vigor".

Ocampo, Juárez, Arias e Hindrichs (2015) realizaron un estudio con la finalidad de conocer la relación entre el Engagement, factores sociodemográficos y algunos aspectos psicosociales del trabajo en trabajadores de un restaurante en México.

Utilizaron las escalas del Job Content Questionnaire (JCQ), Effort- Reward Imbalance (ERI), y la Utrecht Work Engagement Scale (UWES). La muestra estuvo compuesta por 88 evaluados. Los hallazgos indicaron que las mujeres eran menos dedicadas que los varones. Por otro lado, la inseguridad en el empleo, el sobre-involucramiento, la supervisión controlante, las horas de trabajo y la recompensa tuvieron asociaciones diferenciales con las diferentes dimensiones del Engagement. Se llegó a la conclusión que la vigilancia y control de dichos aspectos psicosociales del trabajo podría impulsar niveles de Engagement, beneficiando a los trabajadores, así como al centro de labores.

Caballero, González y Palacio (2015) llevaron a cabo una investigación con una muestra de 802 estudiantes del área de salud de diversas universidades ubicadas en Barranquilla, Colombia. Los instrumentos que utilizaron fueron el MBISS, UWES-S, STAI y el Inventario de Depresión de Beck. Los hallazgos evidenciaron que la ineficacia se relaciona con bajos puntajes de engagement y altos niveles de depresión, de burnout y de ansiedad de estado y rasgo; mientras que un alto engagement se relaciona con un alto rendimiento académico, bajos niveles de depresión y de ansiedad de estado y rasgo.

León, Méndez y Ruíz (2015) realizaron una investigación donde se analizó la relación entre el Engagement y las condiciones laborales. La muestra estuvo conformada por 704 docentes que pertenecían a 13 instituciones educativas de Colombia. La información se recopiló aplicando la Escala de Calidad de Vida Laboral. Los resultados reflejan que el Engagement como factor protector no depende de las condiciones laborales, sino de los recursos propios del trabajador, los cuales pueden minimizar el impacto negativo de los factores de riesgo psicosocial.

López, García y Pando (2014) realizaron una investigación en México con la finalidad de identificar el engagement y evaluar si existe relación con los factores

psicosociales organizacionales. Se evaluaron a 26 trabajadores de campo de un municipio urbano en Jalisco con la escala de Factores Psicosociales en el Trabajo y el UWES-9 Utrecht de Engagement en el Trabajo. Los hallazgos indican un 42.3% en la dimensión dedicación; 53.9% en la dimensión vigor; y el mayor compromiso organizacional queda de manifiesto en la dimensión absorción con 73.1%. Por otro lado, la dimensión exigencias laborales del psicosocial representó impacto negativo al engagement en la dimensión vigor. Se concluye que la experiencia de engagement, funciona como mecanismo protector ante los factores psicosociales inherentes al trabajo.

Arenas y Andrade (2013) llevaron a cabo un estudio con la intención de examinar la relación entre los Factores Psicosociales Intralaborales y el Engagement, en una empresa privada del sector salud en Colombia. La muestra estuvo conformada por 111 evaluados. Se aplicó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y la Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Los resultados acerca del Riesgo Psicosocial nos indican que la empresa se ubica en un nivel de riesgo moderado, asimismo, las dimensiones que puntúan niveles más altos son: Demandas emocionales en el trabajo y Retroalimentación del desempeño. En cuanto a los resultados sobre los niveles de Engagement, se observan niveles altos y medios en todas sus dimensiones (dedicación, absorción y vigor), lo cual evidencia su relación con los siguientes factores de riesgo psicosocial: Recompensas, Control sobre el trabajo, y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Concluyeron que existe correlación entre el Engagement y los Factores Psicosociales Intralaborales, por lo que se destaca la importancia de cuidar las condiciones de trabajo y vigilar su impacto en la salud de los empleados.

López y Orellana (2013) llevaron a cabo una investigación con la finalidad de identificar los “Factores asociados al Engagement en el personal de enfermería del Hospital Clínico Regional de Valdivia”, en Chile. Se contó con una muestra de 171

examinados, 41 profesionales de la carrera de Enfermería y 124 Técnicos y Auxiliares Paramédicos. Se usó la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y un cuestionario con preguntas laborales y sociodemográficas. Los resultados indicaron que tanto los técnicos paramédicos como los profesionales de enfermería evidenciaron una puntuación de Engagement entre medio y alto en la escala general, 36,6% medio y 46,3% alto en profesionales de enfermería; 33,1% medio y 46% alto en técnicos y auxiliares paramédicos. Se encontró, también que, existe correlación entre algunos factores familiares, personales y laborales con los niveles de Engagement en el personal de enfermería. Dentro de ellos destacan las siguientes: tiempo de recreación en un día no laboral, situación de pareja, tipo de familia, horas que duerme en un día de descanso, consumo de bebidas alcohólicas, cantidad de tabaco que consume, horas extras trabajadas, entre otras.

Wefald, Mills, Smith, y Downey (2012) llevaron a cabo un estudio con una muestra de 382 empleados y gerentes de una institución financiera, en Estados Unidos, utilizando la Utrecht Work Engagement Scale (UWT) y Shirom-Melamed (SMVM), donde se halló que los empleados con un alto nivel de engagement se sienten llenos de energía, con altos niveles de concentración y dedicación frente a sus tareas.

Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli (2009) llevaron a cabo una investigación con una muestra de 163 trabajadores, que fueron seguidos durante un período de 18 meses, en Holanda. Los resultados arrojaron que los trabajadores con un alto nivel de engagement tenían una mejor actitud frente al trabajo y realización de sus funciones.

Extremera, Durán y Rey (2007) hicieron un estudio con el objetivo de evaluar la relación entre el Engagement, la Inteligencia Emocional, el Síndrome de Burnout, y los niveles de estrés. La muestra estuvo conformada por 373 estudiantes de dos universidades andaluzas (Huelva y Málaga, en España). Los hallazgos indicaron que

altos niveles de Inteligencia Emocional correlacionaba con menores niveles de Burnout, mayor eficacia académica, menor percepción de estrés y puntuaciones más elevadas de Engagement en el desempeño de sus tareas académicas.

Martínez y Salanova (2003) realizaron un estudio con el objetivo de analizar el síndrome de Burnout y el Engagement y su relación con algunos factores sociodemográficos, desempeño y desarrollo profesional. La muestra estuvo conformada por 525 estudiantes de la Universidad Jaime I de Castellón, en Madrid, que pertenecían a las carreras de Ingeniería Técnica Informática, Turismo y Psicología. Los hallazgos indican que existe diferencias significativas en las dimensiones del Burnout y del Engagement en función al sexo, la edad y a la carrera profesional.

Nacionales

Chávez, Segura y Aquize (2019) realizaron una investigación acerca del Engagement y el Burnout en colaboradores de servicios generales de una universidad privada en Juliaca, donde se contó con una muestra de 77 colaboradores, de los cuales 38 eran de género masculino y 39 de género femenino. Se utilizaron el Maslach Burnout Inventory y el Utrecht Work Engagement Scale. Como conclusiones se pudo hallar un nivel de correlación inversa moderada entre Engagement y Burnout.

Molina (2019) investigó acerca de la relación entre el Engagement y el Burnout y la intención de rotar en el personal de una empresa de Arequipa, contando con una población de 90 colaboradores. Se hizo uso del Utrecht Work Engagement Scale, Maslach Inventory General Survey y el Cuestionario de Propensión al Abandono de la organización. Se pudo concluir que existe relación negativa y significativa entre el Engagement y la intención de rotar, y por otra parte, se encuentra una correlación directa entre el Burnout y la intención de rotar. En cuanto a los niveles de Engagement, se halló que la mayoría alcanzó niveles bajos (62.2%), mientras que un 23.3% se

ubicó en un nivel promedio, un 8.9% en un nivel alto, un 4.4% en un nivel muy bajo y un 1.1% en un nivel muy alto.

Piiraja (2019) abordó una investigación acerca del Engagement y el Burnout en trabajadores de un laboratorio en Lima, tomando en cuenta una muestra de 152 colaboradores de la empresa mencionada. Los instrumentos de recolección de datos fueron el Maslach Burnout Inventory-General Survey y el Utrecht Work Engagement Scale. Se pudo concluir que las dimensiones de agotamiento emocional e indiferencia se relacionan inversamente con las dimensiones de vigor y dedicación, y por otra parte, la dimensión de eficacia profesional se correlaciona positiva y significativamente con las tres dimensiones del Engagement, es decir, con absorción, dedicación y vigor.

Davey (2017) llevó a cabo un estudio con el objetivo de examinar la relación entre el engagement y la felicidad en estudiantes de educación superior que trabajan. Se evaluó a un total de 338 universitarios y estudiantes de institutos superiores de Lima. Se hizo uso de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y la Escala de Felicidad de Lima, encontrándose que, existe relación entre engagement y felicidad en un nivel moderado bajo, donde los factores satisfacción con la vida y ausencia de sufrimiento profundo de la variable felicidad tuvieron una mayor correlación con las dimensiones vigor y dedicación del Engagement.

Muchica (2017) investigó acerca de los factores de riesgo psicosocial y los niveles de Engagement en los profesores de secundaria de una institución educativa de Puno. Se tomó en cuenta a una muestra de 56 docentes, empleándose el Cuestionario de Factores Psicosociales de Silva Gutiérrez y la Utrecht Engagement Scale de Schaufeli y Bakker. Se obtuvieron como conclusiones que existe una relación negativa alta entre los factores de riesgos psicosociales y las dimensiones del Engagement (absorción, dedicación y vigor), así como, con el nivel general del Engagement.

Cárdenas (2016) llevó a cabo un estudio con la finalidad de determinar las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en colaboradores de empresas manufactureras del Distrito de Moche, pertenecientes a la ciudad de Trujillo. La muestra estuvo conformada por 317 participantes de 18 a 65 años. Se encontró cargas factoriales altas para cada factor y la confiabilidad mediante Alpha de Cronbach evidenció puntuaciones entre .70 y .89. Adicionalmente, se encontraron diferencias significativas en relación al grupo ocupacional.

2.2 Bases teórico-científicas del estudio

2.2.1 Psicología Positiva

El desarrollo de la psicología se ha centrado exclusivamente en los estudios psicopatológicos durante muchos años, lo que ha generado una reducción de la psicología con respecto a la psicopatología. El reduccionismo en torno a la psicopatología ha sido puesto en evidencia en los últimos años y en los diversos trastornos. Por ejemplo, los trastornos depresivos, al encontrarse explicados desde un modelo basado exclusivamente en emociones negativas, muestran ciertas deficiencias teóricas. Por ende, se debe tomar en cuenta que la depresión no es sólo la presencia de emociones negativas, sino la ausencia de emociones positivas, lo que es fundamental para tomar en cuenta para elaborar tratamientos. En este sentido, las investigaciones que se han llevado a cabo en los últimos años desarrollan estrategias de intervención basadas en la estimulación del examinado hacia emociones más positivas como la alegría, la ilusión, la esperanza, etc.

La Psicología Positiva se torna innovadora dentro del campo de la psicología. Una definición completa de esta es la de “estudio científico del funcionamiento humano óptimo” (Sheldon, Frederickson, Rathunde, Csikszentmihalyi, y Haidt, 1999).

Así mismo, podemos definir a la psicología positiva como la ciencia de las experiencias positivas, las características personales positivas, las instituciones que facilitan el desarrollo de las mismas y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas, mientras previene y/o minimiza la prevalencia de lo psicopatológico (Seligman, 1999; citado en Contreras y Esguerra, 2006). La definen también como el estudio de las virtudes y fortalezas que permiten adoptar una perspectiva más abierta acerca del potencial humano, sus capacidades y motivaciones.

Algunos autores consideran que uno de los retos más importantes que afrontará la psicología en los siguientes años será el de dedicar un enfoque intelectual al estudio de los aspectos positivos de la experiencia humana, comprender y fortificar aquellos factores que permiten progresar a los individuos y comunidades, para mejorar la calidad de vida y prevenir las patologías que surgen de condiciones de vidas adversas (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). La finalidad central de la Psicología Positiva, es entonces, favorecer, este cambio de la psicología, hacia el desarrollo de las fortalezas de los individuos.

2.2.2 Psicología organizacional positiva

Es un enfoque de la psicología organizacional, dedicado al estudio del óptimo funcionamiento de los individuos dentro del contexto laboral. A diferencia del enfoque tradicional, el cual aborda los problemas con el objetivo de lograr equilibrios, este enfoque busca potenciar ambientes en general equilibrados con la finalidad de lograr el máximo desarrollo de las virtudes personales y por consecuencia el éxito empresarial.

Este enfoque eleva el estado de salud, el bienestar, la calidad de vida laboral y en general la satisfacción de los trabajadores debido a que entiende los recursos

y las competencias humanas como objetivos por gestionar y desarrollar. Lo mencionado desencadena un entorno positivo lo que facilita el contar con trabajadores proactivos, con iniciativa, colaborativos, con sentido de responsabilidad y comprometidos; lo que impacta en el desempeño organizacional.

2.2.3 Organizaciones positivas

El concepto de Organización Saludable y Resiliente o HERO (Healthy & Resilient Organization) que hace referencia a estas Organizaciones Positivas se caracterizan por contar con resiliencia y salud. Se define una HERO como aquella organización que lleva a cabo acciones proactivas, planificadas y sistemáticas con el objetivo de mejorar los procesos y resultados, tanto de los colaboradores como de la empresa. Además, se les considera resilientes debido a que mantienen un ajuste positivo en contextos retadores, se fortalecen en situaciones adversas y bajo presión son capaces de mantener su funcionamiento y la constancia de sus resultados. Estos esfuerzos suponen la implementación de prácticas y recursos organizacionales saludables que tienen el objetivo de mejorar el ambiente laboral, especialmente en tiempos difíciles con la finalidad de desarrollar la salud de los colaboradores y la salud financiera de la organización (Salanova, Llorens, Cifre y Martínez, 2012).

El modelo HERO, se basa en un modelo heurístico que integra resultados empíricos y teóricos que se derivan de diversos factores como, por ejemplo, la gestión de recursos humanos, el estrés laboral, el comportamiento organizacional, y la psicología organizacional positiva. Este se ha desarrollado basándose en la investigación previa, fundamentalmente en los estudios acerca de los Modelos, Demandas y Recursos Laborales de Schaufeli y Bakker en el 2004, la Teoría Social Cognitiva de Albert Bandura (Bandura, 1997), el Modelo

COR (Conservación de Recursos) de Steven Hobfoll (Hobfoll, 2001) y la Teoría de la Ampliación y Construcción de las emociones positivas de Bárbara Fredrickson (Fredrickson, 2001).

El modelo HERO, tal como refieren Salanova, Martínez y Llorens (2014), nos dice que una organización es positiva cuando comprende tres factores que interaccionan entre sí, de manera que si se trabaja en uno puede generar consecuencias positivas en los demás componentes:

- Recursos y prácticas organizacionales saludables, entendidos como recursos de la tarea (por ejemplo, autonomía) y del grupo de trabajo (por ejemplo, apoyo social), así como estrategias que permiten estructurar y organizar el trabajo (por ejemplo, estrategias de comunicación). Se propone invertir en prácticas organizacionales saludables (por ejemplo, conciliación vida profesional-vida privada, prevención del mobbing, salud psicosocial, comunicación organizacional), así como en recursos saludables en especial en autonomía, feedback, clima de apoyo, trabajo en equipo, coordinación y en el fomento de líderes positivos y transformacionales.
- Trabajadores y grupos laborales saludables que presentan niveles superiores de bienestar psicosocial con respecto a resiliencia, engagement laboral, emociones positivas y creencias de eficacia.
- Resultados saludables en la organización, como responsabilidad social en la empresa, óptimas relaciones con el ambiente organizacional y la comunidad, desempeño óptimo y excelencia organizacional.

2.2.4 Prácticas saludables para estructurar y gestionar los procesos de trabajo

Los ambientes laborales considerados saludables son aquellos que cuentan con una serie de recursos a nivel de puesto de trabajo y organización, así como con recursos sociales, los cuales facilitan la creación de organizaciones más positivas. Con recursos nos referimos a aquellos aspectos del ambiente de trabajo, ya sea a nivel social, físico y/o estructural, que son fundamentales en el logro de metas, con el poder para reducir las exigencias laborales que tienen costes fisiológicos y/o psicosociales, y finalmente estimulan el aprendizaje, el desarrollo profesional y personal de los colaboradores (Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001).

Los recursos organizacionales poseen poderes motivacionales, por ejemplo, los modelos: Demanda-Control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990), Demandas y Recursos Laborales (Demerouti et al., 2001), Modelo Dual (Schaufeli y Bakker, 2004) y el Modelo Espiral Dual de la Autoeficacia (Salanova, Llorens, Cifre y Martínez, 2006) nos sugieren que los recursos tanto específicos del puesto de trabajo como de la organización en general, y los recursos personales del colaborador tienen el poder de activar una serie de mecanismos psicológicos relacionados con la elección de conductas, el esfuerzo y la persistencia en la consecución de objetivos. Sin embargo, independientemente del modelo teórico que se tenga en cuenta, la investigación demuestra la alta predictibilidad de los recursos organizacionales y personales en la comprensión de procesos psicosociales y organizacionales saludables. El siguiente paso es determinar los recursos organizacionales fundamentales para la configuración de las organizaciones.

Warr (1990) señala algunos recursos laborales que afectan el bienestar psicológico como, por ejemplo, un salario adecuado, esclarecimiento en las tareas y funciones, autonomía en el desempeño laboral, diversidad en las funciones,

reconocimiento social del trabajo, apoyo del jefe inmediato, oportunidades sociales del trabajo, un ambiente que proporcione seguridad física al trabajador, información y retroalimentación laboral.

El modelo vitamínico hace referencia a una metáfora sobre los efectos de las vitaminas o recursos sobre la salud física y psicológica, donde los recursos se relacionan con las tareas de los empleados y del ambiente.

Así mismo, existen otros recursos organizacionales relacionados con procesos de mayor colectividad. Por lo tanto, se puede diferenciar en dos tipos de recursos para gestionar y estructurar los procesos laborales. Por un lado, tenemos a los recursos estructurales que pertenecen al ambiente físico, estos se encuentran en un nivel micro de las tareas y a nivel macro cuando abarca toda la organización en conjunto (recursos de tarea y de la organización). Así también tenemos a los recursos sociales, refiriéndose a las relaciones entre las personas con las que trabajamos y para las que trabajamos.

De acuerdo a Luthans y Youssef (2004), a dichos recursos se les denomina capital social de la organización e incluye las relaciones interorganizacionales, intergrupales e interpersonales, conexiones y redes, además de las dinámicas culturales, estructura social y recursos intra-grupales. Así mismo, el ambiente social laboral relacionado con las relaciones interpersonales, la confianza y el clima, en definitiva, es un factor elemental para identificar a las organizaciones saludables de entre aquellas que no lo son.

Por otra parte, el capital social comprende tres aspectos valiosos que fortalecen una ventaja competitiva sostenible (Luthans y Youssef, 2004). Entre ellas se pueden considerar a las normas sociales, redes sociales de trabajo y la confianza. Esta última

ayuda a eliminar barreras para conseguir relaciones interpersonales fructíferas a largo plazo, lo que permite la comunicación abierta y el compartir conocimiento y feedback continuado.

2.2.5 Empleados saludables

Un recurso organizacional, al ser competitivo y ventajoso, necesita tener la característica de no ser duplicable, como el producto, equipamiento y la tecnología. Además de ser único, también debe ser renovable, interconectado y acumulable, con el objetivo de incrementar y/o reponer esas características antes de que deje de mantenerse en competencia. El capital estructural, conformado por recursos físicos y organizacionales conlleva a la posibilidad de imitación y copia. A pesar de ello, la ventaja competitiva es representada por las personas, puesto a que son más complicados de imitar por los competidores. Por otra parte, existe una brecha entre el saber y el hacer, debido a que, aunque esta idea es conocida por muchas organizaciones, muy pocas la practican en procedimientos para el reconocimiento y gestión efectiva del personal (Luthans y Youssef, 2004).

El capital social es vital para generar ventajas competitivas, lo que contribuye a la creación del capital humano. Con este último nos referimos a las competencias, habilidades, destrezas y al conocimiento, todos ellos derivados de la experiencia profesional, formación y educación. Cuando el colaborador ingresa a la organización viene con un conocimiento, lo que se denomina como conocimiento explícito.

El conocimiento explícito no es una ventaja dentro de la competencia, ya que es fácilmente imitable. Sin embargo, también se tiene al conocimiento tácito, el cual se construye en la medida que los sujetos interactúan dentro de la empresa en un tiempo específico, lo que llega a ser parte de su cultura, comprendiendo la estructura y los procesos del funcionamiento de la organización como un todo.

Luthans y Youssef (2004) y Stanjovik (2006) identifican que la resiliencia, optimismo, esperanza y autoeficacia son características básicas para conseguir un mejor funcionamiento y desempeño de las organizaciones, lo cual forma parte del capital psicológico positivo de la empresa.

Este capital psicológico positivo tiene efectos que benefician a los trabajadores, contribuyendo a su bienestar y al desarrollo de sus habilidades, lo que va a generar mejoras en el grupo y en la empresa, por lo que se puede hablar de capital psicosocial compartido entre los empleados de las organizaciones saludables.

Como ejemplo se tiene que la autoeficacia influye profundamente en la elección y selección de respuestas, así como también en la perseverancia y esfuerzo de los trabajadores al enfrentarse a diversas situaciones ambientales. Bandura (1997) define a la eficacia como la creencia en las propias capacidades para ejecutar y organizar los cursos de acción requeridos que producirán determinados resultados.

La autoeficacia se relaciona con los pensamientos, conductas y sentimientos. En primer lugar, influye para elegir conductas, como al momento de evitar aquellas situaciones que se piensa que exceden las propias capacidades y se eligen aquellas que se consideran de fácil dominio. En segundo lugar, puede determinar la cantidad de esfuerzo para enfrentar los obstáculos, así mismo, la cantidad de tiempo y persistencia para lograr algo. Por otra parte, los bajos niveles de autoeficacia se asocian con abandonos tempranos, mientras que los niveles elevados implican perseverancia. En tercer lugar, tiene efectos en los pensamientos y sentimientos, por ejemplo, los trabajadores exageran la magnitud de sus deficiencias al sentirse poco eficaces dentro del contexto.

Se puede concluir que las creencias de autoeficacia influyen en los estados afectivos y motivacionales positivos como el engagement en el trabajo, resiliencia, optimismo y esperanza (Martínez y Salanova 2006).

2.2.6 Engagement

El engagement ha sido definido por Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma y Bakker (2000) como un estado mental positivo (afectivo-cognitivo) que se da dentro del contexto laboral, que no está situado en un evento particular, sino que es más persistente y está conformado por tres dimensiones: vigor, absorción y dedicación.

Estos mismos autores señalan que este concepto presenta las siguientes connotaciones: implicación, vinculación, compromiso, entusiasmo, pasión, esfuerzo, y energía, definiéndola como “implicación o compromiso emocional” (Salanova y Schaufeli, 2009).

Otra definición asegura que el Engagement es “un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo, que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción” (Schaufeli, Salanova, González-Roma y Bakker, 2000). Este concepto hace relación a tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción) cuya presencia es determinante para un estado mental sano del colaborador, así como para un funcionamiento eficaz de la organización.

Salanova y Schaufeli (2009), consideran que es necesario relacionar Engagement con otros conceptos, lo que ampliaría su concepción respecto a los beneficios que este conlleva, estos se refieren al “compromiso organizacional, más concretamente al compromiso afectivo (vínculo emocional con la organización) y el compromiso de continuidad (el deseo de permanecer en la organización); así mismo la conducta extra-

rol, ir más allá (conducta voluntaria que promueve el funcionamiento efectivo de la organización)” (Salanova y Schaufeli, 2009).

a. Engagement académico

Hace referencia a la calidad del esfuerzo educativo que realizan los estudiantes para obtener resultados académicos considerados positivos (Hu y Kuh, 2001). Lo mencionado se daría a partir de interacciones dinámicas entre las condiciones, las actividades institucionales y los mismos estudiantes (Krause y Coates, 2008). Así mismo, el engagement académico se caracteriza por la concentración en la experiencia académica, la dedicación o alta identificación y el vigor o alta activación.

El *vigor* está caracterizado por niveles elevados de resiliencia mental y energía al momento de realizar una actividad, involucrando la voluntad a esforzarse y la perseverancia aun cuando se presenten dificultades (Schaufeli, Salanova, Gonz, Roma y Bakker, 2002). La *dedicación* se caracteriza por un fuerte sentido de involucramiento o implicación (Kanungo, 1982), inspiración, trascendencia, entusiasmo, desafío, orgullo, significancia y reto (Kanungo, 1982 y Schaufeli, at al. 2002). La *concentración* se produce cuando una persona evidencia altos niveles de absorción, enfoque en la tarea, claridad mental, control, distorsión del tiempo, armonía corporal y disfrute intrínseco (Schaufeli y Bakker, 2004, Bakker y Demerouti, 2008).

b. Engagement laboral

El Engagement laboral se puede definir como “un estado mental positivo de realización, relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli, y Bakker, 2010, citados por Rodríguez-Muñoz y Bakker, 2012).

Dentro del contexto laboral, las altas puntuaciones de Engagement, aumentan el compromiso de los empleados para con la organización, incrementa la fidelidad hacia

la misma, lo que propicia un mayor rendimiento. Esto no sólo favorece la realización personal y profesional del colaborador, sino que repercute de manera positiva en el funcionamiento y la actividad de la empresa, dándole continuidad y éxito, logrando estar a la altura de la competitividad.

2.2.7 Dimensiones del engagement

El Engagement posee tres dimensiones que son importantes para entender de manera más amplia su concepto y que nos facilita su estudio, las cuales se desglosan a continuación:

- **Vigor:** Hace referencia a niveles elevados de energía y resistencia mental durante el trabajo, esto se da debido al fuerte deseo de esforzarse, que presenta el trabajador, en la tarea que está realizando incluso cuando se presentan dificultades.
- **Dedicación:** Se refiere a la alta implicación laboral, como también a la manifestación del orgullo, inspiración, entusiasmo y reto por el trabajo.
- **Absorción:** Se da cuando el colaborador está completamente concentrado en sus funciones, percibe que el tiempo para él pasa de modo rápido llegando a presentar dificultad a la hora de desconectarse de la actividad realizada (Rodríguez-Muñoz y Bakker, 2011). Del mismo modo, Salanova y Schaufeli (2009) refieren que la absorción se manifiesta al concentrarse completamente en el trabajo y percibir muy rápido al tiempo, produciéndose dificultad para desconectarse de la actividad, debido a la experiencia de disfrute y concentración.

2.2.8 Posibles causas del engagement

Salanova y Llorens plantean como causas del engagement a los recursos personales y laborales, así como a la recuperación debido al esfuerzo y el contagio emocional fuera del centro de trabajo (Salanova y Llorens, 2008). Ellos consideran

que la autoeficacia es causa y consecuencia del engagement, puesto a que apoya las creencias en las competencias personales para realizar un buen trabajo, consolidando a su vez las creencias en la propia eficacia.

Los mismos autores también identifican como causas a la generalización de emociones positivas tanto en el trabajo como fuera de este; así mismo, la tendencia a imitar automáticamente las expresiones emocionales de los otros a través de posturas, movimientos, gestos y vocalizaciones (Salanova y Llorens, 2008). Por otra parte, García, Llorens, Cifre y Salanova (2006) señalan como posibles causas a la alta auto-percepción de eficacia profesional y a la competencia percibida, las cuales se relacionan con el bienestar psicológico.

2.2.9 Consecuencias del engagement

De acuerdo a Salanova y Llorens (2008), las consecuencias del engagement se pueden reconocer por lo que influyen en los trabajadores y en la organización. En los colaboradores se identifican altos niveles de motivación para el aprendizaje, iniciativa personal, conductas proactivas, motivación para enfrentar los retos que se presentan en trabajo, mayor lealtad y fidelización con la empresa; por otra parte, en los estudiantes, las tareas académicas se desempeñan mejor gracias al engagement.

En relación a la organización, el engagement genera salud óptima, reducción de quejas, mayor desempeño de las funciones, menor intención de abandono del trabajo, compromiso con la organización y satisfacción con el trabajo. Por lo tanto, el engagement, de acuerdo a los autores, promueve el bienestar y la salud de los trabajadores (Salanova y Llorens, 2008).

2.2.10 Modelos teóricos del engagement

Tomando en cuenta a las teorías psicosociales, el engagement es un concepto de origen motivacional, mientras que otras teorías consideran que su desarrollo concierne al ámbito social; a continuación, se exponen dos teorías que intentan explicar esta variable:

a. Modelo DRL de Bakker y Demerouti

El Modelo de Demandas y Recursos Laborales (DRL) señala que entre el engagement y el síndrome del burnout existe una relación negativa, por ende, sus consecuencias a nivel psicológico son altamente diferentes entre sí. Sin embargo, evaluarlas de manera simultánea, nos da una visión de los indicadores de bienestar en el colaborador y de los que causan lo contrario. Resulta necesario que dicha evaluación se haga de manera conjunta, debido a que dichos conceptos se relacionan de manera negativa; asimismo, es importante tener en consideración la aproximación holística de la psicología ocupacional (Salanova y Schaufeli, 2009). En este entendido los recursos laborales se refieren a cualidades sociales, psicológicas, físicas u organizacionales del trabajo que poseen tres connotaciones según Salanova y Schaufeli (2009):

- Funcionales en la obtención de metas, por ejemplo, la autonomía aumenta la eficacia, la participación mejora la calidad de las decisiones.
- Minimizan las demandas laborales y por ende los costes psicológicos y fisiológicos, por ejemplo, la ayuda de un colega puede reducir el volumen de la tarea a realizar.
- Estimulan el desarrollo, el aprendizaje y el crecimiento personal, por ejemplo, la adquisición de nueva información y de nuevas habilidades.

En este entendido, los recursos laborales son fundamentales para hacer frente a las demandas del trabajo y estos según Salanova y Schaufeli (2009) están compuestos por los recursos físicos, como por ejemplo, la climatización, los equipos de oficina ergonómicamente bien diseñados, tecnología adaptadas, las herramientas adecuadas de trabajo, etc.; también por los recursos de tarea, como la claridad del rol, la variedad de actividades y la autonomía en el puesto de trabajo; así mismo, los recursos sociales, que hace referencia al espíritu de trabajo en equipo, al apoyo social de los pares y la participación en la toma de decisiones; por su parte los recursos de la organización como oportunidades de participación en proyectos retadores, de formación, las perspectivas de poder desarrollar carrera profesional, y finalmente los recursos trabajo-familia, familia-trabajo, mediante la flexibilidad de horarios y el apoyo social por parte de la pareja.

El modelo DRL propone que puede generarse una situación de estrés ante las demandas del trabajo, de manera que lleva al burnout en la posibilidad de no lograr afrontarlas; por otra parte, el camino hacia el engagement se inicia con un proceso motivacional ante el logro de las exigencias laborales.

A continuación, se explican los dos procesos que se incluyen en el modelo:

- El proceso del deterioro de la salud y el burnout surge “Cuando los empleados se enfrentan con altas demandas laborales -incluyendo bajos recursos- por lo general incrementan sus esfuerzos al máximo con el fin de acomodarse a las altas demandas ambientales” (Salanova y Schaufeli, 2009). Las demandas laborales se refieren a las “características de la organización del trabajo que requieren un esfuerzo por parte del empleado para poder ser realizadas, y ese esfuerzo lleva asociado un coste físico y/o

psicológico (mental o emocional) en su realización” (Salanova y Shaufeli, 2009).

Se pueden identificar varios tipos de demandas laborales, entre ellas, de familia-trabajo o viceversa, físicas, socio-emocionales, mentales o cualitativas. Frente a estas demandas, los colaboradores “trabajan más y ponen más esfuerzo en su trabajo” (Salanova y Schaufeli, 2009), lo que genera consecuencias fisiológicas como deterioro del sistema inmunológico, trastornos del sueño, infecciones virales, infecciones del tracto respiratorio, diabetes de tipo dos, infarto al miocardio, incremento del ritmo cardíaco y de respiración, y elevada presión arterial. También genera daños psicológicos como aumento de quejas psicósomáticas, fracaso para seguir dietas o hacer ejercicios, ansiedad, depresión o disminución de la concentración (Salanova y Schaufeli, 2009). Estas demandas repercuten en los niveles de eficacia, lo que genera un distanciamiento de la tarea, surgiendo la percepción de ineficacia al no cumplirse las metas trazadas.

- El engagement y proceso motivacional: consiste en que los trabajadores hacen uso de los recursos laborales, es decir, de “aquellas características físicas, psicológicas u organizacionales del trabajo” (Salanova y Schaufeli, 2009), donde se responde ante las demandas laborales de la organización. Estos recursos laborales son motivadores intrínsecos y extrínsecos, generan crecimiento personal y permiten lograr los objetivos laborales.

Los autores ya mencionados señalan que los recursos laborales responden a necesidades humanas básicas, como relacionarse adecuadamente, ser autónomos y competentes. Por ello, este modelo señala que la falta de recursos laborales incrementa los niveles de burnout, mientras que el uso

de recursos laborales promueve la motivación laboral hasta desencadenar el engagement y al óptimo desempeño laboral y desarrollo personal de los colaboradores. Es así como el burnout y el engagement se contagian en el contexto laboral, trascendiendo de lo individual a lo colectivo; y llegando a impactar en la esfera familiar (Salanova y Schaufeli, 2009).

b. Modelo JD-R de Bakker y Leiter

La labor de los recursos personales en el pronóstico del engagement plantea que muchas de las dificultades a nivel laboral, sobre los factores de riesgo, indican ser producto del ambiente o entorno en que se desarrolla la tarea. Así mismo, existen indicios que indican que los efectos de tales circunstancias nocivas pueden crecer o minimizarse, dependiendo de las herramientas o habilidades psicológicas y personales del trabajador.

De aquí se origina el estudio de los recursos personales como un brote de engagement, ya que estos se entienden como “aquellas características positivas de las personas que tienen la capacidad de reducir o amortiguar el potencial impacto negativo de las demandas, pero que, a la vez como los recursos laborales, pueden ser origen por sí mismo de procesos positivos como el crecimiento personal y profesional” (Salanova y Schaufeli, 2009).

Bakker y Demerouti, nos indican que los recursos laborales se relacionan estrechamente con los recursos personales, tales como la autoeficacia, el optimismo, la autoestima, la resiliencia, entre otros, de manera que estos últimos movilizan los recursos laborales y generan más engagement y un mejor desempeño, lo que a su vez incrementa los recursos tanto personales como laborales (Bakker y Demerouti, 2008, citados por Salanova y Schaufeli, 2009).

De lo anterior, podemos afirmar que existe una relación inquebrantable entre un recurso y otro.

De acuerdo a lo expuesto, resulta necesario ahondar en el enfoque que tiene el engagement dentro de la esfera laboral para la elaboración de un ambiente sano de trabajo y permitir el crecimiento espiritual y personal del sujeto, en su relación intrínseca con el trabajo que realiza.

Por su parte, el modelo humanista “aporta al engagement la consideración del ser humano como el centro de interés, en este caso, en el ámbito laboral, analizando sus valores, la percepción que tiene de sí mismo en el trabajo y sus respuestas ante las dificultades en la organización” (Cárdenas y Jaik, 2013), entendiendo que de acuerdo a la noción de autoeficacia que el sujeto tenga de su trabajo puede incrementar el nivel de autoconfianza para realizar su tarea, aumentando los niveles de engagement. Esta percepción que puede cambiar dependiendo del grado de necesidades que la actividad represente para cada colaborador.

De acuerdo a los autores ya mencionados, el modelo de necesidades de Maslow aporta a la teoría del engagement componentes relacionados con las necesidades de cada individuo dentro del contexto de trabajo: “las necesidades de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización”. En el caso de la necesidad de seguridad, esta se traduce como la estabilidad que el trabajador percibe al recibir una remuneración por la tarea que se realiza; por su parte la necesidad de pertenencia, hace referencia a los sentimientos de identidad, aceptación y afecto, al formar parte de un equipo de trabajo que le brinda el reconocimiento merecido por su labor, lo cual propicia que el colaborador sienta valoración por sí mismo, desencadenando sentimientos de valía y logrando posicionarse en su centro

de labores; finalmente la autorrealización, se ve evidenciada en la productividad y trascendencia, beneficiando de ese modo a la empresa y al estado mental del trabajador.

El modelo JD-R también señala la relación entre las demandas laborales y los recursos del engagement; así mismo, indica que los recursos del puesto mantienen el engagement a pesar de la exigencia del empleo, lo que se evidencia en trabajo físico, fuerte carga laboral y un ambiente desfavorable. Por otra parte, las competencias profesionales reducen las consecuencias negativas de la carga laboral.

Esto evidencia que las demandas laborales (presión en el trabajo, problemas emocionales y mentales, etc) pueden solucionarse con los recursos del engagement. Bakker y Leiter (2010) señalan que los estudios sobre el incremento de las emociones positivas como la satisfacción, interés y alegría, aumentan el conjunto de pensamientos y acciones, lo que genera consecuencias positivas en la organización.

Además, estas emociones positivas tienden a fomentar el crecimiento de los trabajadores con el desarrollo de nuevas habilidades y relaciones sociales más íntimas, por lo tanto, también se considera la cooperación interpersonal y la disminución de conflictos. De esta manera se puede brindar una respuesta satisfactoria ante las demandas laborales.

Así mismo, se observa la unión de los recursos laborales con los recursos propios del trabajador y el potencial psicológico de los empleados, lo que permite dar una respuesta ante las demandas laborales y favorecen las tres dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción), logrando influir

adecuadamente en el desempeño de los empleados con respecto al sentido de prosperidad tanto en el ambiente laboral como fuera de ello, y por último, fomentando la creatividad en el trabajo y el desarrollo financiero.

2.2.7 Riesgo Psicosocial

Se según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España, se denomina factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en el trabajo y que originan respuestas fisiológicas, emocionales (depresión, sentimientos de ansiedad, apatía, alienación, etc.), cognitivas (disminución de la habilidad para la concentración, de la percepción, de la capacidad de toma de decisiones, de la creatividad, etc.) y conductuales (consumo excesivo de tabaco, alcohol, y otras drogas, ejercicio de violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) las cuales pueden ser precursoras de posibles enfermedades, según su intensidad y duración.

Así mismo, se considera como principales riesgos psicosociales a los siguientes:

- *Exigencias psicológicas:* esto se da cuando se trabaja rápidamente e irregularmente, tomando en cuenta requiere la represión de los sentimientos y de la opinión, al momento de tomar decisiones difíciles en un período corto.
- *Ausencia de desarrollo e influencia:* se observa cuando el margen de autonomía está ausente al realizar las tareas, y por ello, no brinda posibilidades de aplicar los conocimientos y habilidades o carece de sentido para los trabajadores, cuando hay dificultades para planificar un horario familiar, o para decidir cuándo tomar un descanso.

- *Ausencia de liderazgo y apoyo:* se da cuando el colaborador trabaja aislado, sin apoyo de los superiores y compañeros, sin poseer una información adecuada acerca de las tareas.
- *Compensaciones escasas:* se evidencia con los cambios de puesto o servicio que ocurren en contra de la voluntad de los empleados, cuando el trato hacia el empleado es irrespetuoso, o no hay reconocimiento del trabajo, etc.
- *Presencia doble:* las exigencias domésticas se toman en cuenta, lo que se debe asumir de manera simultánea con el trabajo remunerado. La forma en la que está organizado el trabajo dentro de la empresa puede impedir la compatibilización de ambos quehaceres.

2.2.7.1 Teorías del Riesgo Psicosocial

a) Modelo de demandas/control

Este modelo propuesto desarrollado por Karasek (1976 y 1979), y Karasek y Theorell en 1990, está basado en las características psicosociales laborales, es decir, sus demandas psicológicas y la mezcla del control de las tareas y el uso de las habilidades del empleado, como en la toma de decisiones.

Esta perspectiva predice el riesgo de enfermedad al relacionarlo con el estrés, así mismo, toma en cuenta los comportamientos activos/pasivo en los puestos laborales.

Además, estos autores plantean una perspectiva para comprender varios puntos de interés para la seguridad en el trabajo y el análisis de la salud. Señala que:

- El tipo de organización social laboral como causa de lesiones y enfermedades.

- Las consecuencias relacionadas con el estrés se explican por la organización social de las tareas laborales y no sólo con sus exigencias.
- La actividad social laboral afecta a los riesgos relacionados con el estrés, no sólo las características individuales.
- Las combinaciones de demandas y control explican la posibilidad del estrés positivo y del estrés negativo.

Este modelo también ofrece los puntos de vista de los organizadores del trabajo, quienes se preocupan por los resultados de la producción.

La dimensión “demanda psicológica” se relaciona con la cantidad de trabajo; la dimensión “latitud de toma de decisiones” se refiere a la organización del trabajo.

Por otro lado, este modelo también incluye posiciones alternativas y de promoción de la salud sobre la organización laboral, donde cobra importancia la amplitud de las capacidades y la participación de los empleados, lo que ofrece ventajas económicas para los sectores de servicios y los sistemas de fabricación innovadores.

a.1 Hipótesis del modelo demandas/control

- **Hipótesis de la tensión del trabajo**

Esta hipótesis se refiere a las reacciones de tensión psicológica negativas, como la enfermedad física, depresión, ansiedad y fatiga, las cuales se producen cuando existen exigencias psicológicas en las tareas a desempeñar, teniendo en cuenta la escasa latitud de toma de decisiones del empleado.

Estas reacciones indeseables como el estrés, se generan cuando la actuación se mezcla con oportunidades limitadas para afrontar al agente estresor.

Kerckhoff y Back (1968) concluyen que cuando no se pueden adoptar las medidas justas para afrontar las presiones laborales, se generan síntomas de tensión más graves en el comportamiento, como contagio social, histeria y desfallecimiento. La participación en rituales informales como tomarse un café o fumar, actúan como mecanismos para liberar la tensión durante la jornada laboral (Csikszentmihalyi 1975). Así mismo, existen actividades sociales que se deben eliminar al ser considerados como movimientos despilfarrados (Taylor, 1991, 1967). Por lo tanto, se puede deducir la necesidad de ampliar el modelo con el objetivo de incluir el apoyo social y las relaciones interpersonales.

En este modelo, la “latitud de toma de decisiones” se define como la capacidad del empleado para manejar sus actividades y el uso de sus habilidades, no para manejar a otros. Las escalas de esta latitud tienen dos componentes: la discrecionalidad de las capacidades o control sobre el empleo de las capacidades y la autoridad sobre las tareas o autonomía (Hackman y Lawler 1971; Kohn y Schooler 1973).

- **Hipótesis de aprendizaje activo**

Este modelo, plantea como hipótesis el aprendizaje activo debido a la motivación del trabajo de alto rendimiento. Dentro de ello, el manejo laboral es elevado, al igual que las demandas psicológicas, sin llegar a ser abrumadores. Se tiene como ejemplo la investigación de Karasek y Theorell (1990) en Suecia y Estados Unidos, donde se demuestra que estos empleados son los más

activos, con respecto al descanso y a la actividad política, a pesar de las exigencias laborales.

Esta hipótesis es paralela al “concepto de competencia” de White (1959), que plantea una teoría de motivación enfocada en el entorno, donde el estado mental del individuo en un contexto de reto individual, se ve realzado al aumentar las “demandas”. El modelo también predice que los estímulos para el aprendizaje y el crecimiento que brindan estos ambientes, al generarse en un ámbito de trabajo, contribuyen a incrementar la producción.

En el modelo de demandas/control se genera el aprendizaje en situaciones donde exigen un gasto de energía psicológica individual y el ejercicio para tomar decisiones. Las oportunidades para el refuerzo constructivo de los patrones conductuales son óptimas cuando los retos se corresponden con el manejo del trabajador sobre las diferentes alternativas o con su capacidad para afrontar estos retos (Csikszentmihalyi, 1975).

Además, este modelo predice que las situaciones de limitada exigencia y poco control provocan un entorno laboral con escasa motivación, lo que genera un aprendizaje negativo o a una pérdida progresiva de habilidades que fueron adquiridas. Karasek y Theorell (1990) señalan que estas personas se distancian de las actividades políticas y las actividades de ocio al margen de su vida laboral. Estos trabajos “pasivos” pueden generarse como consecuencia de la indefensión aprendida (Seligman, 1975), a partir de las situaciones laborales en las que se rechazan las iniciativas de los empleados.

- **Hipótesis de apoyo social**

Johnson (1986) y Kristensen (1995) amplían provechosamente el modelo de demandas/control añadiendo la importancia del apoyo social. Esta hipótesis consiste en que los puestos laborales con muchas exigencias y poco control — y también un precario apoyo social laboral— son los que mayor riesgo de enfermedad presentan, lo que se ha comprobado en diferentes estudios acerca de enfermedades crónicas. Así mismo, se reconoce la necesidad de que cualquier enfoque teórico acerca del estrés laboral evalúe las relaciones interpersonales en el ambiente laboral (Karasek y Theorell 1990; Johnson y Hall 1988).

De acuerdo a Israel y Antonnuci (1987), el apoyo social sirve como amortiguador de la tensión psicológica y este depende del grado de integración emocional y social, así como de la confianza entre los pares y superiores, etc., es decir, en general, del apoyo socioemocional.

El modelo de demandas/control resulta más eficaz al remodelar los puestos laborales cuando se toma en cuenta al apoyo social. Las modificaciones en las relaciones entre los empleados y en la latitud de toma de decisiones son inseparables en los procesos de rediseño laboral, sobre todo en los procesos participativos (House, 1981).

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Engagement

Es un estado psicológico de realización o en otras palabras es la antítesis positiva del síndrome de burnout. Los empleados engaged presentan sentimientos de conexión energética y efectiva con su trabajo opuesta al empleado burnout (Salanova y Schaufeli, 2009). Por ello, el engagement se define como "... un estado mental

positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli y Salanova, 2002).

2.3.2 Riesgo Psicosocial

Son “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo” (OIT/OMS, 1984). Los principales riesgos psicosociales son: exigencias psicológicas, ausencia de desarrollo de habilidades y/o capacidades, ausencia de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, ausencia de compensaciones y doble presencia.

CAPÍTULO III

Hipótesis y variables

3.1 Supuestos científicos

Tras revisar la literatura, se encuentran diferentes estudios que llevan a creer que los niveles de engagement varían debido a agentes externos e internos a la organización, por lo que, si la empresa quiere tener éxito, debe tener en cuenta aquellos factores inherentes al contexto de trabajo, tales como el horario, el ambiente físico, las relaciones con los compañeros y superiores, el salario, la oportunidad de ascender, entre otros. De modo que, en la presente investigación partimos del supuesto científico que los niveles de engagement están relacionados a los riesgos psicosociales que se dan en el ambiente de trabajo.

Al alcanzarse las tres dimensiones que conforman el engagement, se podrá visualizar cambios positivos en la organización y en la salud de los colaboradores, pues las expectativas y percepciones que estos tengan del mismo será más positiva, lograrán un alto nivel de satisfacción, podrán consolidar experiencias gratificantes que les permita un óptimo desarrollo tanto a nivel profesional como personal, al mismo tiempo se incrementara la eficacia en el funcionamiento de la organización y por ende se obtendrá un buen rendimiento dentro del mercado.

A continuación, algunas formulaciones concretas que ayudan al planteamiento de hipótesis:

- Las investigaciones concluyen que los trabajadores con un alto nivel de engagement muestran una mayor dedicación y concentración en la realización de sus funciones.

- Se ha logrado evidenciar que existe una relación significativa entre los factores psicosociales intralaborales y el engagement.
- Existen variables asociadas a los niveles de engagement, como, por ejemplo: horas extras remuneradas, tiempo de recreación en un día no laboral, horas de descanso, etc.
- Algunos autores señalan que el engagement sirve como un mecanismo protector ante los factores psicosociales de la organización.
- Asimismo, la vigilancia y control de los factores de riesgo psicosocial pueden impulsar niveles altos de engagement.
- Existen diferencias significativas en los niveles de engagement al tomar en cuenta la edad, el sexo y la carrera profesional, según estudios previos.

3.2 Hipótesis

3.2.1 General

H₁ Existe relación entre los niveles de engagement y el riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.

3.2.2 Específicas

H_{1.1} Existe relación entre la dimensión *vigor* del engagement y las dimensiones del riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.

H_{1.2} Existe relación entre la dimensión *absorción* del engagement y las dimensiones del riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.

H_{1.3} Existe relación entre la dimensión *dedicación* del engagement y las dimensiones del riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.

H_{1.4} Existe diferencias significativas en los puntajes de engagement en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros según variables sociodemográficas (sexo, grupo etario y antigüedad laboral).

H_{1.5} Existe diferencias significativas en los puntajes de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros según variables sociodemográficas (sexo, grupo etario y antigüedad laboral).

3.3 Variables de estudio o áreas de análisis

A continuación, se observa la tabla de operacionalización de la variable Engagement, donde podemos encontrar los ítems y valores posibles que conforman cada dimensión, la fuente, el tipo de variable y el nivel de medición de la misma.

Tabla 1
Operacionalización de la variable Engagement

Dimensiones	Ítems	Valores posibles	Fuentes	Tipo de variable	Nivel de medición
Vigor	1, 4, 8, 12, 15 y 17	Muy alto: de 35 a + Alto: 34 Medio: 29-33 Bajo: 22-28 Muy bajo: 0-21			
Dedicación	2, 5, 7, 10 y 13	Muy alto: de 30 a + Alto: 28-29 Medio: 21-27 Bajo: 14-20 Muy bajo: 0-13	Utrecht Work Engagement Scale (UWES)	Categórica	Ordinal
Absorción	3, 6, 9, 11, 14 y 16	Muy alto: de 36 a + Alto: 32-35 Medio: 28-31 Bajo: 14-27 Muy bajo: 0-13			
Total	Del 1 al 17	Muy alto: de 100 a + Alto: 93-99 Medio: 72-92 Bajo: 51-71 Muy bajo: 0-50			

Así mismo, en la siguiente tabla se puede visualizar la operacionalización de la variable Riesgo Psicosocial, donde podemos encontrar los ítems y valores posibles que conforman cada dimensión, la fuente, el tipo de variable y el nivel de medición de la misma.

Tabla 2
Operacionalización de la variable Riesgo Psicosocial

Dimensiones	Ítems	Valores posibles	Fuentes	Tipo de variable	Nivel de medición
Exigencias Psicológicas	1, 2, 3, 4 y 5	Riesgo muy bajo: 0-5 Riesgo bajo: 6-7 Riesgo promedio: 8-12 Riesgo alto: 13 Riesgo muy alto: 14 a +			
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	6, 7, 8, 9 y 10	Riesgo bajo: 4-5 Riesgo promedio: 6-9 Riesgo alto: 10-11 Riesgo muy alto: 12 a +			
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	11, 12, 13, 14 y 15	Riesgo muy bajo: 0-2 Riesgo bajo: 3 Riesgo promedio: 4-8 Riesgo alto: 9-10 Riesgo muy alto: 11 a +	Cuestionario SUSESO/ISTAS21	Categórica	Ordinal
Compensaciones	16, 17 y 18	Riesgo muy bajo: 0 Riesgo bajo: 1 Riesgo promedio: 2-5 Riesgo alto: 6 Riesgo muy alto: 7 a +			
Doble Presencia	19 y 20	Riesgo muy bajo: 0-2 Riesgo bajo: 3 Riesgo promedio: 4-7 Riesgo alto: 8-9 Riesgo muy alto: 10 a +			
Total	Del 1 al 20	Riesgo muy bajo: 0-24 Riesgo bajo: 25-28 Riesgo promedio: 29-39 Riesgo alto: 40-43 Riesgo muy alto: 44 a +			

Adicionalmente, la tabla de a continuación nos muestra la operacionalización de las variables sociodemográficas tenidas en cuenta en esta investigación, siendo estas: sexo, edad, turno de trabajo, antigüedad laboral, grado de instrucción, cargo laboral o puesto de trabajo y ciudad o sede de trabajo.

Tabla 3
Operacionalización de variables sociodemográficas

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	VALORES POSIBLES	TIPO DE VARIABLE	NIVEL DE MEDICIÓN
Edad	De 18 a más	Cuantitativa continua	De razón
Sexo	Femenino Masculino	Categórica	Nominal
Turno de trabajo	Tiempo completo Medio tiempo (mañana) Medio tiempo (tarde)	Categórica	Nominal
Antigüedad laboral	De 01 día a más	Cuantitativa continua	De intervalo
Grado de instrucción	Secundaria completa Técnico incompleto Técnico completo Universitario incompleto Universitario completo	Categórica	Ordinal
Cargo laboral	Promotor de ventas Supervisor de ventas Personal administrativo	Categórica	Nominal
Ciudad (de trabajo)	Lima Piura Sullana Cusco Ica Huánuco Chincha Tacna Huancayo Trujillo Tingo María Jaén	Categórica	Nominal

Definiciones operacionales de las variables

a) Engagement: Variable cualitativa, politómica, ordinal medida con la Utrecht Work Engagement Scale (UWES), categorizada de la siguiente manera: nivel muy bajo cuando el evaluado obtiene puntuaciones de 0 a 50, nivel bajo cuando puntúa de 51 a 71, nivel medio de engagement cuando sus puntuaciones oscilan entre 72 y 92, nivel alto de 93 a 99 puntos y nivel muy alto de 100 a más.

b) Riesgo Psicosocial: Variable cualitativa, politómica, ordinal medida con el Cuestionario SUSESO/ISTAS21, categorizada de la siguiente manera: nivel muy bajo de riesgo en aquellos que obtienen puntuaciones de 0 a 24, nivel bajo de riesgo en puntuaciones obtenidas entre 25 a 28, nivel promedio del mismo, en puntuaciones que oscilan entre 29 y 39, nivel alto de 40 a 43 puntos y nivel de riesgo muy alto en puntuaciones mayores a 44.

CAPÍTULO IV

Método

4.1 Población, muestra o participantes

Población

La población está conformada por los trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros, siendo un total 402 personas a nivel nacional, entre los cuales encontramos a personal administrativo, supervisores de ventas y en su mayoría a promotores de venta de campo. La población está dividida en 104 trabajadores que laboran en Lima, 66 en Piura, 56 en Sullana, 37 en Cusco, 35 en Ica, 22 en Huánuco, 22 en Chíncha, 20 en Tacna, 18 en Huancayo, 10 en Trujillo, 6 en Tingo María y 6 en Jaén.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 196 empleados de la empresa, la cual fue calculada con una fórmula estadística para poblaciones finitas, teniendo en cuenta el tamaño de la población, el margen de error y el nivel de confianza para que pueda ser representativa.

Muestreo

El tipo de muestreo es probabilístico, primero se calculó el número mínimo de participantes para una muestra representativa. Luego se realizó el muestreo estratificado de afijación proporcional, tal como se puede ver en la tabla 4, para determinar el número mínimo de participantes de cada sede de trabajo. Finalmente, se ejecutó el muestreo aleatorio simple sin reemplazamiento para determinar a los participantes de la evaluación. Todo ello se realizó siguiendo los lineamientos de Hernández, Fernández y Baptista (2014).

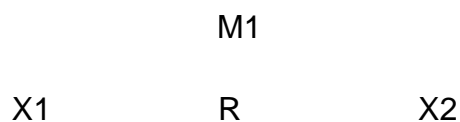
Tabla 4

Muestreo estratificado de afijación proporcional

Sede	Ni	ni
Lima	104	50
Piura	66	32
Sullana	56	27
Cusco	37	18
Ica	35	17
Huánuco	22	11
Chincha	22	11
Tacna	20	10
Huancayo	18	9
Trujillo	10	5
Tingo María	6	3
Jaén	6	3
Total	402	196

4.2 Tipo y diseño de investigación

Según lo plantean Sánchez y Reyes (2002) el tipo de investigación es básico, pues se trata de conseguir información para completar un área del conocimiento humano. El método es descriptivo en la modalidad correlacional, pues no existe ninguna manipulación de variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El diseño de investigación puede ser representado por el siguiente esquema:



Donde:

M1: Muestra de trabajadores

r : Índice de relación

X1: Variable de estudio (Niveles de Engagement)

X2i: Variable de estudio (Riesgo Psicosocial)

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.3.1 Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Tabla 5

Ficha técnica de la escala UWES

Nombre original	Utrecht Work Engagement Scale (UWES)
Nombre en español	Escala Utrecht de Engagement
Autores	Schaufeli, Salanova y Bakker
Año de emisión de la prueba original	2002
Autora de la adaptación nacional	Ritzy Aydeé Cárdenas Sánchez (Cárdenas, 2016)
Año de la adaptación	2016
Número de ítems	17
Formato de los ítems	Escala opciones múltiple de 7 alternativas
Dimensiones	Vigor, dedicación y absorción
Interpretación	Una mayor puntuación implica que la persona tiene un mayor nivel de Engagement, una mayor implicación, dedicación y motivación por el trabajo.

En un principio, el UWES estaba compuesto 24 ítems, de los cuales nueve pertenecían a la dimensión vigor, ocho a la dimensión dedicación y siete a la dimensión absorción, conformado mayormente por frases del MBI, re-escritas de forma positiva. Después de la evaluación psicométrica, siete ítems fueron eliminados por su inconsistencia, donde finalmente quedaron 17 (seis de vigor, cinco de dedicación y seis de absorción) (Schaufeli, Salanova, González – Roma y Bakker, 2002).

La dimensión *vigor* hace referencia a un nivel alto de resiliencia y energía, la voluntad para esforzarse, no agotarse fácilmente, y la persistencia frente a los obstáculos y se evalúa mediante los seis ítems siguientes:

La dimensión *dedicación* se examina mediante cinco ítems referidos al sentido o significado del trabajo, a sentirse animado y orgulloso por su puesto laboral, y sentirse inspirado y retado por la labor realizada. Está conformado por los siguientes ítems:

La dimensión *absorción* es evaluada a través de seis ítems que se refieren a involucrarse en sus actividades laborales, sentirse inmersos en ellas y presentar dificultad para dejarlas porque la actividad los impulsa. Esta dimensión se encuentra conformada por los siguientes ítems:

Con el objetivo de evitar inducir la relación directa de las respuestas con el engagement laboral, este término no se utiliza como título del cuestionario. En su lugar se utiliza un término más neutral “Encuesta de bienestar y trabajo (UWES)”.

Para la calificación se toman en cuenta los siguientes baremos (Cárdenas 2016):

Tabla 6

Baremos nacionales de la Escala UWES

Dimensiones	Ítems	Valores posibles
Vigor	1, 4, 8, 12, 15 y 17	Muy alto: de 35 a + Alto: 34 Medio: 29-33 Bajo: 22-28 Muy bajo: 0-21
Dedicación	2, 5, 7, 10 y 13	Muy alto: de 30 a + Alto: 28-29 Medio: 21-27 Bajo: 14-20 Muy bajo: 0-13
Absorción	3, 6, 9, 11, 14 y 16	Muy alto: de 36 a + Alto: 32-35 Medio: 28-31 Bajo: 14-27 Muy bajo: 0-13
Total	Del 1 al 17	Muy alto: de 100 a + Alto: 93-99 Medio: 72-92 Bajo: 51-71 Muy bajo: 0-50

Confiabilidad

Esta prueba presenta confiabilidad de consistencia interna y confiabilidad test-retest. La primera se analizó mediante el Alfa de Cronbach, y dio los siguientes resultados: .82 para la dimensión de vigor, .89 para la dimensión de dedicación y .83 para la dimensión de absorción. Por otro lado, los resultados del test-retest nos dan un puntaje de .72.

En la validación realizada en nuestro país, se observa una confiabilidad de .89 para la escala total del UWES, de .70 para la dimensión vigor, de .80 para la dimensión dedicación y de .76 para la dimensión absorción.

Validez

Validez factorial: los análisis factoriales confirmatorios demuestran que la estructura hipotética de la Escala UWES de tres factores, es superior al modelo de un solo factor y se ajusta a los datos de las diversas muestras tomadas en Holanda, España y Portugal (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000; Schaufeli et al., 2002; Schaufeli, Martínez, Márquez-Pinto, Salanova y Bakker, 2002; Schaufeli, Taris y Van Rhenen, 2003). Sin embargo, hay una excepción, Sonnentag (2003), haciendo uso del análisis factorial exploratorio, no halló una estructura trifactorial bien definida y decidió utilizar el puntaje total como medida del engagement en el trabajo.

En la validación realizada en Perú, el análisis factorial encontró un valor de .87 en la prueba KMO y un valor altamente significativo en la prueba de esfericidad de Bartlett. Estos resultados nos indican que es pertinente realizar el análisis factorial exploratorio, encontrándose cargas factoriales altas para cada factor, el cual se analizó a través del método de extracción por componentes principales con rotación oblicua y normalización de Káiser, estableciendo así tres factores que cumplen con el criterio de parsimonia e interpretabilidad. En el primer factor se suscriben principalmente los ítems referidos a la dimensión vigor, en el segundo referidos dedicación y en tercero referidos a absorción.

4.3.2 Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Tabla 7

Ficha técnica del cuestionario SUSESO/ISTAS21

Nombre original	Cuestionario SUSESO/ISTAS21
Autor	Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud
Año de la emisión de la prueba original	2010
Autora de la adaptación	Paucar Camacho, Yudith Amparo (Paucar, 2017)
Año de la adaptación	2017
Forma de aplicación	Autoadministrable, individual y grupal
Tiempo de aplicación	20 minutos aproximadamente
Número de ítems	La versión completa consta de 142 ítems, la versión corta de 25 y la versión breve de 20 ítems.
Materiales	Cuadernillo de preguntas y respuestas
Calificación	Las alternativas van desde: 0 = si la condición es "Mala" 1 = si la condición es "Regular" 2 = si la condición es "Buena" 3 = si la condición es "Muy buena" 4 = si la condición es "Excelente"

Confiabilidad

Se realizó el cálculo de la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, siendo el resultado del test total .806, lo cual nos indica que, posee un nivel alto de consistencia interna. Asimismo, se observa una correlación de .823 entre ambas mitades, es decir, presenta una elevada confiabilidad por ese método. Todo lo mencionado se observa en la Tabla 8 que se presenta a continuación:

Tabla 8

Confiabilidad del cuestionario SUSES0/ISTAS21

		Valor	.562
Alfa de Cronbach	Parte 1	N de elementos	10 ^a
		Valor	.736
	Parte 2	N de elementos	10 ^b
		N total de elementos	20
Correlación entre formularios			.717
Coeficiente de Spearman-Brown		Longitud igual	.835
		Longitud desigual	.835
		Coeficiente de dos mitades de Guttman	.823

Validez

Coeficiente de validez de la prueba según V de Aiken: Este coeficiente nos brinda valores entre 0 y 1, y nos señala que a medida que el ítem se acerque más a la unidad, adquiere una mayor validez de contenido (Escrura, 1988). La validez de contenido del Cuestionario SUSES0/ISTAS21, según el Coeficiente V. de Aiken se ilustra en la siguiente tabla.

Tabla 9

Coefficiente de V. de Aiken del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Ítem	Jueces					TA	Aiken
	J1	J2	J3	J4	J5		
1	5	1	1	1	1	1	1.00
2	4	1	0	1	1	1	0.80
3	5	1	1	1	1	1	1.00
4	5	1	1	1	1	1	1.00
5	5	1	1	1	1	1	1.00
6	5	1	1	1	1	1	1.00
7	5	1	1	1	1	1	1.00
8	5	1	1	1	1	1	1.00
9	4	1	0	1	1	1	0.80
10	4	1	0	1	1	1	0.80
11	5	1	1	1	1	1	1.00
12	5	1	1	1	1	1	1.00
13	5	1	1	1	1	1	1.00
14	5	1	1	1	1	1	1.00
15	5	1	1	1	1	1	1.00
16	5	1	1	1	1	1	1.00
17	5	1	1	1	1	1	1.00
18	5	1	1	1	1	1	1.00
19	5	1	1	1	1	1	1.00
20	5	1	1	1	1	1	1.00

Los puntajes obtenidos señalan que los 20 ítems que conforman el cuestionario presentan un adecuado nivel de validez.

Adicionalmente, en la siguiente tabla podemos observar la validez de contenido del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, según la prueba binomial:

Tabla 10

Validez de contenido del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, según la prueba binomial

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
J1	Grupo1	1	20	1.00	.50	.000
	Total		20	1.00		
J2	Grupo1	1	17	.85	.50	.000
	Grupo 2	0	3	.15		
	Total		20	1.00		
J3	Grupo1	1	20	1.00	.50	.000
	Total		20	1.00		
J4	Grupo1	1	20	1.00	.50	.000
	Total		20	1.00		
J5	Grupo1	1	20	1.00	.50	.000
	Total		20	1.00		

Los resultados indican que existe concordancia entre los jueces expertos, pues arrojan puntajes son menores a .05, tal como se observa en la tabla anterior.

4.4 Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

El primer paso fue pedir el permiso correspondiente al encargado de Recursos Humanos de la empresa. Una vez obtenido el permiso, se acordó las fechas de evaluación, con el fin de no desconcentrar a los trabajadores de sus labores durante un tiempo prolongado. En el momento de la evaluación, se brindó el consentimiento informado a los sujetos de la muestra, acto seguido se continuó

con la recolección de datos, para ello se les explicó a los evaluados el objetivo de la investigación, motivándolos a participar de esta. Se les mencionó que no hay respuestas correctas o incorrectas, como señala la prueba, de modo que podían responder con sinceridad, pues sus datos se verían protegidos y sólo serían utilizados con fines académicos.

Seguido, se les brindó la información e instrucciones necesarias para que puedan resolver las escalas. Así mismo, nos aseguramos de resolver todas sus dudas antes de iniciar con la resolución de las pruebas.

Para los fines de esta investigación, se recolectaron datos sociodemográficos de los sujetos, tales como edad, sexo, y antigüedad en su puesto laboral, puesto de trabajo, turno y ciudad. Se utilizó, la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) que se trata de un cuestionario auto-administrado, que explora tres dimensiones: vigor, absorción y dedicación, las cuales se oponen al Burnout. En la cual el examinado tiene que responder, con qué frecuencia le ocurre cada situación, eligiendo para cada ítem, la alternativa de respuesta que mejor refleje su situación durante el contexto laboral. Así también, se utilizó el cuestionario SUCESO/ISTAS21, que mide riesgo psicosocial y está conformado por cinco dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo y doble presencia.

Una vez que el participante concluyó con el llenado de las pruebas, se revisó que todos los ítems hayan sido resueltos, verificando que no hayan dejado ninguna pregunta en blanco o que hayan marcado dos respuestas en un mismo ítem; así mismo, que hayan llenado sus datos sociodemográficos, Luego se procedió a la calificación de las pruebas mediante un programa en Excel.

Luego, de los puntajes obtenidos, se analizó las medidas de tendencia central, como media, mediana y moda; así también, las medidas de dispersión como la desviación estándar. Acto seguido, se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad y escoger el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas. En este caso, utilizamos estadística para datos con una distribución no normal (Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, U de Mann-Whitney, Prueba de Kruskal Wallis).

Adicionalmente, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos, y se prosiguió con el análisis estadístico según los objetivos planteados en la presente investigación.

CAPÍTULO V

Resultados

5.1 Presentación de datos

La muestra estuvo conformada por 196 personas, de las cuales, 12 son supervisores, 12 del área administrativa, y 172 son asesores comerciales (promotores de venta de campo).

Tabla 11

Caracterización de la muestra según cargo laboral

Cargo laboral	f	%
Promotor de ventas	172	87.76
Supervisor de ventas	12	6.12
Personal administrativo	12	6.12
Total	196	100.00

Así mismo, se observa que el 18.37% tiene de 18 a 20 años, el 28.06% de 21 a 24 años, el 28.06% de 25 a 30 años, y el 25.51% de 31 años a más, siendo la edad mínima de 18 años y la máxima de 68.

Tabla 12

Caracterización de la muestra según grupo etario

Grupo etario	f	%
De 18 a 20 años	36	18.37
De 21 a 24 años	55	28.06
De 25 a 30 años	55	28.06
De 31 a más años	50	25.51
Total	196	100.00

Tabla 13

Descripción cuantitativa de la variable edad

Variabes	M	DS	Mín.	Máx.
Edad	27.16	7.95	18	68

Respecto al tiempo que vienen trabajando en la empresa, el 33.16% tiene menos de un mes, el 17.35% un mes, el 23.47% de 2 a 5 meses y el 26.02% de 6 meses a más, siendo la antigüedad mayor la de 27 meses al momento de la evaluación.

Tabla 14

Caracterización de la muestra según antigüedad laboral

Antigüedad laboral	f	%
Menos de 1 mes	65	33.16
Igual a 1 mes	34	17.35
De 2 a 5 meses	46	23.47
De 6 meses a más	51	26.02
Total	196	100.00

Tabla 15

Descripción cuantitativa de la variable antigüedad laboral

Variabes	M	DS	Mín.	Máx.
Antigüedad laboral	3.95	5.70	0	27

En cuanto a sexo, la mayoría son mujeres (66.84%) y el 33.16% son varones.

Tabla 16

Caracterización de la muestra según sexo

Sexo	f	%
Femenino	131	66.84
Masculino	65	33.16
Total	196	100.00

Referente a su grado de instrucción el 11.73% tienen secundaria completa, el 26.53% tienen una carrera técnica concluida y el 18.37% en curso, el 17.86% una carrera universitaria concluida y el 25.51% en curso.

Tabla 17

Caracterización de la muestra según grado de instrucción

Grado de instrucción	f	%
Secundaria completa	23	11.73
Carrera técnica en curso	36	18.37
Carrera técnica concluida	52	26.53
Carrera universitaria en curso	50	25.51
Carrera universitaria concluida	35	17.86
Total	196	100.00

Sus turnos de trabajo son de tiempo completo, medio turno (mañana) y medio turno (tarde), con un 65.82%, 24.49% y 9.69% respectivamente.

Tabla 18

Caracterización de la muestra según turno de trabajo

Turno de trabajo	f	%
Tiempo completo	129	65.82
Medio tiempo (mañana)	48	24.49
Medio tiempo (tarde)	19	9.69
Total	196	100.00

Según sede de trabajo encontramos que el 25.51% son de la ciudad de Lima, el 16.33% de Piura, el 13.78% de Sullana, el 9.18% de Cusco, el 8.67% de Ica, el 5.61% de Huánuco, el 5.61% de Chincha, el 5.10% de Tacna, el 4.59 de Huancayo, el 2.55 de Trujillo, el 1.53% de Tingo María, el 1.53% en Jaén.

Tabla 19

Caracterización de la muestra según ciudad

Ciudad	f	%
Lima	50	25.51
Piura	32	16.33
Sullana	27	13.78
Cusco	18	9.18
Ica	17	8.67
Huánuco	11	5.61
Chincha	11	5.61
Tacna	10	5.10
Huancayo	9	4.59
Trujillo	5	2.55
Tingo María	3	1.53
Jaén	3	1.53
Total	196	100.00

La prueba de normalidad nos indicó usar estadística no paramétrica, tal como se puede observar en las siguientes tablas:

Tabla 20

Prueba de normalidad de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

Engagement	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Vigor	0.151	196	0.000
Dedicación	0.192	196	0.000
Absorción	0.096	196	0.000
Total	0.136	196	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 21

Prueba de normalidad del Cuestionario SUSESO / ISTAS 21

Riesgo Psicosocial	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Exigencias Psicológicas	0.125	196	0.000
Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades	0.134	196	0.000
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	0.122	196	0.000
Compensaciones	0.114	196	0.000
Doble Presencia	0.160	196	0.000
Total	0.091	196	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La confiabilidad se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach tal como lo sugiere Alarcón (2008). Los resultados nos indican que la confiabilidad general de la Escala UWES es de .923. Mientras que, en cuanto a las dimensiones, identificamos un coeficiente de .843 en la dimensión Vigor, de .848 en la dimensión Dedicación y de .762 en la dimensión Absorción.

Tabla 22

Análisis de fiabilidad de la Escala UWES

Engagement	N de elementos	Alfa de Cronbach
Vigor	6	.843
Dedicación	5	.848
Absorción	6	.762
Total	17	.923

Respecto al Cuestionario SUCESO/ISTAS 21, se observa que la dimensión Exigencias Psicológicas presenta una confiabilidad de .384, Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades una confiabilidad de .462, Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo una confiabilidad de .640, Compensaciones una confiabilidad de .464 y Doble Presencia una confiabilidad de .465, siendo la confiabilidad total .697, lo cual lo ubica en una magnitud de confiabilidad moderada (Thorndike y Hagen, 1989).

Tabla 23

Análisis de Fiabilidad del Cuestionario SUSES0 / ISTAS 21

Riesgo Psicosocial	N de elementos	Alfa de Cronbach
Exigencias psicológicas	5	0.384
Trabajo activo y desarrollo de actividades	5	0.462
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	5	0.640
Compensaciones	3	0.464
Doble presencia	2	0.465
Total	20	0.697

En cuanto a la valoración de estos resultados, es importante considerar que Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) señalan que no hay una regla que

indique “a partir de este valor no hay fiabilidad del instrumento”, sino que el investigador calcula su valor, lo declara y lo somete a escrutinio.

5.2 Análisis de datos

Se realizó el análisis descriptivo de la variable Engagement, según niveles tal como se observa en la Tabla 24. Se encontró que el 4.6% evidencia un nivel muy bajo, el 19.9% un nivel bajo, el 49.5% presenta un nivel promedio, el 20.4% un nivel alto y el 5.6% un nivel muy alto del Engagement total. De estos resultados, observamos que un 24.5% de la muestra (n = 48) presenta niveles entre bajo y muy bajo, y el 26% (n = 51) niveles entre alto y muy alto.

Al analizar las dimensiones que conforman esta variable, encontramos que en la dimensión Vigor, el 3.1% presenta un nivel muy bajo, el 16.8% un nivel bajo, el 49% un nivel promedio, el 20.9% un nivel alto y el 10.25 un nivel muy alto. En cuanto a la dimensión Dedicación, el 3.1% evidencia un nivel muy bajo, el 21.4% un nivel bajo, el 41.3% un nivel promedio, el 10.2% un nivel alto y el 24% un nivel muy alto. Referente a la dimensión Absorción el 4.1% presenta un nivel muy bajo, el 19.9% un nivel bajo, el 47.4% un nivel promedio, el 21.9% un nivel alto y el 6.6% un nivel muy alto.

Tabla 24

Análisis descriptivo del Engagement según niveles

Engagement	Estadísticos		Niveles									
			Muy bajo		Bajo		Promedio		Alto		Muy alto	
	M	DS	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Vigor	29.74	5.56	6	3.1	33	16.8	96	49	41	20.9	20	10.2
Dedicación	25.31	4.88	6	3.1	42	21.4	81	41.3	20	10.2	47	24
Absorción	26.23	6.09	8	4.1	39	19.9	93	47.4	43	21.9	13	6.6
Total	81.28	15.21	9	4.6	39	19.9	97	49.5	40	20.4	11	5.6

Así mismo, se realizó el análisis descriptivo del Riesgo Psicosocial, según niveles, tal como se presenta en la tabla siguiente, encontrándose que en general, el 50% de los colaboradores perciben muy bajo riesgo psicosocial, el 20.4% perciben bajo riesgo, el 26% perciben un riesgo promedio, el 1.5% percibe un riesgo alto y el 2% percibe muy alto riesgo. De lo mencionado, observamos que el 70.4% (n = 138) perciben un riesgo entre bajo y muy bajo, y el 3.5% (n = 7) perciben un riesgo alto y muy alto.

En cuanto a las dimensiones, hallamos que, en Exigencias Psicológicas, el 11.7% percibe muy bajo nivel de riesgo, el 20.4% un bajo nivel, el 58.2% un nivel promedio, el 3.1% un nivel alto y el 6.6% un nivel muy alto de riesgo. Referente a Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades, el 27% percibe un nivel muy bajo, el 34.2% un nivel bajo, el 30.6% un nivel promedio, el 6.1% un nivel alto y el 2% un nivel muy alto de riesgo. Respecto a Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, el 35.2% percibe un nivel muy bajo de riesgo, el 11.2% un nivel de riesgo bajo, el 45.9% un nivel promedio, el 3.6% un nivel alto y el 4.1% un nivel muy alto. En Compensaciones el 9.2% percibe un riesgo muy bajo, el 10.2% percibe un riesgo bajo, el 50% un riesgo promedio, el 12.2% un riesgo alto y el 18.4% un riesgo muy alto. Finalmente, en la dimensión Doble Presencia se observa que el 49% percibe un riesgo muy bajo, el 15.8% percibe un riesgo bajo, el 32.7% un riesgo promedio, el 2.6% un nivel de riesgo alto y el 0% un nivel muy alto en esta dimensión.

Tabla 25

Análisis descriptivo del Riesgo Psicosocial según niveles

Riesgo Psicosocial	Estadísticos		Nivel de riesgo									
			Muy bajo		Bajo		Promedio		Alto		Muy alto	
	M	DS	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Exigencias Psicológicas	8.72	2.79	23	11.7	40	20.4	114	58.2	6	3.1	13	6.6
Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades	5.04	2.76	53	27.0	67	34.2	60	30.6	12	6.1	4	2.0
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	4.07	2.94	69	35.2	22	11.2	90	45.9	7	3.6	8	4.1
Compensaciones	4.14	2.75	18	9.2	20	10.2	98	50.0	24	12.2	36	18.4
Doble Presencia	2.85	1.93	96	49.0	31	15.8	64	32.7	5	2.6	0	0.0
Total	24.83	8.15	98	50.0	40	20.4	51	26.0	3	1.5	4	2.0

Finalmente, se realizó la comprobación de las hipótesis planteadas, encontrándose que sí existe correlación entre el Engagement y el Riesgo Psicosocial percibido por los evaluados, la cual es de tipo negativa, es decir que, a mayor presencia de la una, menor presencia de la otra.

Tabla 26

Correlación entre el Engagement y las dimensiones del Riesgo Psicosocial

Dimensiones del Riesgo Psicosocial	Engagement	
	r_s	Sig.
Exigencias Psicológicas	-.153*	.033
Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades	-.402**	.000
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	-.369**	.000
Compensaciones	-.249**	.000
Doble Presencia	-.233**	.001
Riesgo Psicosocial (total)	-.454**	.000

* $p < 0.05$

** $p < 0.01$

Esto se ve desglosado en las dimensiones que conforman cada variable, por ejemplo, observamos que referente a la dimensión Vigor del Engagement, existe correlación negativa altamente significativa ($p < 0.01$) con cada una de las dimensiones del Riesgo Psicosocial.

Tabla 27

Correlación entre la dimensión Vigor del Engagement y las dimensiones del Riesgo Psicosocial

Dimensiones del Riesgo Psicosocial	Vigor	
	r_s	Sig.
Exigencias Psicológicas	-.202**	.005
Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades	-.380**	.000
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	-.402**	.000
Compensaciones	-.261**	.000
Doble Presencia	-.300**	.000
Riesgo Psicosocial (total)	-.490**	.000

* $p < .05$

** $p < .01$

Respecto a la dimensión Dedicación del Engagement, se aprecia que correlaciona de manera negativa y altamente significativa ($p < 0.01$) con cada una de las dimensiones del Riesgo Psicosocial.

Tabla 28

Correlación entre la dimensión Dedicación del Engagement y las dimensiones del Riesgo Psicosocial

Dimensiones del Riesgo Psicosocial	Dedicación	
	r_s	Sig.
Exigencias Psicológicas	-.252**	.000
Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades	-.381**	.000
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	-.395**	.000
Compensaciones	-.230**	.001
Doble Presencia	-.271**	.000
Riesgo Psicosocial (total)	-.505**	.000

* $p < .05$

** $p < .01$

En cuanto a la dimensión Absorción del Engagement, se observa que correlaciona negativa y significativamente ($p < 0.01$) con Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo y la dimensión Compensaciones del Riesgo Psicosocial. Referente a la dimensión Exigencias Psicológicas y Doble Presencia del Riesgo Psicosocial, se halla correlación negativa; sin embargo, esta no es significativa.

Tabla 29

Correlación entre la dimensión Absorción del Engagement y las dimensiones del Riesgo Psicosocial

Dimensiones del Riesgo Psicosocial	Absorción	
	r_s	Sig.
Exigencias Psicológicas	-.040	.575
Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades	-.368**	.000
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	-.264**	.000
Compensaciones	-.203**	.004
Doble Presencia	-.130	.069
Riesgo Psicosocial (total)	-.321**	.000

* $p < .05$

** $p < .01$

Adicionalmente se comparó el Engagement y el Riesgo Psicosocial según variables sociodemográficas, encontrándose que no existen diferencias significativas entre los puntajes de Engagement al compararlo según sexo.

Tabla 30

Análisis descriptivo comparativo del Engagement según sexo

Sexo	Estadísticos descriptivos				U de Mann-Whitney	
	M	DS	Mín.	Máx.	Estadístico	Sig.
Vigor						
Masculino	30.00	5.33	16	36	4106.500	.685
Femenino	29.61	5.68	9	36		
Dedicación						
Masculino	25.05	4.90	12	30	4037.500	.553
Femenino	25.44	4.89	11	30		
Absorción						
Masculino	25.98	6.19	9	36	4117.000	.707
Femenino	26.35	6.06	10	36		
Engagement (total)						
Masculino	81.03	15.22	43	102	4211.000	.901
Femenino	81.40	15.25	30	102		

Así mismo, no existen diferencias significativas en los puntajes de Engagement al realizar la comparación según grupo etario, tal como se puede observar en la Tabla 31.

Tabla 31

Análisis descriptivo comparativo del Engagement según grupo etario

Grupo etario	Estadísticos descriptivos				Prueba de Kruskal Wallis
	M	DS	Mí n.	Máx .	Sig.
<i>Vigor</i>					
De 18 a 20 años	28.50	6.23	16	36	.118
De 21 a 24 años	29.04	5.80	9	36	
De 25 a 30 años	29.89	5.54	15	36	
De 31 a más años	31.24	4.51	17	36	
<i>Dedicación</i>					
De 18 a 20 años	25.17	4.55	12	30	.178
De 21 a 24 años	24.47	5.37	11	30	
De 25 a 30 años	25.16	4.97	11	30	
De 31 a más años	26.48	4.34	12	30	
<i>Absorción</i>					
De 18 a 20 años	25.25	6.11	13	36	.077
De 21 a 24 años	25.04	6.63	9	36	
De 25 a 30 años	26.47	6.00	14	36	
De 31 a más años	27.98	5.23	14	36	
<i>Engagement (total)</i>					
De 18 a 20 años	78.92	15.08	45	100	.064
De 21 a 24 años	78.55	16.80	30	102	
De 25 a 30 años	81.53	15.18	46	102	
De 31 a más años	85.70	12.67	50	102	

Respecto a la antigüedad laboral, tampoco se encuentra diferencias significativas en los puntajes de Engagement.

Tabla 32

Análisis descriptivo comparativo del Engagement según antigüedad laboral

Antigüedad laboral	Estadísticos descriptivos				Prueba de Kruskal Wallis	
	M	DS	Mín	Máx	Sig.	
Vigor						
Menos de 1 mes	29.98	5.31	14	36	.404	
Igual a 1 mes	29.94	6.76	9	36		
De 2 a 5 meses	28.52	6.01	15	36		
De 6 meses a más	30.39	4.45	18	36		
Dedicación						
Menos de 1 mes	25.51	4.64	11	30	.476	
Igual a 1 mes	25.94	5.27	11	30		
De 2 a 5 meses	24.61	5.25	12	30		
De 6 meses a más	25.25	4.63	16	30		
Absorción						
Menos de 1 mes	26.74	5.46	13	36	.518	
Igual a 1 mes	26.91	6.39	10	36		
De 2 a 5 meses	25.41	5.96	13	36		
De 6 meses a más	25.86	6.80	9	36		
Engagement (total)						
Menos de 1 mes	82.23	14.28	39	102	.347	
Igual a 1 mes	82.79	17.17	30	101		
De 2 a 5 meses	78.54	15.63	45	102		
De 6 meses a más	81.51	14.71	50	101		

En cuanto al Riesgo Psicosocial, no se observan diferencias significativas al comparar los puntajes según sexo.

Tabla 33

Análisis descriptivo comparativo del Riesgo Psicosocial según sexo

Sexo	Estadísticos descriptivos				U de Mann-Whitney	
	M	DS	Mín.	Máx.	Estadístico	Sig.
Exigencias Psicológicas						
Masculino	8.85	3.13	2	17	4121.000	.713
Femenino	8.66	2.62	3	16		
Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades						
Masculino	4.88	2.72	0	11	4182.000	.839
Femenino	5.12	2.78	0	15		

**Apoyo Social en la Empresa
y Calidad de Liderazgo**

Masculino	3.85	2.66	0	12	4038.000	.554
Femenino	4.18	3.07	0	16		

Compensaciones

Masculino	3.88	2.67	0	10	3980.000	.455
Femenino	4.27	2.78	0	12		

Doble Presencia

Masculino	2.94	1.89	0	8	4097.500	.665
Femenino	2.81	1.96	0	8		

Riesgo Psicosocial (total)

Masculino	24.38	8.31	9	47	4117.000	.707
Femenino	25.05	8.10	8	54		

Así también, no se hallaron diferencias significativas al comparar los puntajes de Riesgo Psicosocial según grupo etario.

Tabla 34

Análisis descriptivo comparativo del Riesgo Psicosocial según grupo etario

Grupo etario	Estadísticos descriptivos				Prueba de Kruskal Wallis
	M	DS	Mín.	Máy.	Sig.
Exigencias Psicológicas					
De 18 a 20 años	8.67	3.13	2	16	.593
De 21 a 24 años	8.65	3.06	3	17	
De 25 a 30 años	8.49	2.32	3	16	
De 31 a más años	9.10	2.75	3	15	
Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades					
De 18 a 20 años	4.78	2.77	0	13	.614
De 21 a 24 años	5.29	3.01	0	15	
De 25 a 30 años	5.27	2.77	0	13	
De 31 a más años	4.70	2.45	0	11	
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo					
De 18 a 20 años	3.78	2.99	0	11	.513
De 21 a 24 años	3.91	2.67	0	12	
De 25 a 30 años	4.04	3.14	0	16	
De 31 a más años	4.50	3.00	0	13	

Compensaciones

De 18 a 20 años	4.92	2.69	0	10	.135
De 21 a 24 años	3.95	2.61	0	12	
De 25 a 30 años	4.22	2.74	0	12	
De 31 a más años	3.72	2.90	0	12	

Doble Presencia

De 18 a 20 años	3.22	2.28	0	8	.524
De 21 a 24 años	2.93	2.01	0	8	
De 25 a 30 años	2.87	1.74	0	6	
De 31 a más años	2.48	1.75	0	8	

Riesgo Psicosocial (total)

De 18 a 20 años	25.36	7.58	10	38	.917
De 21 a 24 años	24.73	8.31	11	51	
De 25 a 30 años	24.89	7.96	8	54	
De 31 a más años	24.50	8.79	9	54	

Finalmente, al comparar los puntajes de Riesgo Psicosocial según antigüedad laboral, se observa que existen diferencias significativas en el Riesgo Psicosocial total, lo cual se refleja en las diferencias encontradas en la dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo y en la dimensión Compensaciones. Sin embargo, como se observa en la tabla, no se encuentran diferencias significativas en la dimensión Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades y en la dimensión Doble Presencia.

Tabla 35

Análisis descriptivo comparativo del Riesgo Psicosocial según Antigüedad Laboral

Antigüedad laboral	Estadísticos descriptivos				Prueba de Kruskal Wallis
	M	DS	Mín.	Máx.	Sig.
Exigencias Psicológicas					
Menos de 1 mes	8.35	2.65	2	14	.099
Igual a 1 mes	8.15	2.87	3	16	
De 2 a 5 meses	8.91	2.92	3	16	
De 6 meses a más	9.41	2.71	3	17	

Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades

Menos de 1 mes	4.66	2.35	0	11	.079
Igual a 1 mes	4.38	2.39	0	9	
De 2 a 5 meses	5.35	3.54	0	13	
De 6 meses a más	5.69	2.56	0	15	

Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Menos de 1 mes	3.42	2.57	0	11	.001***
Igual a 1 mes	2.91	2.35	0	8	
De 2 a 5 meses	4.85	3.50	0	16	
De 6 meses a más	4.98	2.76	0	12	

Compensaciones

Menos de 1 mes	3.37	2.45	0	10	.023*
Igual a 1 mes	4.47	3.04	0	12	
De 2 a 5 meses	5.07	2.85	0	12	
De 6 meses a más	4.08	2.59	0	12	

Doble Presencia

Menos de 1 mes	2.43	1.89	0	8	.060
Igual a 1 mes	2.82	2.38	0	8	
De 2 a 5 meses	3.20	1.89	0	8	
De 6 meses a más	3.10	1.62	0	8	

Riesgo Psicosocial (total)

Menos de 1 mes	22.23	7.47	8	40	.000***
Igual a 1 mes	22.74	6.84	10	37	
De 2 a 5 meses	27.37	9.28	11	54	
De 6 meses a más	27.25	7.46	11	47	

* $p < 0.05$

** $p < 0.01$

*** $p > 0.001$

5.3 Análisis y discusión de resultados

El objetivo principal del presente trabajo fue determinar la relación entre el Engagement y el Riesgo Psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros. Asimismo, se buscó conocer las diferencias según grupo etario, sexo y antigüedad laboral

Previo al análisis, se examinó la confiabilidad de los instrumentos utilizados (Tabla 22 y 23) y se realizó la prueba de normalidad de los datos (Tabla 20 y 21).

En primer lugar, se determinó los niveles de Engagement (Tabla 24) encontrándose que el 49.5% de la muestra presenta un nivel promedio de Engagment total, el 20.4% un nivel alto y el 5.6% un nivel muy alto. Al observar los niveles obtenidos en cada dimensión, encontramos que los niveles más altos se encuentran en la dimensión Vigor, en la cual se aprecia que el 49% de la muestra puntúa en una categoría promedio, el 20.9% en una categoría alto y el 10.2% en una categoría muy alto. Estos resultados se asemejan a los reportados por Arenas y Andrade (2013) quienes encontraron que en su muestra el nivel de Engagement puntuaba en el nivel medio y alto. Asimismo, concuerda con Ávila, Portalanza y Duque (2017), quienes encontraron que en su estudio el 79% de los trabajadores se encontraba “Engaged”, y que la dimensión con mayores niveles fue Vigor. Así también, López, García y Pando (2014) hallaron buenos puntajes de Engagement en su estudio, reportando que la dimensión con mayor nivel era Absorción, seguida por la dimensión Vigor. Por su parte, López y Orellana (2013) reportaron niveles entre medio y alto de Engagement en su muestra. Sin embargo, Molina (2019) difiere de estos resultados, pues reporta que, en su mayoría, es decir, el 62.2% de su muestra presenta un nivel bajo de Engagement, seguido por el 23.3% que evidencia un nivel promedio.

Se determinó también los niveles de Riesgo Psicosocial (Tabla 25), encontrándose que el 50% de la muestra percibe un riesgo muy bajo, el 20.4% un riesgo bajo y el 26% un riesgo medio. Por su parte, Arenas y Andrade (2013) encuentran que su muestra percibe un nivel de riesgo medio, dentro de los cuales, las dimensiones con más alto nivel de riesgo son demandas emocionales en el trabajo y retroalimentación del desempeño. Estos resultados difieren de la presente investigación, pues en esta se halló que la dimensión con más riesgo era Compensaciones, la cual hace referencia a la remuneración económica y reconocimiento por la labor ejercida, por lo cual podemos inferir que los trabajadores presentan cierto descontento con su salario monetario y/o emocional, esto puede deberse a que la mayoría de los evaluados son

promotores de venta de campo y su sueldo es en base a comisiones. Cabe señalar que la dimensión Exigencias Psicológicas que equivale a la dimensión Demandas Emocionales en el instrumento utilizado por Arenas y Andrade, presenta un nivel de riesgo medio (58.2%).

Seguido, se contrastó la hipótesis general de este estudio, encontrándose que sí existe relación de tipo negativa entre el Engagement y el Riesgo Psicosocial (Tabla 26), es así que hallamos que a mayores niveles de Engagement, menores niveles en la percepción de Riesgo Psicosocial en los evaluados. Esto concuerda con los resultados reportados por Muchica (2017) quien señala en sus resultados que el Engagement total; así como cada una de sus dimensiones correlaciona con cada uno de los Factores de Riesgo Psicosocial. Estos hallazgos se asemejan a los referidos por Ocampo, Juárez, Arias e Hindrinchs (2015) quienes encontraron que los siguientes factores psicosociales: inseguridad en el empleo, sobre-involucramiento, supervisión controlante, horas de trabajo y recompensa están asociados a los tres componentes del Engagement. Este último factor, la recompensa, equivale a la dimensión Compensaciones de la prueba que se utilizó en este estudio, la cual, según lo hallado, correlaciona significativamente con las tres dimensiones del Engagement. Asimismo, el sobre-involucramiento y horas de trabajo, hace referencia a la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades; mientras que la supervisión controlante hace referencia a algunas preguntas de la dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo; las cuales correlacionan con cada una de las dimensiones del Engagement.

Así también, Arenas y Andrade (2013) encontraron relación entre el Engagement y el Riesgo Psicosocial, en los cuales destacan las puntuaciones de los siguientes elementos: control sobre el trabajo, recompensas, relaciones sociales en el trabajo y calidad de liderazgo. Este último elemento coincide con la dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, la cual correlaciona con cada una de las

dimensiones del Engagement. Control sobre el trabajo hace referencia a la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades y Recompensa equivale a la dimensión Compensaciones del instrumento utilizado en el presente estudio, los cuales, como ya se mencionó, correlacionan con el Engagement y cada una de sus dimensiones (Tabla 27, 28 y 29).

Siguiendo con el análisis, López, García y Pando (2014) encontraron que las Exigencias Laborales correlacionan negativamente con la dimensión Vigor del Engagement. Lo cual se asemeja a los resultados presentados en este estudio, pues encontramos que la dimensión Exigencias Psicológicas correlaciona en primer lugar con la dimensión Vigor (Tabla 27), seguido de la dimensión Dedicación (Tabla 28), no encontrándose correlación significativa con la dimensión Absorción (Tabla 29), al igual que en la investigación realizada por los autores ya mencionados.

Adicionalmente, se realizó el análisis comparativo del Engagement y el Riesgo Psicosocial según algunas variables sociodemográficas, tales como, sexo, edad y antigüedad laboral (Tabla 30, 31 y 32). Los resultados indican que en cuanto al Engagement no existen diferencias significativas al comparar dichas variables. Referente al Riesgo Psicosocial, hallamos que no existen diferencias en cuanto edad (Tabla 34) y sexo (Tabla 33); sin embargo, encontramos diferencias en el Riesgo Psicosocial total y la dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, así como en la dimensión Compensaciones según antigüedad laboral (Tabla 35), siendo los más afectados aquellos trabajadores que tenían entre dos a cinco meses en la empresa, al momento de la evaluación.

Al comparar estos resultados con los de Ocampo, Juárez, Arias e Hindrichs (2015) encontramos que ellos tampoco reportan diferencias de los niveles de Engagement según aspectos sociodemográficos, excepto por la variable sexo, siendo las mujeres quienes presentaban menos niveles de Engagement que los varones. Esto difiere con

lo reportado por Martínez y Salanova (2003) quienes encontraron diferencia en los niveles de Engagement en función a edad, sexo y carrera.

En cuanto al Riesgo Psicosocial, no existen antecedentes, hasta el momento, que hayan presentado resultados comparativos según variables sociodemográficas.

Finalmente, teniendo en cuenta los antecedentes, el marco teórico y los hallazgos de esta investigación, podemos inferir que los factores de Riesgo Psicosocial se relacionan con los niveles de Engagement del trabajador, tal como lo advierten los autores de las investigaciones mencionadas, especialmente Ocampo, Juárez, Arias e Hindrinchs (2015), quienes hacen un llamado al control y vigilancia de los factores psicosociales dentro del trabajo.

Así también, Arenas y Andrade (2013) destacan la pertinencia de estudiar las condiciones de trabajo y su impacto en la salud del trabajador.

Wefald, Mills, Smith y Downey (2012) refieren que aquellos trabajadores que presentan mayores niveles de Engagement, presentan mayor concentración y dedicación a sus funciones. Esto se asemeja a lo referido por Xanthopoulou, Bakker Demerouti y Schaufeli (2009) quienes encontraron que los trabajadores con mayor Engagement, evidencian una mejor actitud al trabajo y realización de sus tareas.

Por su parte, López, García y Pando (2014) concluyen que el Engagement funcionaría como un mecanismo protector ante los Factores Psicosociales de la organización. Sin embargo, León, Méndez y Ruíz (2015) consideran que el Engagement como un factor protector, no dependería de las condiciones laborales sino de los recursos laborales propios del profesional.

Al tener en cuenta la literatura, observamos que el modelo teórico del Engagement, “Demandas y Recursos Laborales (DRL)” señala la asociación del Engagement con los recursos laborales, tales como, cualidades sociales, psicológicas, físicas u

organizacionales del trabajo. Esto se ve traducido (Salanova y Schaufeli, 2009), por ejemplo, en la autonomía que se le brinda al trabajador para realizar sus funciones (lo cual hace referencia a la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades del Riesgo Psicosocial), las demandas psicológicas laborales (lo cual hace referencia a la dimensión Exigencias Psicológicas del Riesgo Psicosocial), y la estimulación al crecimiento personal y aprendizaje (lo cual hace referencia a la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo del Riesgo Psicosocial).

CAPÍTULO VI

Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones generales y específicas

El presente trabajo concluye lo siguiente:

1. Existe relación altamente significativa de tipo negativa entre el Engagement y el Riesgo Psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.
2. Existe relación altamente significativa entre la dimensión Vigor del Engagement y cada una de las dimensiones del Riesgo Psicosocial (Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, Compensaciones y Doble Presencia) en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.
3. Existe relación altamente significativa entre la dimensión Dedicación del Engagement y cada una de las dimensiones del Riesgo Psicosocial (Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, Compensaciones y Doble Presencia) en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.
4. Existe relación altamente significativa entre la dimensión Absorción del Engagement y las dimensiones Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo y Compensaciones del Riesgo Psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.
5. No existen diferencias significativas al comparar los niveles de Engagement según sexo, edad y antigüedad laboral.

6. No existen diferencias significativas al comparar los niveles de Riesgo Psicosocial según edad y sexo; sin embargo, encontramos diferencias en el Riesgo Psicosocial total y las dimensiones “Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo”, y “Compensaciones” al compararlas según antigüedad laboral.

6.2 Recomendaciones

A partir de los hallazgos de esta investigación surgen las siguientes recomendaciones:

1. Realizar investigaciones con un tamaño de muestra que permita extrapolar resultados.
2. Realizar estudios explicativos de tipo experimental que permitan identificar si existe una relación causal entre las variables evaluadas.
3. Brindar charlas que promuevan empresas y trabajadores saludables.
4. Incluir medidas en las organizaciones para minimizar los factores de riesgo psicosocial, tales como el monitoreo ocupacional.
5. Realizar capacitaciones para prevenir las consecuencias de los riesgos psicosociales.
6. Realizar talleres para fomentar el engagement laboral.

6.3 Resumen. Términos clave

En la presente investigación se pretende determinar la relación entre el Engagement y los Riesgos Psicosociales en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros. La investigación es de tipo descriptivo correlaciones y presenta un diseño transversal. La población está compuesta por 402 trabajadores y la muestra está conformada por 196 trabajadores de la empresa,

contando con un muestreo probabilístico. Se hizo uso de la Escala Utrecht de Engagement, validada por Cárdenas (2016); y del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, validado por Páucar (2017). Durante el proceso estadístico, se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnov, dando como resultado la necesidad de usar estadísticos no paramétricos, por lo que se empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Finalmente, se pudo concluir que existe una correlación inversa entre Engagement y Riesgos Psicosociales ($Rho = -.454$), como también entre las dimensiones de ambas variables, a excepción de la dimensión Absorción del Engagement, la cual no correlaciona con las dimensiones Exigencias Psicológicas y Doble Presencia de Riesgos Psicosociales. Así mismo, se concluyó que la mayoría de los trabajadores alcanzaron un nivel Promedio (49.5%) en Engagement y un nivel Muy Bajo de Riesgo Psicosocial (50%).

Palabras clave: Engagement, Riesgos Psicosociales, investigación descriptiva correlacional, muestreo probabilístico, estadísticos no paramétricos.

6.4 Abstract. Key words

This research aims to pretend the correlation between Engagement and Psychosocial Risks in workers of an outsourcing company selling financial products. The research is of descriptive correlational type and presents a transversal design. The population is composed of 402 workers and the sample is shaped of 196 workers of the company, with a probabilistic sampling. The instruments that were used were The Utrecht Work Engagement Scale, validated by Cárdenas (2016); and The SUSESO/ISTAS21 Questionnaire, validated by Páucar (2017). During the statistic process, the Kolmogorov-Smirnov test was used, resulting in the need to use non-parametric statistics, so Spearman correlation coefficient was used. Finally, it was concluded that there is an inverse correlation between Engagement and Psychosocial Risks ($Rho = -.454$), as well as between the dimensions of both variables, except for

Absorption dimension of Engagement that no present association with the Psychological Requirements and Double Risk Presence dimensions of Psychosocial Risks. Likewise, it was concluded that most of the workers reached an Average level (49.5%) in Engagement and a Very Low level of Psychosocial Risk (50%).

Key words: Engagement, Psychosocial Risks, descriptive correlational research, probabilistic sampling, non-parametric statistics.

Referencias

- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. (2^{da} ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma
- Arenas, F. y Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de cali, Colombia. *Scielo*, 16(1), 43-56. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>
- Atalaya, M. (2014). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Revista de Investigación Industrial Data*, 4(2), 25-36. <https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>
- Ávila, M., Portalanza, C. y Duque, E. (2017). Evaluación del engagement en trabajadores de una institución de educación superior en ecuador. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 4(4), 1-25. Recuperado de <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/agosto17/03.pdf>
- Bakker, A., y Brummelhuis, L. (2012). Staying engaged during the week: The effect of off-job activities on next day work engagement. *Journal of Occupational Health Psychology*. <http://dx.doi.org/10.1037/a0029213>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209–223. Recuperado de https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_164.pdf
- Bakker, A., Demerouti, E., y Brummelhuis, L. (2012). Work engagement, performance, and active learning: The role of conscientiousness. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 555-564. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.08.008>
- Bakker, A., y Leiter, M. <http://psycnet.apa.org/record/2010-06187-013> (2010). Where to go from here: Integration and future research on work engagement. En A.B.

- Bakker y M.P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 181-196). New York: Psychology Press. Recuperado de <http://psycnet.apa.org/record/2010-06187-013>
- Bakker, A., y Rodríguez-Muñoz, A. (2012). Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 62-65. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277225074_Introduccion_a_la_psicologia_de_la_salud_ocupacional_positiva
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control (5th ed.)*. Freeman and Company. Recuperado de <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1994EHB.pdf>
- Caballero, C., González, O., y Palacio, J. (2015). Relación del burnout y el engagement con depresión, ansiedad y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Científica Salud Uninorte*, 31(1). Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/5085/7635>
- Cárdenas, R. (2016). Propiedades psicométricas de la escala Utrecht de Engagement en el trabajo en colaboradores de empresas manufactureras del distrito de moche. *Revista Repositorio Digital UCV*. Recuperado de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/JANG/article/download/879/686/>
- Cárdenas, T. y Jaik, A. (2013). Engagement (Ilusión por el Trabajo) y los factores que lo integran. *Investigación Educativa Duranguense (INED)*, (13), 93-97. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4743453>
- Carmona, E., Estellés, I., Díaz, G. y Aguilera, R. (2018). Nivel de satisfacción y compromiso en trabajadores remunerados versus voluntariado y motivación en el mismo. *ReiDoCrea*, 7, 85-91. Recuperado de <https://www.ugr.es/~reidocrea/7-8.pdf>

- Contreras, F., y Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 2(2), 311-319. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200011&lng=en&tlng=es.
- Csikszentmihalyi, M. (1975). *Beyond Boredom and Anxiety*. Jossey-Bass Publishers. Recuperado de <https://www.worldcat.org/title/beyond-boredom-and-anxiety/oclc/565395946>
- Chávez, N.; Segura, F. y Aquize, W. (2019). *Engagement y Síndrome de Burnout en los colaboradores de Servicios Generales de una Universidad Privada de Juliaca, 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Puno, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2938>
- Davey, K. (2017). Felicidad y Engagement en estudiantes-trabajadores de nivel superior en Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 389-406. <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14049>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands– resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499 – 512. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/160.pdf>
- Escorra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Psicología Pontificia Universidad Católica*. 6(1 y 2), 103-111. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/4555>
- Espinosa, J. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622703>

- Extremera, N., Durán, A. y Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de Educación*. (342), 239-256. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2253635>
- Fredrickson, B. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: the broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218–226. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3122271/>
- Hackman, J., y Lawler, E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology* 55(3), 259-286. <http://dx.doi.org/10.1037/h0031152>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6^{ta} ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES
- Hobfoll, S. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50, 337–421. Recuperado de [https://www.scirp.org/\(S\(vtj3fa45qm1ean45vvfcz55\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=354453](https://www.scirp.org/(S(vtj3fa45qm1ean45vvfcz55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=354453)
- House, J. 1981. *Work Stress and Social Support*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley. Editorial Reading, Mass. Recuperado de <https://www.worldcat.org/title/work-stress-and-social-support/oclc/654126161>
- Hu, S. y Kuh, G. D. (2001). Does the degree of campus wiredness matter? *Education Policy Analysis Archives*, 9, 49–53. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/49610075_Does_the_Degree_of_Campus_Wiredness_Matter

Israel, B., y Antonucci, T. (1987). Social network characteristics and psychological well-being: A replication and extension. *Health Educ Q* 14(4): 461-481. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/109019818701400406>

Johnson, J. (1986). *The impact of workplace social support, job demands and work control upon cardiovascular disease in sweden*. (Tesis doctoral). Universidad Johns Hopkins, Maryland, EE.UU. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1349434/>

Johnson, J., y Hall, M. (1988). Job strain, workplace social support and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of Swedish working population. *Am J Public Health*, 78(10), 1336-1342. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1349434/>

Kanungo, R. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67, 341–349. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.67.3.341>

Karasek, R. (1976). *The impact of the work environment on life outside the job*. (Tesis doctoral). Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, EE.UU. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/273831288_DemandaControl_y_la_Salud_Mental_en_Profesionales_de_la_Salud_Un_Estudio_en_Seis_Paises_Latinoamericanos

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308. Recuperado de [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=387105](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=387105)

Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. Basic Books. Recuperado de

<https://www.questia.com/library/99885609/healthy-work-stress-productivity-and-the-reconstruction>

Kerckhoff, A., y Back. K. (1968). *The June Bug. A Study of Hysterical Contagion*. Appelton-Century Croft. Recuperado de <https://www.questia.com/library/333474/the-june-bug-a-study-of-hysterical-contagion>

Kohn, M., y Schooler, C. (1973). Occupational experience and psychological functioning: An assessment of reciprocal effects. *American Sociological Review*, 38(1), 97-118. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/228079776_Occupational_Experience_and_Psychological_Functioning_An_Assessment_of_Reciprocal_Effects

Krause, L., y Coates, H. (2008). Student's engagement in first-year University. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 33(5), 493-505. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02602930701698892>

Kristensen, T. (1995). The Demand-Control-Support model: Methodological challenges for future research. *Stress Medicine*, 11, 17-26. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1995-39109-001>

León, L., Méndez, L. y Ruíz, A. (2015). *El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano*. (Tesis maestría). Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2185/INVESTIGACION%20FINALIZADA%20MARZO%2029%202015.pdf?sequence=1>

López, M., García, S. y Pando, M. (2014). Factores Psicosociales y Compromiso organizacional (Work Engagement) en trabajadores del campo. *Revista*

Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración: RICEA, 4(7), 122-135.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5294261>

López, V., y Orellana, M. (2013). *Factores asociados al engagement en el personal de enfermería del Hospital Clínico Regional de Valdivia, 2013*. (Tesis pregrado). Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile. Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/fml864f/doc/fml864f.pdf>

Luthans, F., y Youssef, C. (2004). Human, social and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33, 143-160. <http://dx.doi.org/10.1016/j.orgdyn.2004.01.003>

Martínez, I., y Salanova, M. (2003). Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista de Educación*, (330), 361-384. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2003_Mart%C3%ADnez-Salanova.pdf

Martínez, I., y Salanova, M. (2006). Autoeficacia en el trabajo: el poder de creer que tú puedes. *Revista Estudios Financieros*, 279, 175-202. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1997431>

Martínez, M. (2009). La vinculación psicológica en el trabajo (engagement), el síndrome de quemarse por el trabajo y el clima organizacional en un grupo de empleados en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 8(1) 7-15. Recuperado de <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/83>

Molina, A. (2019). *Relación del engagement y el efecto burnout en la intención de rotar del personal de la empresa Diario El Pueblo, Arequipa-Perú, 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/16123>

Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. EE.UU.: Palo Alto

Muchica, I. (2017). *Factores psicosociales y el nivel de engagement en el personal docente de la Institución Educativa Secundaria Santa Rosa-Puno, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10078>

Oates, W. (1971). *Confessions of a workaholic: The facts about work addiction*. Editorial World. Recuperado de [http://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1567306](http://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1567306)

OIT/OMS Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo Informe del Comité Mixto OIT/OMS de medicina del trabajo. Novena Reunión. Ginebra 18-24 de septiembre de 1984. Recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Ocampo, R., Juárez, A., Arias, L., y Hindrichs, I. (2015). Factores psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. *Liberabit*, 21(2), 207-219. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200004&lng=es&tlng=es.

Parra, P. (2010). Relación entre el nivel de engagement y el rendimiento académico teórico/práctico. *Revista de Educación en Ciencias de la Salud*, 7(1), 57-63. Recuperado de <http://www2.udec.cl/ofem/recs/anteriores/vol712010/RECS7110.pdf#page=57>

- Paucar, Y. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017*. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11334?locale-attribute=en>
- Piiraja, I. (2019). *Burnout y Engagement en trabajadores de una empresa privada de laboratorio de la ciudad de Lima*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/5327?show=full>
- Rodríguez-Muñoz, A., Sanz-Vergel, A., Demerouti, E., y Bakker, A. (2014). Engaged at work and happy at home: a spillover-crossover model. *Journal of Happiness Studies*, 15, 271-283. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10902-013-9421-3>
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2008_Salanova-Llorens.pdf
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión. *Anales de psicología*, 25(2), 397 – 398. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf
- Salanova, M., Grau, R., Martínez, I., y Llorens, S. (2004). Facilitadores, obstáculos, rendimiento académico relacionado con la satisfacción con los asuntos del estudio. *Periódico. El País Universal*. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000096&pid=S0120-5552201500010000800013&lng=en
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E. y Martínez, I. (2012). We need a hero! Towards a validation of the Healthy & Resilient Organization (HERO) Model. *Group &*

Organization Management, 37, 785-822. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2012_Salanova-Llorens-Cifre-Mart%C3%ADnez.pdf

Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., y Martínez, I. (2006). Metodología WONT para la Evaluación y Prevención de Riesgos Psicosociales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (14), 22-32. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/8/1/4/7/pd0000018147.pdf>

Salanova, M., Martínez, I., y Llorens, S. (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la Psicología Organizacional Positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WONT. *Papeles del Psicólogo*, 35, 22-30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/778/77830184004.pdf>

Salanova, M., y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., y Grau, R. (2000). Desde el “Burnout” al “Engagement”. Una nueva perspectiva. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/152.pdf>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2002). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Universidad Ricardo Palma

Schaufeli, W., Martínez, I., Marques, A., Salanova, M. y Bakker, A. (2002). Burnout and engagement in university students: Across national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33, 464-481. Recuperado de https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_78.pdf

- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzales-Roma, V., y Bakker, A. (2000). The measurement of engagement and burnout: a two-sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2002_Schaufeli-Salanova-Gonz%C3%A1lez-Rom%C3%A1-Bakker.pdf
- Schaufeli, W., Taris, T., y Van Rhenen, W. (2003), "Workaholism, burnout and engagement: one of a kind or three different kinds of employee well-being?", *Applied Psychology: An International Review*, 57(2), 173-203. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/288.pdf>
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/209.pdf>
- Schaufeli, W., y Van Rhenen W. (2006). About the role of positive and negative emotions in managers' well-being: a study using the Job-related Affective Well-being Scale (JAWS)]. *Gedrag Organ.* 19, 323–44. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/258.pdf>
- Seligman, M. (1975). *Helplessness: On depression, development, and death*. Editorial WH Freeman. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.183.6358>
- Seligman, M., y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000097&pid=S1794-9998200600020001100040&lng=en

Seppala, P., Mauno, S., Kinnunen, M., Feldt, T., y Juuti, T., (2012). Is work engagement related to healthy cardiac autonomic activity? Evidence from a field study among Finnish women workers. *Journal of Positive Psychology*, 7, 95–106.

Recuperado de

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17439760.2011.637342>

Sheldon, K., Fredrickson, B., Rathunde, K., Csikszentmihalyi, M., y Haidt, J. (2000). *Positive psychology*

Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/326042431_Translating_Positive_Psychology

Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between non-work and work. *Journal of Applied Psychology*, 88, 518–528.

Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/10702141_Recovery_work_engagement_and_proactive_behavior_A_new_look_at_the_interface_between_nonwork_and_work

Sotelo, M. (2016). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la universidad privada Antenor Orrego, Trujillo*. (Tesis de Maestría).

Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2368>

Stanjovik, A. (2006). Development of a core confidence-higher order construct. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1208-1224.

Recuperado de

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17100479>

Taylor, S. (1991). Asymmetrical effects of positive and negative events: The mobilization-minimization hypothesis. *Psychological Bulletin*, 110(1), 67-85.

Recuperado de

[https://www.academia.edu/36489914/FACTORES PSICOSOCIALES Y DE ORGANIZACION Sumario SUMARIO Factores psicosociales y organizativos](https://www.academia.edu/36489914/FACTORES_PSICOSOCIALES_Y_DE_ORGANIZACION_Sumario_SUMARIO_Factores_psicosociales_y_organizativos)

Thorndike, R. y Hagen, E. (1989). *Test y técnicas de medición en Psicología y Educación*. México: Editorial Trillas.

Viñán, J., Miño, G., Arias, J., y Viteri, A. (2020). Impacto Financiero y la Rotación de Personal en las Áreas de Mercadeo y Operaciones: Empresa Multinacional de Venta de Vacaciones Prepagadas en el Ecuador. *Emprendimiento e Innovación*, 15, 392-420. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/338836946_Impacto_Financiero_Y_La_Rotacion_De_Personal_En_Las_Areas_De_Mercadeo_Y_Operaciones_Empresa_Multinacional_De_Venta_De_Vacaciones_Prepagadas_En_El_EcuadorFinancial_Impact_and_the_Rotation_of_Personnel

Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/9348/bdbf6c98e73e4152416fb8e44a553e40ff38.pdf>

Wefald, A., Mills, M., Smith, M., y Downey, R. (2012). A Comparison of Three Job Engagement Measures: Examining their Factorial and Criterion-Related Validity. *Applied Psychology: Health and well-being*, 4(1), 67-90. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26286971>

White, R. (1959). Motivation reconsidered: The concept of competence. *Psychology Review*, 66, 297-333. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/9723492_Motivation_Reconsidered_The_Concept_Of_Competence

Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E., y Schaufeli, W. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 183–200.

Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/305.pdf>

ANEXOS

ANEXO A

Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución : Universidad Ricardo Palma.

Investigador : Tatiana Cuti Ruiz

Título : Engagement y Riesgo Psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros

- **Propósito del Estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado: Engagement y Riesgo Psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros. Este es un estudio desarrollado por una investigadora de la *Universidad Ricardo Palma*. Se está realizando este estudio para determinar la relación que existe entre el Engagement y el Riesgo Psicosocial, debido a que el primero consiste en un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por *vigor* (altos niveles de energía y resistencia mental), *dedicación* (alta implicancia laboral) y *absorción* (alto estado de concentración e inmersión), mientras que el Riesgo Psicosocial son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual, que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

- **Procedimientos:**

Si usted acepta participar en este estudio se realizarán los siguientes procedimientos:

1. Se le solicitará completar, de manera anónima, una ficha de datos (sexo, edad, estudios, entre otros).

2. Se le solicitará responder, de manera anónima, a las preguntas de dos cuestionarios escritos.

- **Riesgos:**

No se prevén riesgos por participar en esta fase del estudio.

- **Beneficios:**

No habrá un beneficio directo, pero usted contribuirá con la comunidad a un mejor entendimiento acerca del Engagement y el Riesgo Psicosocial. Asimismo, cabe mencionar que los costos de la evaluación serán cubiertos por el estudio y no le ocasionarán gasto alguno.

- **Costos e incentivos:**

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento de la relación entre el Engagement y el Riesgo Psicosocial.

- **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

- **Derechos del encuestado:**

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar al investigador: Tatiana Cuti Ruiz, al teléfono celular 987717870. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética de la Universidad Ricardo Palma, teléfono (0511) 708 0000

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo lo que implica mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

● **Participante**

– Nombre :

– DNI :

– Fecha :

(firma del participante)

● **Testigo**

– Nombre :

– DNI :

– Fecha :

(firma del testigo)

● **Investigador**

– Nombre :

– DNI :

– Fecha :

(firma del investigador)

ANEXO B

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

Las siguientes 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.

Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 0 a 6).

Nunca / Ninguna vez = 0

Casi nunca / Pocas veces al año = 1

Algunas veces / Una vez al mes o menos =2

Regularmente / Pocas veces al mes = 3

Bastantes veces / Una vez por semana = 4

Casi siempre / Pocas veces por semana = 5

Siempre / Todos los días = 6

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo.
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
7. _____ Mi trabajo me inspira.
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago.
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo.
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
13. _____ Mi trabajo es retador.

14. _____ Me “dejo llevar” por mi trabajo.
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo.
16. _____ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo.
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.

ANEXO C

Cuestionario SUSES0/ISTAS21

Por favor, lee detenidamente todas las preguntas y elige, con sinceridad para cada una de ellas, la respuesta que consideres más adecuada.

ITEMS	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1) ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2) En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					
3) En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4) En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5) ¿Su trabajo requiere atención constante?					

6) ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7) ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8) Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
9) Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10) ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					
11) ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12) ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					
13) ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					
14) Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15) Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
16) ¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?					

17) ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
18) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.					
19) Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20) Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					