

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"NIVELES DE ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE UNA INDUSTRIA DE
DETERGENTES UBICADA EN ESCUINTLA."**

TESIS DE GRADO

NELY JOHANA CÓRDOBA REYES
CARNET 22107-10

ESCUINTLA, ENERO DE 2015
SEDE REGIONAL DE ESCUINTLA

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"NIVELES DE ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE UNA INDUSTRIA DE
DETERGENTES UBICADA EN ESCUINTLA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
NELY JOHANA CÓRDOBA REYES

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

ESCUINTLA, ENERO DE 2015
SEDE REGIONAL DE ESCUINTLA

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR:	P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA:	DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN:	DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:	LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL:	LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA:	MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO:	MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA:	MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA:	MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. CLAUDIA ERNESTINA PALOMO LORENZANA DE MONJE

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. MARIA DE LA LUZ DE LEÓN GUEVARA

Escuintla 14 de noviembre 2014

Consejo de Facultad
Universidad Rafael Landívar

Estimados señores:

Atentamente me dirijo a ustedes para informarles que he leído y revisado el estudio de Tesis de la alumna **Nely Johana Córdoba Reyes**, carné **22107-10**, quien actualmente curso el último año de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial Organizacional, titulada: **“Niveles de Engagement en los colaboradores de una Industria de detergentes ubicada en Escuintla”**.

Después de revisar el trabajo de investigación, considero que el estudio antes mencionado llena los requerimientos establecidos por la Facultad; por tal motivo, solicito nombramiento de revisor para la evaluación del mismo.

Cordialmente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Mgtr. Claudia Palomo de Monje
Asesora de Tesis
Código Docente: 17463



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 05707-2015


Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante NELY JOHANA CÓRDOBA REYES, Carnet 22107-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), de la Sede de Escuintla, que consta en el Acta No. 057-2015 de fecha 12 de enero de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"NIVELES DE ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE UNA INDUSTRIA DE DETERGENTES UBICADA EN ESCUINTLA."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 29 días del mes de enero del año 2015.


MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar



AGRADECIMIENTOS

A DIOS: por su infinito amor y derramar muchas bendiciones en mí. Por llenarme de sabiduría e inteligencia para poder llevar a cabo los propósitos de mi vida.

A MIS PADRES: por su apoyo incondicional y amor, por las palabras de aliento para no bajar la brecha y seguir de pie. Por ser el pilar en mi vida e inspiración para alcanzar cada una de mis metas.

A MIS HERMANAS:
Mis amigas de vida por ser un ejemplo, por sus palabras de aliento y motivarme a seguir adelante.

A LA EMPRESA DE ESTUDIO:
Por abrir sus puertas y por la oportunidad de desarrollar la presente investigación. Ing. Sergio Custodio gracias por brindarme su confianza y el apoyo recibido para realizar el estudio en la planta.

A MI ASESORA: Licda. Claudia Palomo por brindarme su orientación y conocimientos, ayuda, palabras de aliento para seguir adelante, motivación y por su confianza para alcanzar esta meta.

A MIS AMIGOS: Hector, Claudita, Mariita, Danito, Sarita, Ale, Leo, Nina, Jeymi, Heidy, Gloria, Tali, Elisandro y Danielito gracias por su amistad y apoyo.

A CHRISTIAN SOTO:
Por tus palabras de aliento, consejos y apoyo incondicional en todo momento.

A ING. ABELINO: Gracias por tus sabios consejos y alentarme a seguir adelante.

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	35
2.1 Objetivos	36
2.1.1 Objetivo general	36
2.1.2 Objetivos específicos	36
2.2 Elemento de estudio	36
2.3 Definición de variables	37
2.3.1 Definición conceptual	37
2.3.2 Definición Operacional	37
2.4 Alcances y limites	38
2.5 Aporte	38
III. MÉTODO	39
3.1 Sujetos	39
3.2 Instrumentos	40
3.3 Procedimiento	44
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	45
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	46
V. DISCUSIÓN	59
VI. CONCLUSIONES	62
VII. RECOMENDACIONES	63
VIII. REFERENCIAS	65
ANEXOS	69

RESUMEN

El presente estudio de investigación fue realizado con el objetivo de identificar los niveles de engagement en un grupo de colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla. Se llevó a cabo con una muestra aleatoria simple conformada por un grupo de 69 colaboradores que laboran actualmente en dicha organización, comprendidos en un rango de edad de 18 a 45 años, la mayoría de género masculino.

Para lograr los objetivos planteados se utilizó el cuestionario UWES que consta de 17 ítems con una escala tipo likert, la cual mide los factores de vigor, dedicación y absorción.

La investigación es de tipo descriptiva, con los datos obtenidos en la aplicación del instrumento se realizó la tabulación de los resultados. Se utilizaron gráficas estadísticas de barras y medidas de tendencia central para presentar los resultados según cada uno de los bloques del cuestionario UWES.

Por medio de la investigación se concluyó que los colaboradores presentan alto nivel de engagement, siendo colaboradores entusiastas hacia su trabajo con sentido de pertenencia en la organización.

Se recomendó a la organización donde se realizó el estudio ejecutar la implementación de un programa de actividades positivas de tipo conductual y cognitivo que contribuyan en el fortalecimiento del engagement en el trabajo, con el fin de mantener colaboradores engaged dentro de la industria.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el talento humano es la clave del éxito en una organización, por lo que es importante que el colaborador se sienta comprometido creando un vínculo o lazo con la organización.

En el ámbito laboral hay colaboradores que no se sienten ligados o comprometidos con sus actividades laborales, siendo este un problema para el desarrollo de la organización. El éxito de las organizaciones se establece a través del nivel de engagement o compromiso que tiene el capital humano, para alcanzar las metas y objetivos organizacionales. Las personas que poseen altos niveles de engagement en su trabajo tienden a sentirse más enérgicas, concentradas y motivadas; dedicándole un esfuerzo extra a su trabajo.

A través del tiempo se han realizado diversos estudios acerca del engagement o compromiso en las empresas, en la cual dicho factor ha funcionado como blindaje en situaciones como la rotación de personal y desgaste laboral o síndrome del burnout. Los colaboradores engaged tienden a estar íntimamente ligados con el logro de las metas, contribuyendo con el desarrollo de la empresa. Como también los colaboradores engaged son más productivos, generando más rentabilidad para el crecimiento de la organización.

Es por ello que en la presente investigación se identificará los niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla, tomando en cuenta el vigor, dedicación y absorción.

A continuación, se presentan investigaciones nacionales que se han realizado a través de los años 2010 al 2013, relacionadas con el compromiso laboral, debido a que no hay investigaciones acerca del engagement, de las cuales se puede mencionar:

Aldana (2013) realizó una investigación de tipo cuantitativa descriptiva, que tuvo como objetivo determinar el nivel de compromiso laboral en un grupo de colaboradores del área central de una institución bancaria de la ciudad capital, según el sexo. El instrumento utilizado fue un cuestionario que mide el nivel de compromiso laboral, compuesto por 32 ítems en modalidad de likert que incluyó 6 indicadores. Para realizar el estudio se utilizó con una muestra de 70 sujetos, conformados por 35 hombres y 35 mujeres que fueron escogidos por los superiores de la organización. Según los resultados obtenidos se demostró que tanto hombres como mujeres se sienten altamente comprometidos con la empresa donde laboran. Se concluyó que las personas encuestadas tienen un alto nivel de compromiso laboral con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres en ninguno de los indicadores presentados. Por lo que se recomendó fomentar y fortalecer el compromiso laboral en los colaboradores para que estos estén satisfechos con la organización.

De la misma manera, Wellmann (2013) realizó una tesis de tipo descriptiva correlacional, con el objetivo de determinar si existe correlación estadística entre la cultura organizacional y el nivel de compromiso laboral en el personal de una empresa comercial, a través de la medición del tipo de cultura predominante y la dimensión de compromiso en 18 colaboradores de ambos géneros. Para dicho estudio se aplicaron dos instrumentos, uno para diagnosticar la orientación dominante del tipo de cultura y el otro para medir el compromiso laboral, los cuales cuentan con

un total de 24 ítems cada uno, con una modalidad de respuesta múltiple en escala de likert en ambos cuestionarios. Para obtener los resultados se utilizó la correlación de Pearson. Se comprobó una correlación estadísticamente significativa a nivel 0.01 bilateral entre los cuatro tipos de cultura organizacional y el compromiso continuo. Así también correlación significativa a nivel 0.05 bilateral entre la cultura organizacional de tipo clan y compromiso afectivo. Concluyendo que las diferentes características o elementos que han forjado la cultura organizacional actual de la empresa establecen las condiciones que contribuyen a generar en el personal la identificación y compromiso laboral con la misma. Por lo anterior, se recomendó a la empresa evaluar la cultura organizacional que posee, de manera que se creen herramientas estratégicas que permitan seguir fortaleciendo el compromiso laboral del personal, y así alcanzar los objetivos y el éxito organizacional esperado durante esta fase de transición interna.

Asimismo, Funes (2013) hizo un estudio con el objetivo de determinar el nivel de compromiso laboral de los colaboradores del área administrativo y técnica de una institución del Estado de Guatemala. La investigación fue de tipo descriptiva cuantitativa, en el cual se utilizó un cuestionario de medición de compromiso laboral, conformado por 24 enunciados en escala de likert, este fue aplicado a una muestra conformada por 70 sujetos entre el rango de edad de 20 a 75 años de todos los departamentos de dicha institución. Los resultados obtenidos determinaron que dentro de la institución existe diferencia en el compromiso laboral entre el área técnica y administrativa. De acuerdo a los resultados se concluye que el grupo con mayor nivel de compromiso fue el área técnica. Se recomendó que se haga un estudio interno de las técnicas con área técnica y compartirlas con el área administrativa y así lograr nivelar la institución en cuanto a compromiso.

Por su parte, Rodas (2013) planteó como objetivo establecer si existe relación entre el nivel de autoestima y compromiso organizacional en docentes de una institución educativa, el diseño de dicha investigación fue correlacional no experimental. Para realizar el estudio se utilizó una muestra de 30 docentes de género masculino y femenino, entre las edades de 19 a 50 años. Se utilizaron dos cuestionarios para llevar a cabo el desarrollo de la investigación, el primero para la medición de autoestima conformado por 40 preguntas y el segundo cuestionario de 24 ítems para medir el compromiso organizacional, ambos instrumentos con una modalidad de escala likert. Los resultados obtenidos reflejaron que no existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre ambos conceptos, debido a que la correlación entre estas dos variables fue de 0.184. Se concluyó que no existe relación entre autoestima y compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa, asimismo los resultados indicaron que la mayoría de sujetos, cuentan con niveles altos de autoestima y compromiso organizacional. Por lo que se recomendó implementar talleres de autoestima y cursos de desarrollo humano para los colaboradores, para seguir fortaleciendo los niveles de dichos conceptos.

Para continuar, Hernández (2010) realizó una investigación cuasiexperimental con el objetivo de aplicar un programa de compromiso laboral, y así determinar si un programa de compromiso organizacional aumenta el nivel de lealtad y compromiso con los colaboradores de una institución educativa. Dicho estudio se realizó con 36 colaboradores de la institución educativa. Se utilizó un instrumento con 25 reactivos, con una escala tipo likert. Los resultados determinaron que después de la aplicación del programa, existe una diferencia significativa mayor del 0.05 entre el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores de la institución de ser aplicado. Por lo que se concluyó que un programa de compromiso

organizacional aumenta el compromiso organizacional. Se recomendó realizar constantes capacitaciones en cuanto a compromiso organizacional el cual permite reforzar más la actitud de compromiso laboral.

El engagement o compromiso es un tema de importancia en las organizaciones, por lo que ha causado el interés en la realización de diversas investigaciones, entre los estudios internacionales se puede mencionar:

Andrade y Arenas (2013) realizaron un estudio con la finalidad de evaluar e identificar la relación entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia del engagement (compromiso) en el trabajo en una organización privada de la ciudad de Cali, Colombia. Dicha investigación tuvo un abordaje cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional, por lo que se llevó a cabo con una muestra de 111 sujetos. Para realizar la investigación se utilizaron dos instrumentos, el primero fue un cuestionario para evaluar los factores psicosociales intralaboral que identifica cuatro dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales, y recompensa. El segundo cuestionario que se utilizó fue el Utrecht Work Engagement Scale (UWES) que mide tres aspectos del engagement: vigor, dedicación y absorción. Los resultados obtenidos mostraron que el puntaje total en la evaluación de factores psicosociales, se encuentra en un nivel de riesgo medio para todo el personal con cargos de jefatura y operarios, mientras que en el engagement se obtuvo un puntaje alto. Se concluyó que la identificación de los factores psicosociales que se relacionan con el Engagement en el trabajo, brinda información que resulta útil para enriquecer y orientar estratégicamente la gestión de la institución, pues las dimensiones que se relacionan con el desarrollo óptimo de los trabajadores y

las mejores prácticas al interior de la organización no son un opuesto directo de aquellos que se encuentran en riesgo y que se asocian a respuestas de estrés. Por lo que se recomendó indagar acerca de los recursos personales y organizacionales que contribuyen al Engagement, la relación entre esta experiencia y el cumplimiento de objetivos en un puesto de trabajo.

Para continuar, Silva, Carena y Canuto (2013) realizaron en Argentina un estudio exploratorio y descriptivo, con el objetivo de medir los niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios. Dicho estudio se realizó con la participación de 31 voluntarios de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Para recabar la información se diseñó una entrevista semidirigida sobre los siguientes aspectos socio-demográficos: género, edad, trabajo actual, educación antigüedad en el trabajo de voluntariado. También se utilizaron dos instrumentos, el primero fue Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual mide tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que se agrupan en un total de 22 ítems. El segundo instrumento fue el Utrecht Work Engagement Scale (UWES) conformado por 17 ítems distribuidos en tres dimensiones denominadas: vigor, dedicación y absorción. Según los resultados indicaron altos niveles de engagement y ausencia de niveles significativos de burnout. Se concluyó que los voluntarios presentan un alto nivel de entusiasmo, inspiración, predisposición, compromiso, búsqueda de desafíos, responsabilidad en los mismos, generando satisfacción plena a la hora de trabajar y ocuparse por fenómenos de la comunidad, todas estas cualidades permiten hablar de un voluntario engaged, lo que impacta positivamente en un mejor desempeño en su tarea de extensión. Por lo que se recomendó el diseño de capacitaciones para el desarrollo de dichas cualidades de voluntario engaged para fortalecer nuevos voluntarios y proyectos, todo esto en función preventiva contra el padecimiento del burnout.

Asimismo, Molina y Moreno (2012) realizaron una investigación descriptiva trasversal o transaccional con los profesionales del sistema penitenciario de Costa Rica, tuvo como objetivo identificar la presencia del síndrome del burnout y la condición opuesta (engagement) en funcionarios de dicha institución. Los investigadores utilizaron un cuestionario de 49 preguntas para recabar la información, con una escala de likert. En el estudio participaron 180 personas de las diferentes áreas del sistema penitenciario. Según los resultados obtenidos prevaleció un bajo nivel de burnout y un alto nivel de engagement. Concluyeron que existe relación positiva entre el nivel de burnout y la intención de abandonar la institución, lo mismo sucede con quienes presentan un bajo nivel de engagement, las cuales estarían dispuestas a movilizarse a otras instituciones. Por lo que recomendaron indagar en los resultados anteriores en función de la promoción de estilos de vida saludable y políticas de gestión del talento humano.

Por su parte, Manteca y Durán (2012) realizaron una tesis descriptiva correlacional en Málaga, España, con el objetivo de analizar la relación del engagement con demandas y recursos personales y laborales en dos tipos de centros de trabajo de marcado carácter social, como es la Administración Pública y el Tercer Sector. Para dicho estudio los investigadores utilizaron dos instrumentos: el primer instrumento fue un cuestionario estructurado y el segundo instrumento que se utilizó fue un cuestionario de preguntas abiertas-cerradas sobre el engagement. La muestra estuvo compuesta por 106 profesionales de la intervención social de la provincia de Málaga, la mitad trabajaban en la Administración Pública y la otra mitad procedía del Tercer Sector. Los resultados de la investigación mostraron altos niveles en vigor y absorción, y unos niveles moderados en la dimensión dedicación. Asimismo, no aparecieron diferencias significativas entre Asociación y Administración en cuanto a los niveles de engagement, si bien

se encontraron diferencias estadísticamente significativas en conflicto de rol, conflicto familia-trabajo y percepción de autoeficacia en ambos contextos de trabajo. Por lo que se concluyó la existencia de alto nivel de engagement en el campo de la acción social en la administración pública y el tercer sector. Se recomienda contribuir a mejorar el conocimiento sobre las condiciones de trabajo en las que desarrollan su labor los profesionales de la acción social, y con ello, mejorar el servicio que prestan a las personas.

Para finalizar, Casuso (2011) analizó el estrés académico y el engagement, así como la posible relación de ambos factores con el rendimiento académico de estudiantes universitarios de la Universidad Málaga, España. Dicha investigación tuvo un diseño observacional transversal de naturaleza analítica o inferencia, para llevar a cabo el estudio se conformó una muestra de 304 estudiantes. Para llevar a cabo la medición del estrés académico y engagement se utilizaron dos instrumentos con una escala de likert, el primero fue el cuestionario de estrés académico (CEA) integrado por tres subescalas: estresores académicos, respuesta de estrés y estrategias de afrontamiento. El segundo cuestionario que se utilizó fue el cuestionario Utrecht work engagement scale for students (UWES-S) midiendo el vigor, dedicación y absorción. Según los resultados obtenidos existe una tendencia general de carácter inverso por parte del engagement en la modulación de la percepción de estresores académicos y en la aparición de síntomas propios del estrés, como también se evidenciaron correlaciones de carácter positivo, es decir, que, a mayores niveles de engagement, mayor es el rendimiento de los estudiantes. Se concluyó que cuanto mayor es el engagement académico del estudiante, mayor es también el rendimiento y menor es la intensidad percibida de ciertos estresores académicos y menores son también los síntomas físicos y psicológicos propios de la respuesta de estrés.

Según las investigaciones nacionales e internacionales el engagement o compromiso es un tema de importancia para las organizaciones, es por ello que se ha iniciado a profundizar sobre los niveles de engagement, lo cual brinda un valioso aporte en el área laboral.

Es importante profundizar en el tema para conocer el concepto de engagement, sus niveles, teorías, etc. Para complementar el presente estudio se presentan diversos autores que analizan los fundamentos de la investigación.

Engagement

Según los autores Salanova y Schaufeli (2009) definen el engagement como “un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción” (p.109). Tipologías del síndrome del burnout o desgaste laboral, agotamiento y falta de eficacia.

El engagement laboral es un estado en el que los colaboradores tienen sentido de pertenencia hacia la organización, estando dispuestos a dar un esfuerzo extra y así comprometerse totalmente con entusiasmo, para alcanzar el éxito y desarrollo de la organización.

Las organizaciones buscan tener colaboradores comprometidos, entusiastas, dedicados con las actividades laborales, apertura a los cambios y fuerza de voluntad para la mejora y crecimiento.

Asimismo para la PsycINFO (2010) establece que: “el engagement es un concepto importante en la psicología organizacional y se relaciona con la teoría del campo de la psicología positiva. El trabajador contratado se define como un individuo que tiene el enfoque y la energía, toma la iniciativa en su desarrollo personal, se adapta al cambio, y contribuye a los objetivos organizacionales. Desde una perspectiva organizativa, un trabajador que realice contribuye a mejorar los resultados del negocio en términos de productividad y beneficios” (p.7).

Por lo que el engagement se refiere a la implicación, vinculación, pasión, compromiso, entusiasmo, esfuerzo y energía que un colaborador tiene con sus actividades laborales en una organización.

Las definiciones antes mencionadas definen el engagement como el estado psicológico de compromiso con las relaciones laborales, ligado con el desarrollo organizacional, así convirtiéndose en una organización saludable.

Factores del engagement

Salanova y Schaufeli (2009) describen que el engagement está constituido por tres factores las cuales son:

- **Vigor:** se caracteriza por niveles altos de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando incluso antes de que surjan

dificultades. El colaborador posee voluntad de dedicar un esfuerzo extra al trabajo y la firmeza ante obstáculos, teniendo una resistencia mental positiva.

- **Dedicación:** hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo”. Por lo que un colaborador dedicado tiende a estar involucrado fuertemente en sus actividades laborales. Un colaborador dedicado implica poseer niveles altos de reto e inspiración por su trabajo.
- **Absorción:** se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectar de lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas”. La absorción se caracteriza porque el colaborador está completamente concentrado e inmerso en el trabajo, pasando el tiempo rápido en el área laboral y experimentando desagrado por dejar sus actividades laborales.

Teorías psicosociales del engagement

Las teorías psicosociales intentan explicar el fenómeno de engagement laboral, lo cual es difícil que pueda ser explicado por una teoría concreta. Las teorías no solo son de importancia para poner las cosas en una amplia perspectiva, sino para comprender los mecanismos subyacentes que están operando de una forma u otra.

De alguna manera las teorías no concuerdan del todo para explicarlo con amplitud, fue posible determinar modelos explicativos del engagement para comprender cuál es su significado psicológico.

Modelo demandas y recursos laborales (DRL)

Surge de la psicología ocupacional, planteando que existen dos tipos de bienestar psicológicos con diferentes antecedentes y consecuentes: el engagement y el burnout.

El DRL es un modelo que se centra en lo motivacional, tomando en cuenta dos indicadores: el engagement o bienestar del colaborador y el burnout o malestar del colaborador, Bakker y Demerouti (2007) afirman que “ambos están negativamente relacionados entre sí, tomando en cuenta lo negativo y lo positivo” (p.309).

Ante las demandas laborales puede producir una situación de estrés para los colaboradores, de tal manera que de no lograr afrontarlas se puede producir agotamiento dando como resultado el síndrome del burnout: caso contrario, los colaboradores que responden a dichas exigencias en el trabajo a través de los recursos laborales, inician un proceso motivacional que conduce al engagement laboral.

Las demandas organizacionales se consideran como las características de la organización del trabajo, que requieren un esfuerzo por parte del colaborador para realizarlas y este esfuerzo lleva relacionado un costo físico y psicológico. Ante las demandas laborales los colaboradores trabajan más y ponen más esfuerzo en su trabajo convirtiendo las demandas en estresores que pueden llegar a desencadenar daños fisiológicos.

El modelo de DRL está constituido por dos juicios:

- El deterioro de la salud: se refiere a las altas demandas que afectan la salud del colaborador.
- El proceso de motivación: son los recursos suficientes para cubrir las demandas laborales.

En el proceso de deterioro de la salud se da cuando el colaborador aumenta sus esfuerzos de la misma forma aumenta los niveles de irritabilidad y fatiga, debido a que laboran de más con menos recursos. Trabajar con pocos recursos tiene como consecuencia el agotamiento de la energía del colaborador o síndrome del burnout.

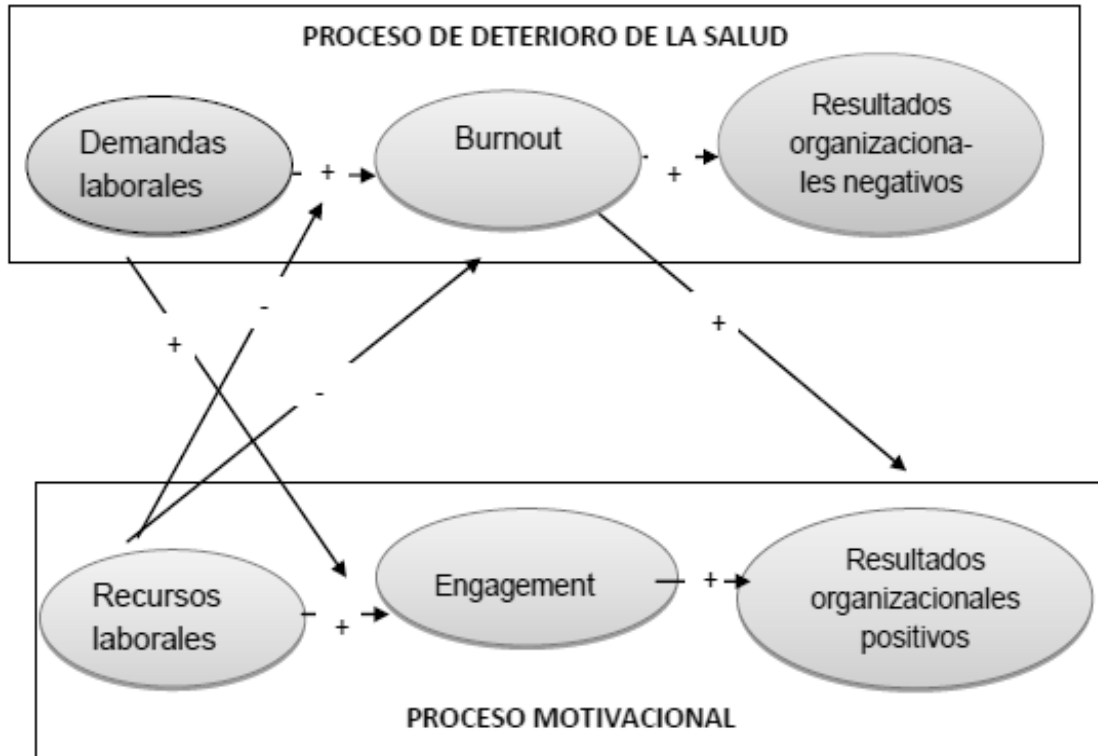
Por lo tanto los recursos laborales tienen el propósito de fomentar el crecimiento y desarrollo de los colaboradores, siendo un tipo de motivación intrínseca como también la motivación extrínseca, ya que los recursos son fundamentales para alcanzar metas y objetivos. De esta manera, para Bakker y Demerouti (2008) “los recursos laborales responden a las necesidades humanas básicas de ser competentes, autónomos y relacionarse en forma efectiva” (p.315).

La competencia y la autonomía son factores que influyen en que el colaborador se sienta competente, debido a que aprende nuevas cosas, mantiene el control y le gusta mantener relaciones sociales con su entorno.

El proceso de motivación consiste en que los colaboradores utilizan recursos laborales, como las características físicas, psicológicas u organizacionales del trabajo, respondiendo las personas ante las demandas laborales en la cual trabajan. Los niveles de engagement en los colaboradores

incrementan, cuando la empresa proporciona recursos a los colaboradores, a su vez incrementando el crecimiento y desarrollo profesional.

Imagen 1

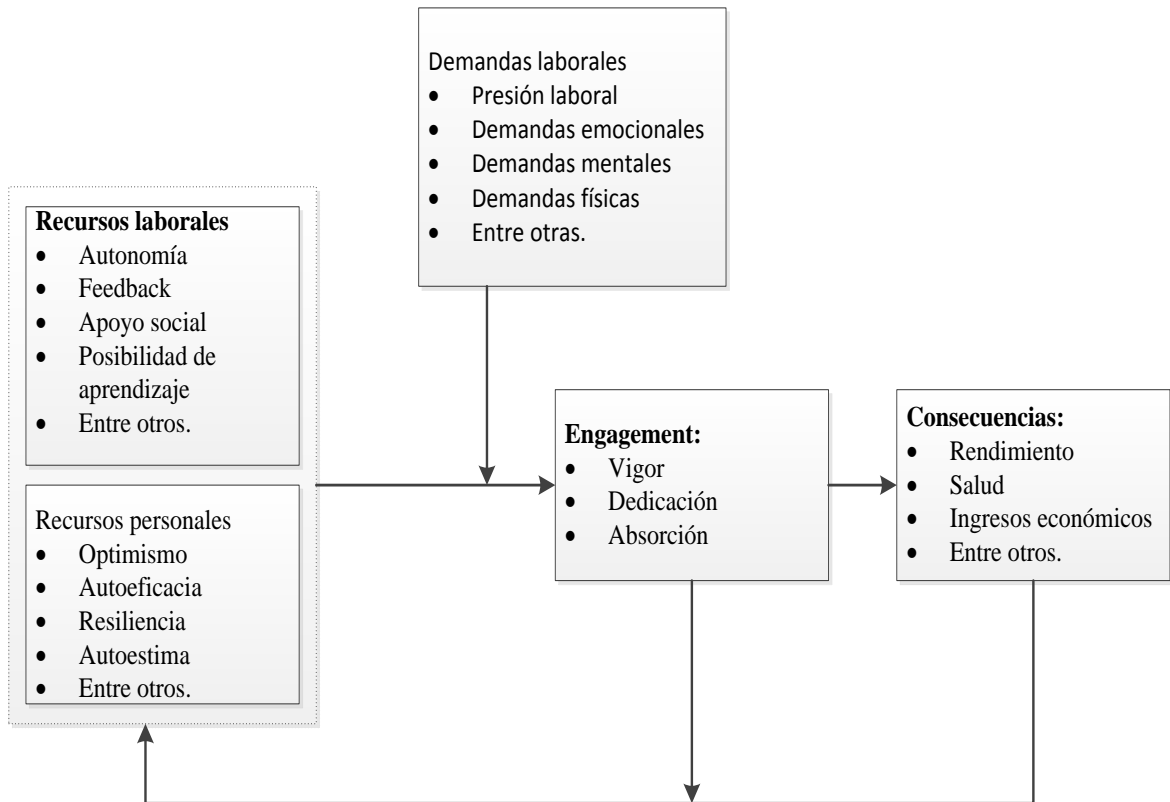


Fuente: Modelo DRL en Salanova y Shaufeli 2009.

Por lo tanto el modelo DRL sustenta que la falta o carencia de recursos laborales incrementa las demandas laborales dando como resultado el burnout, dañando la salud del colaborador; mientras que el uso adecuado de recursos laborales promueven el proceso de motivación en los colaboradores, incrementando el nivel de engagement dando como resultado el buen desempeño laboral y desarrollo personal de los colaboradores, así como la eficacia organizacional.

Asimismo Bakker y Demerouti (2008) “el burnout y el engagement se contagian en el ámbito laboral por lo que trascienden de lo personal a lo colectivo; incluso pueden impactar en el ámbito familiar” (p.325).

Imagen 2



Fuente: Modelo de Demandas y Recursos Laborales del engagement (Bakker y Demerouti, 2007)

Engagement y desempeño laboral

Los gerentes muestran un creciente interés en el concepto engagement por su valor predictivo en el desempeño laboral de los colaboradores. Bakker (2011) propuso que la relación positiva entre engagement y desempeño se puede explicar a través de cuatro mecanismos psicológicos:

- Según Bakker (2011) “frecuentemente los colaboradores engagement experimentan emociones positivas, como la alegría y el entusiasmo. Las emociones positivas amplían el repertorio pensamiento-acción de las personas, lo cual implica que los colaboradores estén en constante aprendizaje y adquisición de nuevas habilidades” (p.137).
- Los colaboradores engage tienden a poseer un mejor estado de salud, lo cual significa que tienen la habilidad de enfocarse en sus actividades y dedicar su energía al trabajo.
- Un colaborador engaged puede generar sus propios recursos, debido a que el engagement es un indicador positivo de los recursos laborales. Por lo que los colaboradores engaged solicitan que se les retroalimente en cuanto a su desempeño laboral.
- Los colaboradores engaged transfieren su compromiso, puesto que en muchas organizaciones el desempeño es el resultado del esfuerzo colaborativo. El compromiso de una persona se puede transferir a otras y mejor de manera indirecta al desempeño del equipo.

Engagement y conducta proactiva

La proactividad en el trabajo es un tipo especial de conducta enfocada a un objetivo en específico, la cual es automotivada, anticipatoria y orientada al cambio. De acuerdo con Bakker (2011) “los empleados pueden ser proactivos llevando a cabo sus tareas de una mejor manera (proactividad en la tarea), pueden ser proactivos al desarrollar métodos que los ayude a

desempeñarse mejor (proactividad en el equipo) o pueden sugerir activamente como mejorar el desempeño de la organización (proactividad en la organización)” (p.138-139).

La motivación positiva: el engagement y el flow

Según Csikszentmihalyi (1990) define el Flow “como una experiencia optima de disfrute que ocurre cuando una persona está motivada y capacitada para realizar una actividad por la que se siente desafiada” (p.213). La actividad es satisfactoria en sí misma, por lo que la persona permanece totalmente concentrada en ella hasta el punto de perder la noción del tiempo.

Dentro de los aspectos que determina el comportamiento del ser humano es la motivación, siendo un proceso psicológico relacionado con el impulso, dirección y persistencia de la conducta. Desde la perspectiva de la psicología organizacional positiva, este impulso a actuar con relación al trabajo, puede ser fuente de satisfacción y bienestar. Por lo que las personas engaged se muestran energéticas unidas a las actividades laborales comprometiéndose en cada momento de su quehacer diario.

El engagement es un proceso que se relaciona con el flow, el engagement se refiere a un estado relativamente duradero y estable, experimentado con relación al trabajo en general, mientras que el Flow se refiere a tareas o aspectos concretos del trabajo siendo breve temporalmente.

De esta manera la persona tiende en este estado, esforzarse al máximo sin darse cuenta, usando su potencial y está dirigido el esfuerzo a la obtención de metas, en el tiempo que experimenta control sobre alguna situación y sobre sí mismo.

Según Roy (2013) considera que el Flow se constituye por tres dimensiones o estados principales:

- Serie de antecedentes: “se refieren a las percepciones de metas y retos claros, de feed back inmediato y la oportunidad de actuar percibiendo capacidades y habilidades ajustadas para la acción”.
- La experiencia: “caracterizada por la fusión entre conocimientos y acción, concentración y alto sentido de control”.
- Los efectos: “consisten en pérdida de la conciencia de sí mismo y distorsión temporal”.

Por lo tanto la experiencia del Flow es resultado de un equilibrio dinámica entre las oportunidades de acción y la percepción de capacidades o habilidades necesarias.

Trabajadores engaged

En la actualidad los cambios transicionales que marcan las organizaciones tradicionales a las organizaciones modernas muestran competencias psicosociales específicas que debe requerir actualmente un colaborador para realizar sus actividades laborales adecuadamente.

Por lo que Ulrich (1997): “Cada vez el capital humano es más importante para las organizaciones, y hoy en día las organizaciones necesitan empleados que sean capaces y estén dispuestos a invertir psicológicamente en sus puestos de trabajo” (p.64-65).

Hoy en día podemos ir un paso más allá para especificar qué tipo de competencias necesitan los colaboradores en las organizaciones, para alcanzar un rendimiento y desempeño laboral óptimo en el mundo organizacional moderno y así poder materializar su potencial. Por lo tanto los colaboradores además de estar en forma mentalmente, deben estarlo físicamente, es decir, que deben llevar un estilo de vida plena y saludable.

Las competencias psicosociales tienden ser similares al perfil de un colaborador engaged, que son vitalidad, energía, dedicación, motivación intrínseca o inmersión plena o absorción en el trabajo. Por lo que se deduce que actualmente las organizaciones modernas necesitan tener colaboradores engaged que muestren voluntad de aprender y desarrollo continuo. Por lo que esto no solo tiende a beneficiar a las organizaciones, sino también es de beneficio para el colaborador porque el engagement es la vinculación psicológica que fomenta el desarrollo y crecimiento personal, como también la realización del pleno potencial de los colaboradores.

Dentro de las competencias psicosociales perfiladas a un colaborador engaged se pueden mencionar las siguientes: competencias emocionales, competencias cognitivas, competencias motivacionales y competencias conductuales.

Imagen 3

Competencias emocionales	Competencias Cognitivas	Competencias motivacionales	Competencias conductuales
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inteligencia emocional ▪ Empatía ▪ Optimismo ▪ Esperanza ▪ Confianza ▪ Autoestima 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vigilancia ▪ Atención ▪ Concentración ▪ Creatividad ▪ Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Curiosidad ▪ Apertura a nuevas experiencias ▪ Voluntad de aprendizaje y desarrollo ▪ Mente abierta al cambio ▪ Flexibilidad ▪ Autoeficacia ▪ Autocontrol ▪ Energía ▪ Proactividad ▪ Iniciativa personal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades para la gestión del tiempo ▪ Habilidades de negociación ▪ Habilidades sociales ▪ Habilidades interpersonales ▪ Habilidades de comunicación

Fuente: Competencias psicosociales de los empleados engaged, Salanova (2009).

Evidentemente, las competencias psicosociales y el engagement en los colaboradores no surgen de manera espontánea, sino que son promovidas dentro de un contexto organizacional emprendedor.

Hay una relación dialéctica o recíproca entre los colaboradores engaged por un lado y las empresas saludables por otro. Los niveles de engagement del colaborador se ven forzado por un ambiente específico laboral proporcionado por la organización saludable, al mismo tiempo los colaboradores engaged tienden a ser agentes activos que refuerzan a la organización saludable.

Los colaboradores son el activo más valorado dentro de las organizaciones, por lo que es de vital importancia para el bienestar y salud psicológica del colaborador, dando como resultado un excelente desempeño laboral, satisfacción y lealtad organizacional.

Las espirales de sinergias positivas del engagement en las organizaciones

Para las organizaciones es más rentable prevenir los problemas vinculados con la falta de salud y bienestar psicológico de los colaboradores que tener gastos de bajas por el ausentismo laboral, jornadas laborales no trabajadas o realizar intervenciones organizacionales para reducir riesgos psicosociales. Desde la perspectiva de la psicología positiva organizacional es más rentable la inversión en mejorar la efectividad, el desarrollo y bienestar de los colaboradores, en vez de afrontarse a todo tipo de problemas innecesarios.

Schabracq (2003) señaló “la forma en que las organizaciones traten con las cuestiones del bienestar psicológico está empezando a ser un factor crítico hoy en día en la competitividad global, y el engagement es un factor crucial del bienestar psicológico de los empleados” (p.226).

El elemento central de una dirección consistente de Recursos Humanos, es justamente cuidar al colaborador. Los colaboradores buenos y positivos son el capital humano de las organizaciones, por lo que la psicología positiva se centra en cuidar y desarrollar el talento humano.

Al mejorar el bienestar psicológico del colaborador, se obtiene un conjunto de sinergias que son positivas para la organización, estas sinergias se relacionan unas con otras, por lo que crean espirales de ganancias para los colaboradores como para la empresa. Según Salanova y Schaufeli (2009), las sinergias estructurales se describen en tres categorías las cuales son:

- Sinergias individuales
- Sinergias interpersonales
- Sinergias organizacionales

Sinergias individuales:

- Señala Salanova y Schaufeli (2009) “reducción progresiva de las quejas relacionadas con el estrés y el síndrome del burnout con la consiguiente reducción de los niveles de ausentismo” (p.227). Por lo que los colaboradores ganan en cierta forma, debido a que se reducen los niveles de estrés y burnout. Las empresas también ganan, por las reducciones de ausentismo del colaborador y con ello las jornadas laborales no trabajadas tienen un alto costo económico. A través de las sinergias todos ganan con el desarrollo.
- Por lo que se produce mayor socialización y desarrollo, como la interiorización de las normas y la cultura organizacional, dando como resultado el aumento del compromiso y lealtad laboral, considerándola parte de la propia identidad y sentido de pertenencia. Conlleva además la realización de una serie de conductas extra-rol, por lo que estas conductas exceden las propias obligaciones y actividades del puesto, como lo es la identificación o ciudadanía organizacional.

- Salanova y Schaufeli (2009) que “laborar con niveles altos de energía y vigor, dedicados a las actividades laborales, y disfrutando de ellas, por lo que incrementa la motivación de los colaboradores a realizar el trabajo bien hecho de calidad, y el deseo de ser competentes con el trabajo” (p.227). Por lo que no solo repercute en la disminución de errores en el trabajo y sus costos relacionados con la productividad, como también un aumento del desempeño y rendimiento tanto in-role o desempeño requerido, como extra-role, y una mejora continua en la calidad del trabajo ejercido por el colaborador.
- Los colaboradores engaged generalmente son más innovadores, creativos y comprometidos. Por ello al desarrollar estas competencias, aprenden de una mejor manera y más rápido, dando como resultado el desarrollo de la efectividad individual y colectiva.

Sinergias interpersonales:

- Según Salanova y Schaufeli (2009) “los colaboradores engaged tienen menos posibilidades de experimentar emociones negativas en el trabajo, como son los celos, la envidia, la rabia o la ansiedad” (p.228). También tienden a experimentar emociones positivas tales como el entusiasmo, la felicidad, la alegría o la satisfacción. Por lo que experimentar emociones positivas influye en el incremento de los niveles de engagement. Cuando los colaboradores tienden a experimentar emociones positivas interaccionan mejor en el trabajo con sus compañeros, jefes, supervisores clientes, entre otros. que conforman el ambiente social de la organización. Por lo que es relevante para el trabajo

en equipo, como medida de prevención de malas relaciones interpersonales y conflictos en el entorno laboral, para la comunicación eficaz en la organización entre los colaboradores de las diferentes áreas o departamentos que conforman la empresa, y en definitiva para la mejora del clima social de la organización.

- Otra sinergia, es la mejora de calidad del colaborador percibida por parte de los clientes, especialmente con los colaboradores que tienen contacto directo con los cliente, cuya interacción positiva con el cliente resulta favorable para la evaluación positiva del desempeño.
- Según Shabracq y Cooper (2003) “hay que tener en cuenta que estos empleados realizan mucho trabajo o esfuerzo emocional durante la interacción con el cliente, están obligados en muchas ocasiones a demostrar y expresar emociones que realmente no están sintiendo” (p.228). Los colaboradores enganchados o engaged son mejor evaluados por los clientes y la evaluación del desempeño por parte de estos, conducen a la fidelización y lealtad, siendo de vital importancia para la supervivencia de la empresa y competitividad organizacional.

Sinergias organizacionales:

- Shabracq y Cooper (2003) “las organizaciones que mantienen y potencian un buen clima de trabajo registran pocas quejas derivadas del estrés laboral y del burnout” (p.229). De lo contrario, se caracterizan porque los colaboradores manifiestan alto bienestar

psicológico, siendo atractivos para nuevos miembros de la empresa debido a sus buenas prácticas. Por lo que esto a su vez, tiende a reducir el riesgo que los buenos colaboradores en los cuales la empresa ha invertido mucho, puedan abandonarla por otra, contribuyendo en la retención del talento humano.

- Estos buenos resultados pueden influir en la imagen corporativa de la organización, convirtiéndola en una buena y atractiva empresa para trabajar en el mercado laboral. Por lo que una organización es buena y atractiva para los candidatos que buscan un empleo porque dispone de recursos laborales que son buscados y valorados por las personas tales como el desarrollo de las competencias, autonomía, flexibilidad en los horarios, promoción, entre otros.

- A través del tiempo las empresas van adquiriendo gradualmente sus propias competencias, aprenden de las experiencias, lo cual es una característica de las organizaciones que aprenden. Por lo que estas van creando su propio sistema de aprendizaje que suele ser difícil de copiar por la competencia y que es una característica de suma importancia para mantener su propia supervivencia en el mercado laboral.

Las sinergias interactúan entre ellas creando relaciones positivas que se van acumulando para generar espirales de ganancias para el colaborador y la organización, creciendo y enriqueciéndose en su conjunto.

Por lo que estos esfuerzos incrementan el nivel de bienestar y engagement de los colaboradores, contribuyendo a crear más sinergias dentro de las organizaciones.

Psicología de la salud ocupacional

En la actualidad se han integrado diversas disciplinas psicológicas para el conocimiento y experiencia acerca de la salud, seguridad y bienestar físico y psicológico de los colaboradores en las organizaciones.

Según Bakker, Rodríguez y Derks (2012) la psicología de la salud ocupacional se ocupa de la “aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, y a proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores” (p.66). Por lo que es de vital importancia para mantener con bienestar al talento humano en la organización. Esta definición es bastante amplia, por lo que el concepto salud se utiliza de manera positiva que incluye recursos físicos, sociales y personales.

Por lo que la Organización mundial de la salud (OMS) citado por Salanova y Schaufeli (2009) define la salud como un “estado de bienestar total que incluye el bienestar físico, mental y social”. La psicología ocupacional de la salud no solo se refiere a la salud mental, sino incluye también aspectos cognitivos, motivacionales y conductuales. No solo se centra en el estudio de los colaboradores en grandes organizaciones como también suele centrarse en el estudio del desempleo y la interferencia trabajo-familia. Por lo que va más allá del estudio de los conceptos clásicos de la gestión de los recursos humanos, tomando en cuenta temas emergentes como es la

necesidad de relacionar la vida laboral con la familiar, los efectos del outplacement en las organizaciones, los planes de asistencia a los colaboradores, entre otros. Todo ello surge de las necesidades emergentes en las organizaciones modernas y del mundo laboral cambiante.

La psicología de la salud ocupacional estudia diferentes perspectivas: el colaborador individual, el clima organizacional y el ambiente intra y extraorganizacional. Por último la psicología de la salud ocupacional es una disciplina científica con aplicación a la gestión del recurso humano, intentando comprender los procesos psicológicos subyacentes del colaborador, buscando la mejora de la salud ocupacional y seguridad dando como resultado el bienestar de los colaboradores, que a la vez aumenta los niveles de eficacia en la organización.

Evidentemente la psicología de la salud ocupacional es útil en la gestión del talento o recurso humano. Constantemente las organizaciones dinámicas cambian rápidamente, impactando en las actividades y puestos de trabajo, por lo tanto si no se gestionan bien estos cambios pueden repercutir en la seguridad y bienestar del colaborador conllevando la aparición de organizaciones enfermas o tóxicas, caracterizándose por la carencia de efectividad y adaptación al entorno.

La National Institute Of Occupational Safety And Health por sus siglas NIOSH (2002) formuló un modelo de trabajo jerárquico de tres niveles que distingue entre:

- “El contexto externo que incluye factores económicos, políticos, legales, tecnológicos, sociales y demográficos” (p.2).

- “El contexto organizacional que está a su vez influido por el contexto externo y que incluye estructuras directivas, prácticas de supervisión, métodos de producción y políticas de servicio a los empleados” (p.2).
- “El contexto de trabajo que está relacionado con el diseño del puesto que a la vez está determinado por el contexto organizacional” (p.2).

Por lo que el modelo de trabajo jerárquico de National Institute Of Occupational Safety And Health por sus siglas NIOSH (2002) asume que los tres contextos mencionados anteriormente tienden a influir en la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores, y que a su vez, influyen en los resultados y eficacia en la organización. Estos tres contextos no tendrían que ocasionar consecuencias negativas para la gestión de los colaboradores en las organizaciones, aunque probablemente los cambios dentro de las organizaciones pueden ocasionar algún riesgo para la salud del colaborador. La clave para evitar consecuencias en la salud del empleado está la manera en que se gestionan los cambios durante su introducción en las organizaciones, y el papel que juega la dirección de recursos humanos.

La National Institute Of occupational safety and health (2002) propuso una agenda de la investigación-acción que tiene el propósito de prevenir las consecuencias negativas de los cambios a estos tres niveles:

- Investigar el diagnóstico y evaluación de los riesgos psicosociales en la organización del trabajo como lo son las demandas laborales, la inseguridad laboral, la carencia de

recursos laborales, la extensión de los horarios de trabajo, entre otros. Por lo que es conveniente realizarlo a través de encuestas nacionales de forma temporal y continua.

- Investigar los efectos de la salud y la seguridad sobre la práctica organizacional tales como la reestructuración del colaborador, reducción de planillas, horarios flexibles, outplacement, entre otros. Por lo que se debe tomar en cuenta que el mercado laboral tiene una estructuración cambiante.
- Investigar sobre los efectos de la intervención en las organizaciones, tales como la efectividad del rediseño de puestos, los programas de control del estrés y programas de salud en las organizaciones, entre otros.

La agenda de investigación del NIOSH tiene el objetivo de marcar pautas de acción para el futuro en cuanto a la investigación y aplicación de temas de salud ocupacional desde un punto de vista positivo de salud.

Psicología ocupacional positiva (pop)

Para Salanova y Shaufeli (2009) la psicología ocupacional positiva nos dice que es “el estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como su gestión efectiva” (p.84-85).

En la actualidad la perspectiva de la psicología ocupacional se enfoca en el óptimo funcionamiento de los colaboradores evaluando aspectos de deficiencias o debilidades de sus actividades laborales. La posibilidad de medir las fortalezas del colaborador permite no solo comprender esas fortalezas sino también poder incrementarlas. Por lo tanto la psicología ocupacional se encarga de mejorar el desempeño de los colaboradores de una organización, es decir que tenga mejor vida laboral dentro de las organizaciones.

El propósito de la psicología ocupacional positiva es describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo del colaborador, así como también potenciar y optimizar la calidad de vida laboral y organizacional para mejorar la salud psicosocial, del bienestar y la satisfacción laboral. La psicología ocupacional positiva se centra en múltiples niveles del funcionamiento óptimo y vida organizacional positiva, los cuales son: nivel individual, interindividual, grupal, organizacional y social.

Para la psicología ocupacional positiva es importante desde esta perspectiva conocer cómo se desarrolla el engagement y el rol que ejercen las competencias, como conciliar los ámbitos trabajo-familia, en que se basa el desarrollo de la felicidad y la satisfacción laboral.

Por lo tanto la Psicología Ocupacional Positiva (POP) se interesa por evaluar las principales características que definen a los colaboradores y organizaciones positivas.

Organizaciones saludables con colaboradores engagement

Según los autores Wilson, DeJoy, Vandenberg, Richardson y McGrath (2004) definieron el concepto organización saludable como “aquellas organizaciones caracterizadas por intervenir esfuerzos de colaboración, sistemáticos e intenciones para maximizar el bienestar de los empleados y la productividad, mediante la generación de puestos bien diseñados y significativos, de ambientes sociales de apoyo, y finalmente mediante las oportunidades equitativas y accesibles para el desarrollo de la carrera y del balance trabajo-vida privada” (p.567).

Una organización saludable es aquella en la que se realizan prácticas saludables para estructurar y gestionar los procesos de trabajo que tienen influencia en el desarrollo del colaborador saludable y engaged, como también se obtienen resultados organizacionales saludables. Por lo tanto las practicas saludables en las organizaciones tienen el propósito incrementar el capital psicológico para el buen funcionamiento del colaborador.

Asimismo Salanova y Schaufeli (2009) determinaron que organizaciones donde los colaboradores confían en las personas con quienes laboran, como también disfrutan de su compañía confiando en lo que hacen, esto ocurre por medio de tres tipos de relaciones interconectadas:

- Buenas relaciones entre los empleados y la dirección.
- Buenas relaciones interpersonales entre empleados.
- Buenas relaciones ya adaptación entre los empleados y su propio trabajo/empresa.

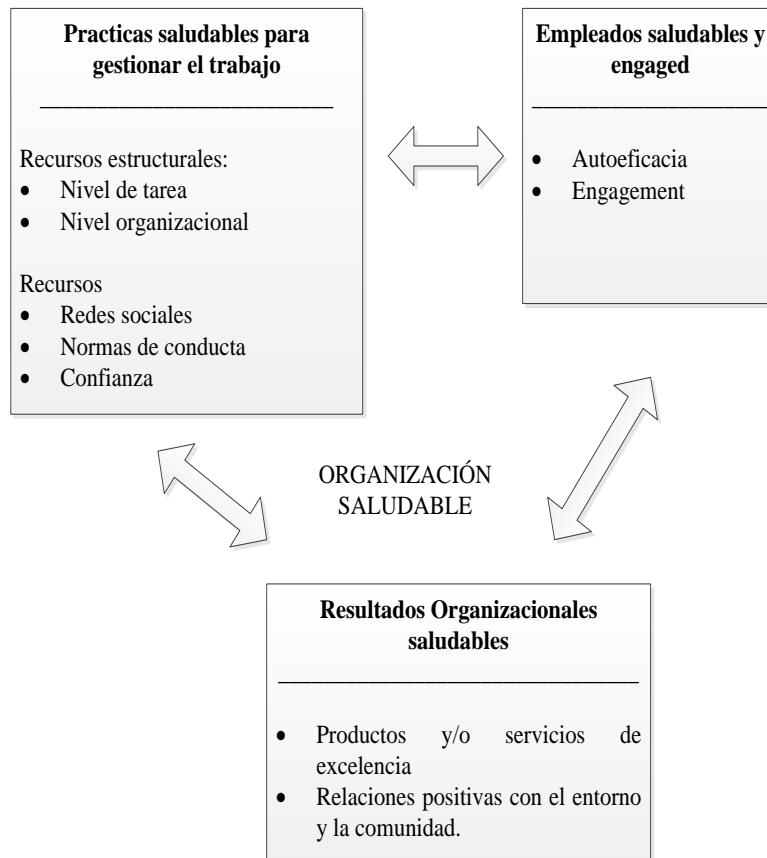
Las relaciones interpersonales y los aspectos psicosociales del trabajo configuran en gran parte la esencia de una empresa buena y saludable para laborar. Se entiende organizaciones saludables no como la ausencia de enfermedad o problemas de salud, sino como el estado completo de bienestar psicológico, social y físico, como también un bienestar completo financiero y económico.

Las organizaciones prácticas estructuran y gestionan los procesos laborales haciendo que los colaboradores se sientan satisfechos, por lo que estas organizaciones generan resultados vinculados con la excelencia organizacional, manteniendo buenas relaciones con el entorno laboral. Vásquez y Hervás (2008) presentaron un modelo heurístico de organización saludable que se desarrolla como:

- Prácticas saludables para estructurar y gestionar los procesos de trabajo que influyen en el desarrollo de los colaboradores.
- Empleados saludables y engaged.
- Resultados organizacionales saludables.

Las dimensiones de la organización saludable están relacionadas entre sí, por lo tanto la existencia de prácticas saludables influyen en el desarrollo y crecimiento del colaborador, obteniendo resultados organizacionales saludables influyendo en la mejora de estructurar y organizar procesos de trabajo.

Imagen 4



Fuente: Modelo heurístico de organización saludable Salanova (2009)

Para concluir, el talento o recurso humano es de vital importancia para el desarrollo de las organizaciones, ya que los colaboradores deben estar enganchados con sus actividades laborales para una mejor efectividad y productividad. Por lo tanto el engagement o compromiso es la vinculación psicológica en el trabajo, explicando el funcionamiento óptimo de los colaboradores en las organizaciones, por lo que contribuye en el crecimiento y bienestar psicológico de los colaboradores.

El desarrollo de las organizaciones depende de los colaboradores, y el funcionamiento de los colaboradores depende de la salud y bienestar psicológico en su entorno laboral. Los colaboradores engaged tienen niveles significativos en su rendimiento y así las organizaciones alcanzan el éxito a través del engagement.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El capital humano es crucial para alcanzar el éxito dentro de las organizaciones, por lo tanto es de vital importancia crear un vínculo con las actividades laborales, para que los colaboradores tengan la suficiente capacidad de compromiso y sentido de pertenencia para afrontar las demandas de sus actividades.

En Guatemala dentro del ámbito laboral existen colaboradores que no se comprometen con sus actividades, siendo esta una probable causa de estancamiento para la organización, por lo que la psicología positiva ha creado técnicas para que los colaboradores se comprometan con su actividad laboral a través del engagement.

A través del tiempo diversos estudios demuestran que el engagement en el trabajo, contrarresta al síndrome del burnout o desgaste laboral. Mientras que los colaboradores con engagement se sienten vigorosos y entusiasmados respecto de las actividades laborales que realizan en la empresa. El engagement se constituye como forma de evitar la prevalencia del desgaste laboral, como nueva perspectiva en las organizaciones con el fin de promover el bienestar de los trabajadores y fortalecer el desarrollo de la organización a través de la aportación de las personas.

Lo anteriormente mencionado demuestra la importancia de conocer los niveles de engagement tomando en cuenta el vigor, dedicación y absorción en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla.

Por ello, surge la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla?

2.1. Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Identificar los niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla.

2.1.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de vigor en los colaboradores de las distintas áreas de una industria de detergentes.
- Identificar el nivel de dedicación en los colaboradores de las diferentes áreas de una Industria de detergente.
- Identificar el nivel de absorción en los colaboradores.
- Determinar el género con mayores niveles de engagement.

2.2. Elemento de Estudio

Engagement

2.3. Definición de Variables

2.3.1 Definición conceptual

Engagement

Según Salanova y Schaufeli(2009) el engagement es un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción.

2.3.2 Definición Operacional

Para llevar a cabo la presente investigación se utilizará el cuestionario UWES que mide los niveles de engagement, con una escala tipo likert, en la cual se evalúan tres indicadores:

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

Cada indicador se define como:

- **Vigor:** es la voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y persistencia ante las dificultades que se presenten en el trabajo.
- **Dedicación:** es la manera en que el colaborador está involucrado con su trabajo y experimenta sensación de entusiasmo, orgullo, reto e inspiración.
- **Absorción:** se caracteriza por estar totalmente concentrado el colaborador en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo.

2.4. Alcances y Límites

El estudio se realizó con los colaboradores de las diferentes áreas de una industria de detergentes ubicada en Escuintla, en la que se obtuvo información acerca de los niveles de engagement.

Las limitaciones que se encontraron fue la disponibilidad de horario del colaborador por el factor tiempo, por lo que el investigador debió adecuarse al horario del colaborador para la aplicación del instrumento.

2.5. Aporte

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación es un aporte significativo para la empresa, ya que permitió conocer los niveles de engagement de los colaboradores. Así mismo se identificaron los factores que conforman el engagement y el impacto que presenta en ellos.

Por lo tanto el estudio puede ser utilizado para futuras investigaciones de estudiantes, la cual les puede servir como guía para conocer sobre el engagement, que es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, en la que el colaborador tiene sentido de pertenencia hacia la organización y están listos a dar un esfuerzo extra.

Para empresas, organizaciones e instituciones, que necesitan medir el nivel de engagement de los colaboradores y los factores que lo constituyen.

III. METODO

3.1 Sujetos

Dicha investigación se realizó en una industria productora de detergentes, que se encuentra ubicada en el Km 56.5 carretera antigua Palín, Escuintla, Guatemala. Fundada en 1,920 iniciando con la producción de velas y jabón de cebo, actualmente se dedica a la producción de detergentes y productos del cuidado personal.

El estudio se realizó con un grupo constituido por 69 colaboradores de la industria elegidos a través de una muestra aleatoria simple, de las cuales son de género femenino y masculino y se encuentran comprendidos en un rango de edad entre los 18 y 46 años. Con un rango de tiempo de laborar de 3 meses a 5 años.

A continuación se detallan las características de los sujetos de estudio:

Tabla 1

Genero	
Femenino	34
Masculino	35
Total de sujetos	69

Tabla 2

Edad	
18-25 años	34
26- 35 años	25
36-45años	10
Total de sujetos	69

Tabla 2

Tiempo de laborar	
3- 11 meses	33
1-2años	23
3-5 años	13
Total de sujetos	69

3.2 Instrumento

Para efectos de la investigación se utilizó el cuestionario Uwes con el objetivo de recabar información acerca de los niveles de engagement, elaborado por los autores Wilmar Schaufeli y Arnold Baker (2009). El instrumento consta de 17 ítems con una escala tipo likert, la cual mide 3 factores que se detallan a continuación:

- Vigor: se caracteriza por la voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades laborales. En este apartado se medirá el esfuerzo extra que el colaborador hace con relación a sus actividades laborales. Los ítems que miden el vigor son los siguientes: 1, 4, 8, 12, 15.
- Dedicación: se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado. El factor dedicación mide los siguientes ítems: 2, 5, 7, 10, 13.
- Absorción: se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo. La absorción mide los ítems: 3, 6, 9, 11, 14, 16.

Cada ítem cuenta con 7 posibles respuestas, por lo que el sujeto debe escoger la que considere correcta según la siguiente escala de Likert:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

Puntuación del cuestionario: cada ítem está valuado del 0 al 6, para determinar el punteo de cada factor se deben sumar los ítems, por ejemplo, las puntuaciones obtenidas de los ítems del factor vigor se deben sumar. Por lo tanto el mismo procedimiento debe realizarse para adquirir las puntuaciones de cada factor. Para finalizar con la calificación del cuestionario deben sumarse los tres factores para obtener el total de los niveles de engagement.

Vigor	1 + 4 + 8 + 12 + 15 + 17 (Sumatoria total de los ítems del factor vigor)
Dedicación	2 + 5 + 7 + 10 + 13 (Sumatoria total de los ítems del factor dedicación)
Absorción	3 + 6 + 9 + 11 + 14 + 16 (Sumatoria total de los ítems del factor absorción)
Sumatoria de los 3 factores = total del nivel de engagement	

Al obtener el resultado total de la sumatoria de los factores, se debe medir el nivel de engagement al que pertenece:

Nivel bajo	21 a 52 puntos
Nivel alto	53 a 84 puntos

La clasificación por factor del cuestionario UWES se presenta a continuación:

Vigor: para identificar el nivel de vigor se toma como base la escala de respuestas, en donde cada casilla tiene una puntuación, por lo que el punteo máximo es 36 y el mínimo 6.

Nivel	Puntos	Escala
Bajo	6-12	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ Casi nunca ▪ Algunas veces
Promedio	13-24	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bastantes Veces ▪ Regularmente
Alto	25-36	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Casi Siempre

Dedicación: para medir el nivel del factor dedicación se utiliza la escala de respuestas, en donde cada casilla tiene una puntuación. La puntuación máxima es de 36 puntos y el mínimo 6 puntos.

Nivel	Puntos	Escala
Bajo	6-12	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ Casi nunca ▪ Algunas veces
Promedio	13-18	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bastantes Veces ▪ Regularmente
Alto	25-36	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Casi Siempre

Absorción: para evaluar el nivel del factor absorción se toma como referencia una escala, en donde cada casilla tiene un punteo, siendo 36 la puntuación máxima y 6 la mínima.

Nivel	Puntos	Escala
Bajo	6-12	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ Casi nunca ▪ Algunas veces
Promedio	13-24	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bastantes Veces ▪ Regularmente
Alto	25-36	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre ▪ Casi Siempre

3.3 Procedimiento

A continuación se mencionan los pasos que se llevaron a cabo para la realizar el estudio:

- Se estableció el tema, buscando un problema sin investigación de interés para la organización.
- Se solicitó autorización a la organización involucrada, para efectuar la investigación de tesis con los colaboradores.
- Se aplicó el cuestionario UWES a los colaboradores que laboran en la organización.
- Se calificó el cuestionario para identificar los niveles de engagement, posteriormente se tabularon los resultados.
- Se realizó el análisis, presentación y discusión de resultados.
- Se redactaron las conclusiones y recomendaciones.
- Se elaboró el informe final de la investigación.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

El estudio se realizó con un diseño descriptivo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación descriptiva: “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.80).

El procedimiento estadístico de la investigación fue a través de la medida de tendencia central y gráficas estadísticas de los resultados de cada factor, facilitando la interpretación y comprensión de estos.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

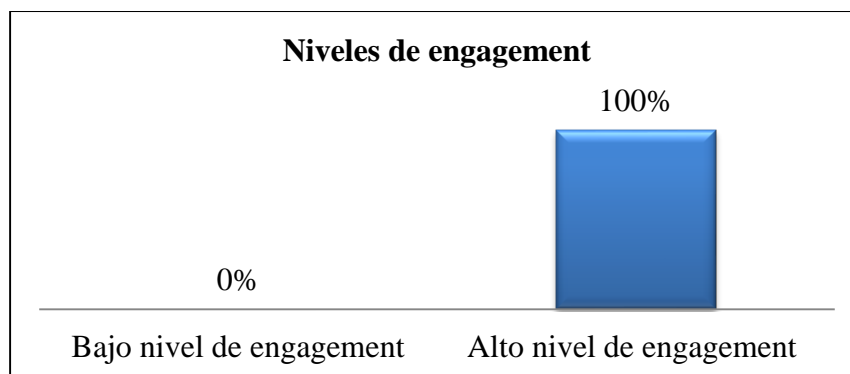
A continuación se presentan los resultados obtenidos, con el objetivo de identificar los niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes. Los datos que se presentan son los resultados de la aplicación del instrumento, en la cual se recabó información de una muestra aleatoria simple de 69 sujetos.

Resultados Obtenidos con relación a los niveles de engagement en los colaboradores

Tabla N°. 1

Niveles de Engagement	Población	Porcentaje
Bajo	0	0%
Alto	69	100%
TOTAL	69	100%

Gráfica N°. 1

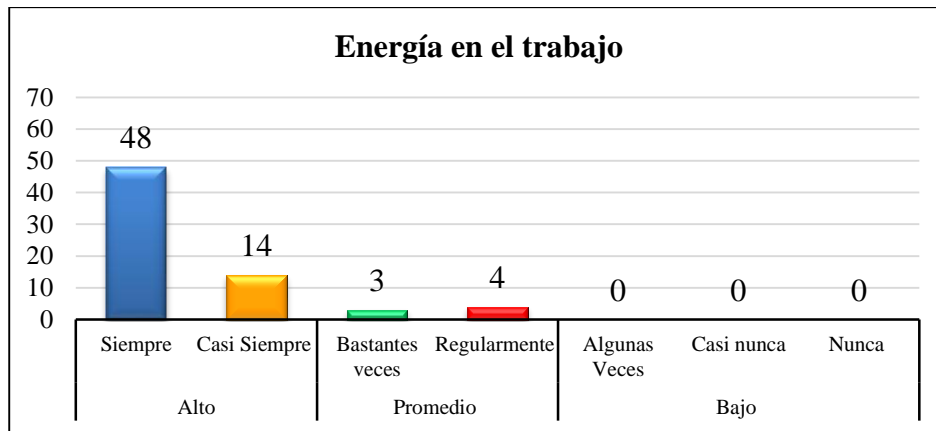


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y gráfica No. 1 se puede apreciar que los 69 sujetos que realizaron el cuestionario, el 100% tienen altos niveles de engagement y el 0% tiene bajos niveles.

Resultados obtenidos de la información recabada en el cuestionario de UWES

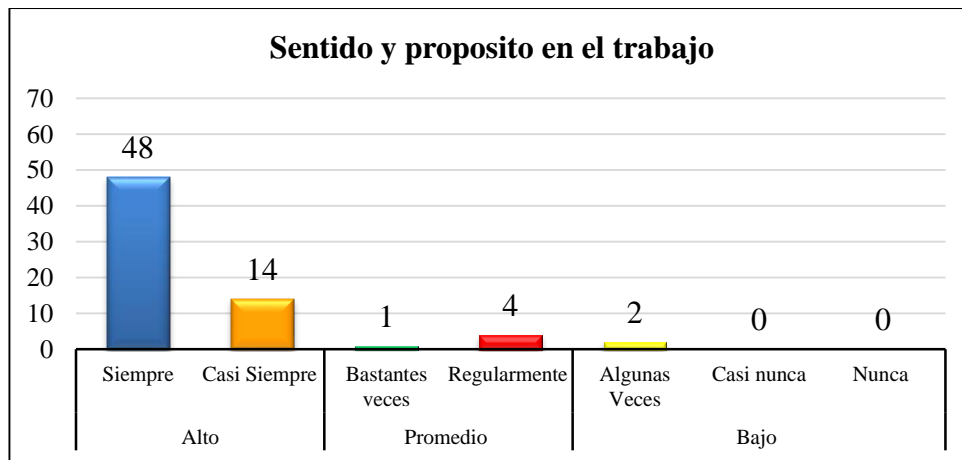
Grafica N°. 2



Fuente: Elaboración propia

Se observó que 48 colaboradores siempre se sienten llenos de energía en el trabajo, 14 casi siempre, 3 bastantes veces y 4 regularmente. Por lo que no hay colaborador que no se sienta lleno de energía.

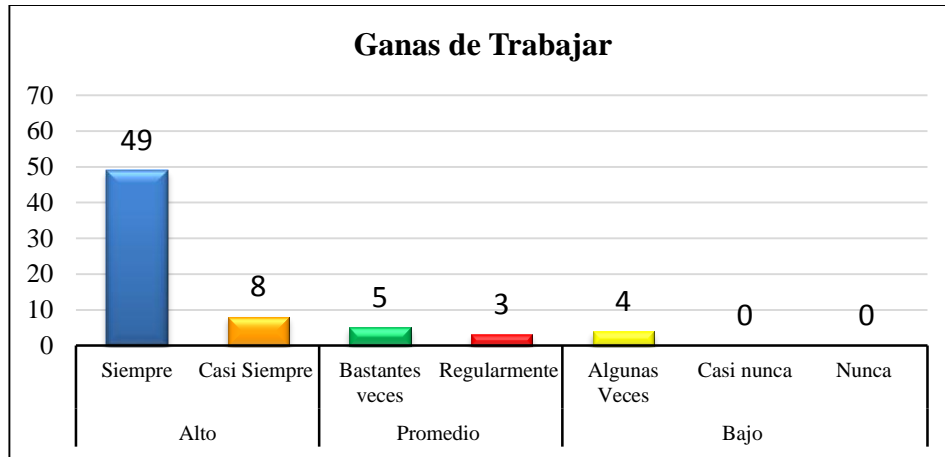
Grafica N°. 3



Fuente: Elaboración propia

La grafica N°. 3 indica que 48 colaboradores consideran que siempre se sienten fuertes y vigorosos en el trabajo, 14 casi siempre, 1 bastantes veces, 4 regularmente y 2 algunas veces. Mientras que ninguno está en 0.

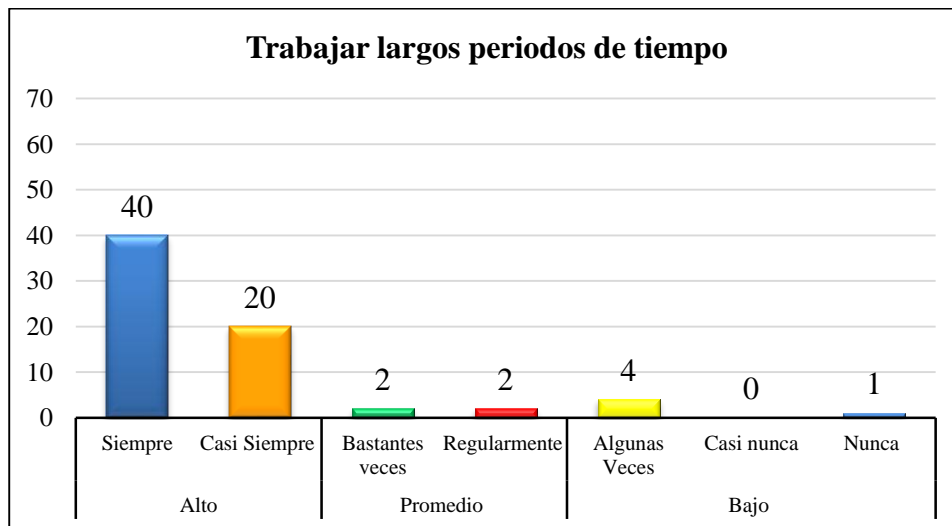
Grafica N°. 4



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados 49 colaboradores siempre se levantan por las mañanas con ganas de ir a trabajar, 8 casi siempre, 5 bastantes veces, 3 regularmente y 4 algunas veces.

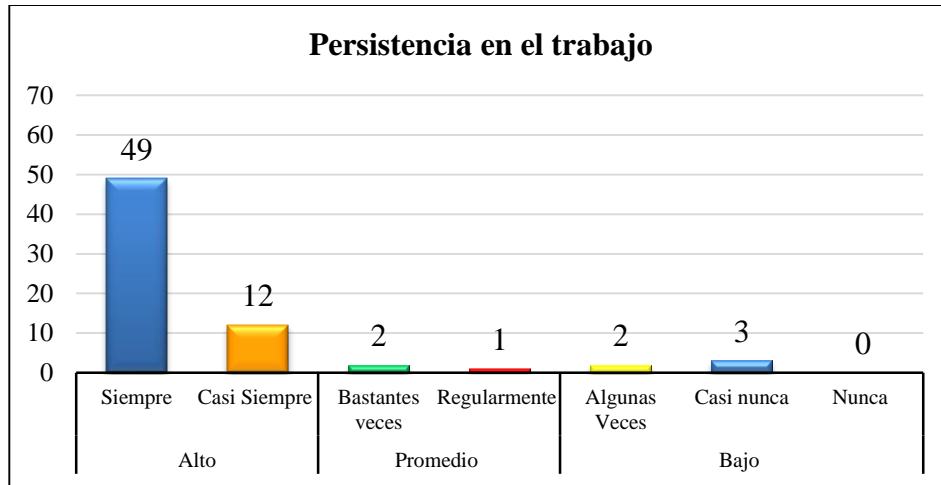
Grafica N°. 5



Fuente: Elaboración propia

La grafica muestra que 40 colaboradores siempre pueden continuar trabajando largos periodos de tiempo, 20 casi siempre, 2 bastantes veces, 2 regularmente, 4 algunas veces. Un colaborador que nunca puede trabajar largos periodos de tiempo en su trabajo.

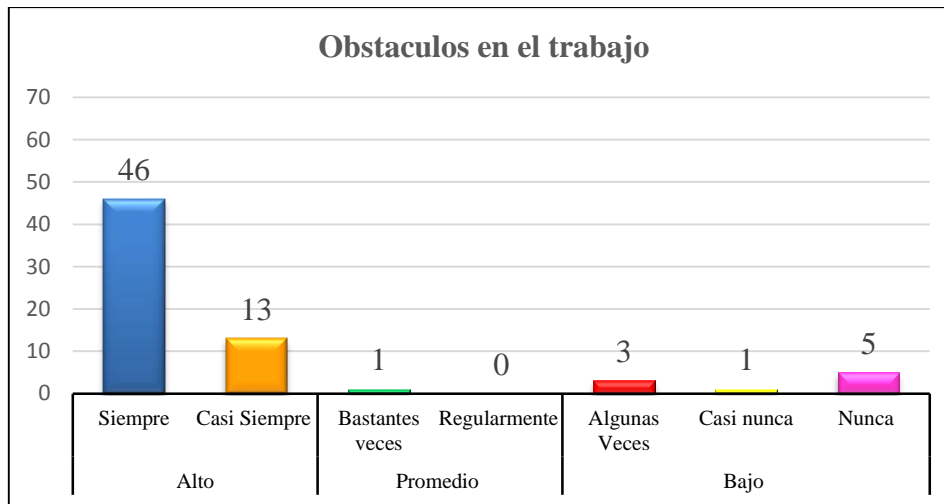
Grafica N°. 6



Fuente: Elaboración propia

De la muestra 49 colaboradores siempre son muy persistentes en el trabajo, 12 casi siempre, 2 bastantes veces, 1 regularmente, 2 algunas veces, 3 casi nunca.

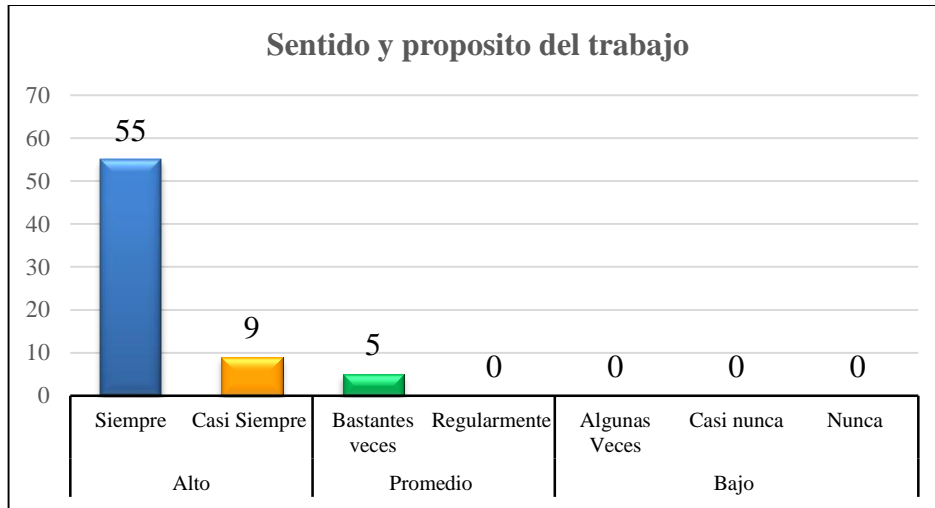
Grafica N°. 7



Fuente: Elaboración propia

Los resultados reflejan que 46 colaboradores siempre continúan trabajando, cuando las cosas no van bien, 13 casi siempre, 1 bastantes veces, 3 algunas veces, 1 casi nunca y 5 nunca.

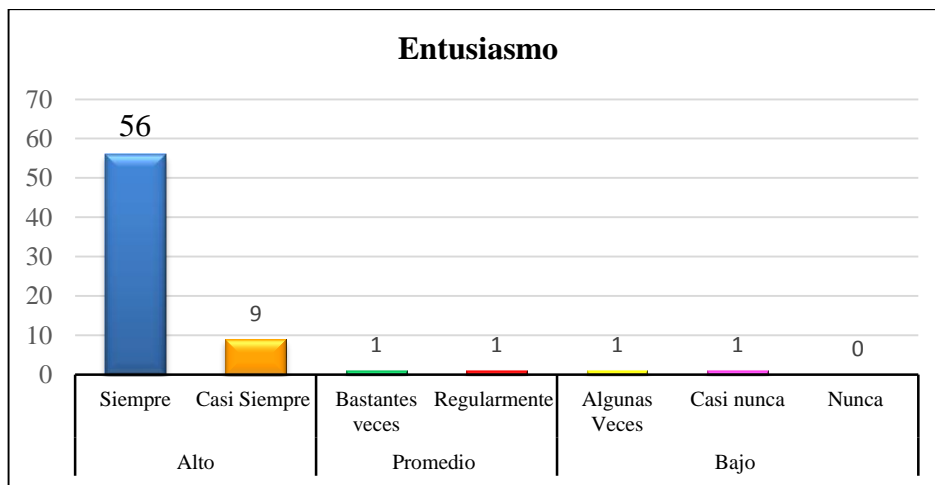
Grafica N°. 8



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados 55 colaboradores consideran que siempre su trabajo tiene sentido y propósito, 9 casi siempre, bastantes veces, 5 regularmente.

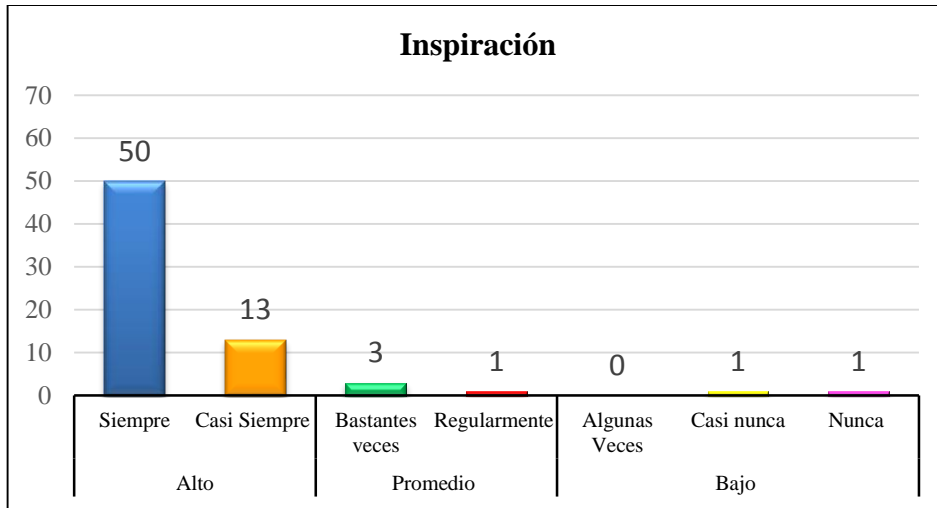
Grafica N°. 9



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se puede observar que 56 colaboradores siempre se sienten entusiasmados con su trabajo, 9 colaboradores indicaron que casi siempre, 1 bastantes veces, 1 regularmente, 1 algunas veces y 1 casi nunca.

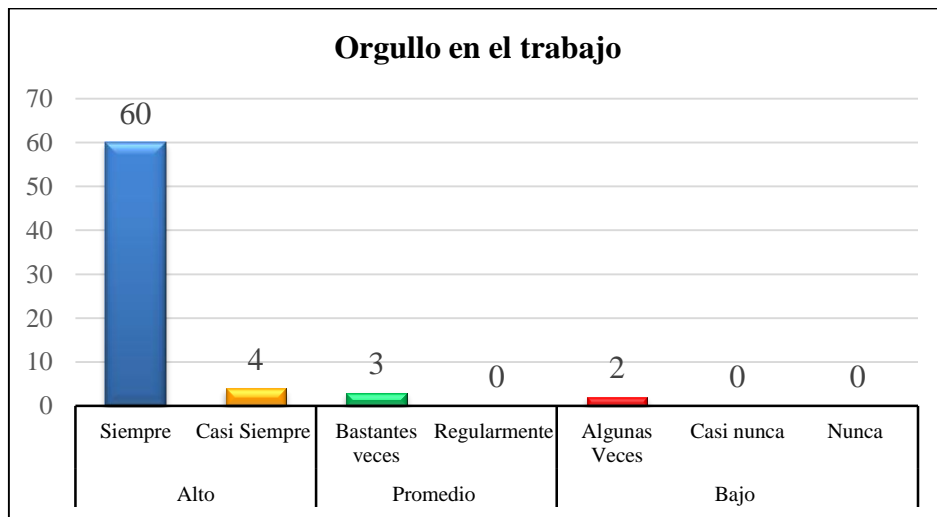
Grafica N°. 10



Fuente: Elaboración propia

Se observó que 50 colaboradores consideran que siempre su trabajo los inspira, 13 casi siempre, 3 bastantes veces, 1 regularmente y 1 casi nunca. Por lo que un colaborador indico que su trabajo no lo inspira.

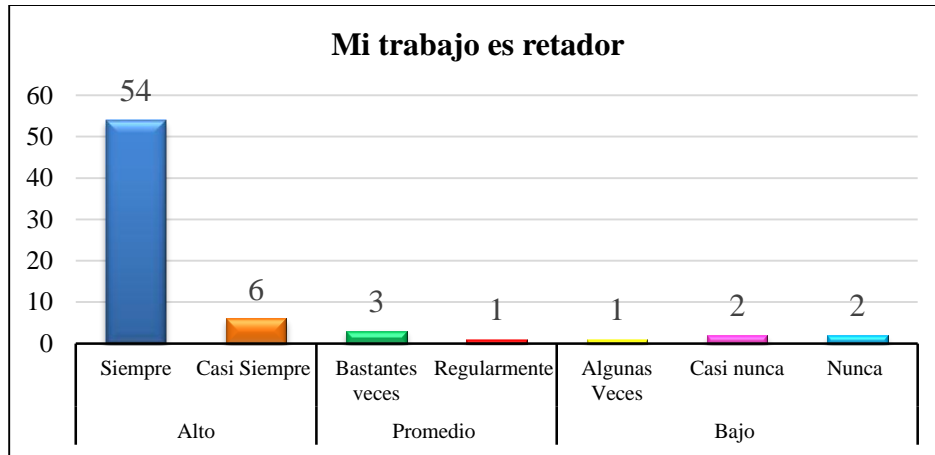
Grafica N°. 11



Fuente: Elaboración propia

La grafica indica que 60 colaboradores siempre están orgullosos del trabajo que hacen, 4 casi siempre, 3 bastantes veces y 0 en nunca.

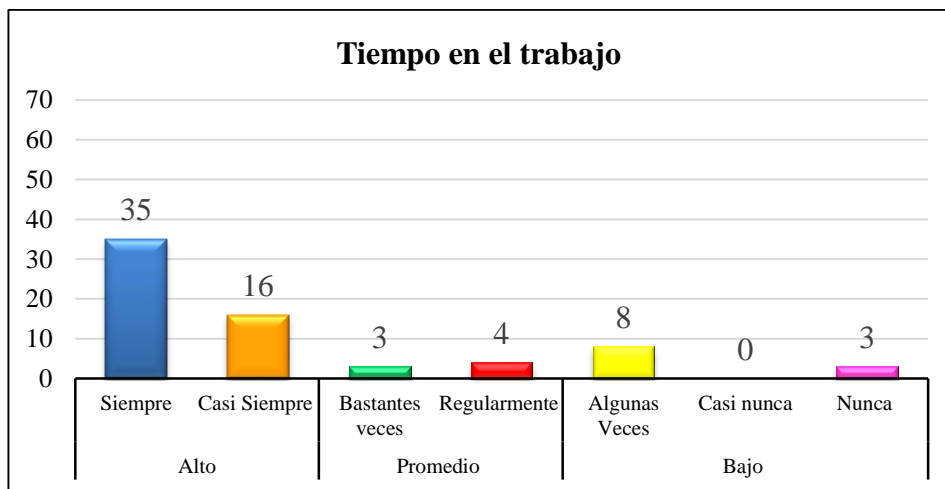
Grafica N°. 12



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a mi trabajo es retador 54 colaboradores indicaron que siempre, 6 casi siempre, 3 bastantes veces, 1 regularmente, 1 algunas veces, 2 casi nunca y 2 indicaron que nunca lo es.

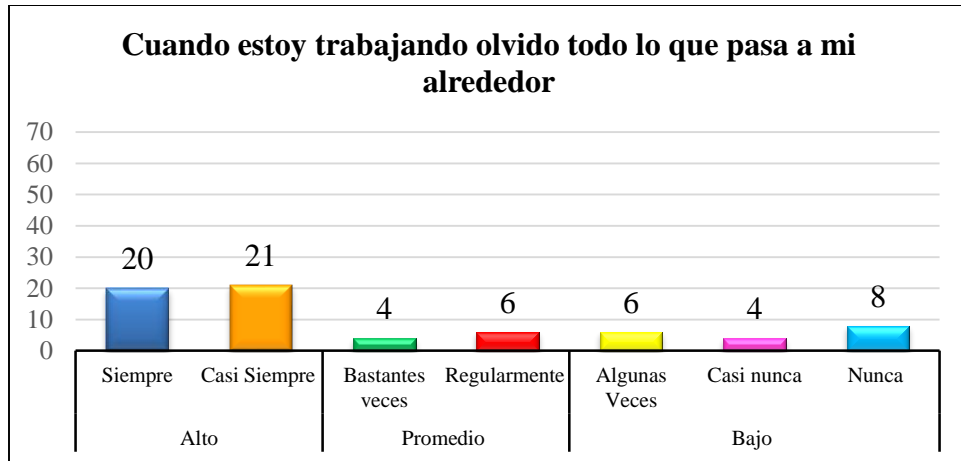
Grafica N°. 13



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados 35 colaboradores siempre consideran que el tiempo pasa rápido cuando están trabajando, 16 casi siempre, 3 bastantes veces, 4 regularmente, 8 algunas veces y 3 colaboradores consideran que no se pasa rápido el tiempo cuando están trabajando.

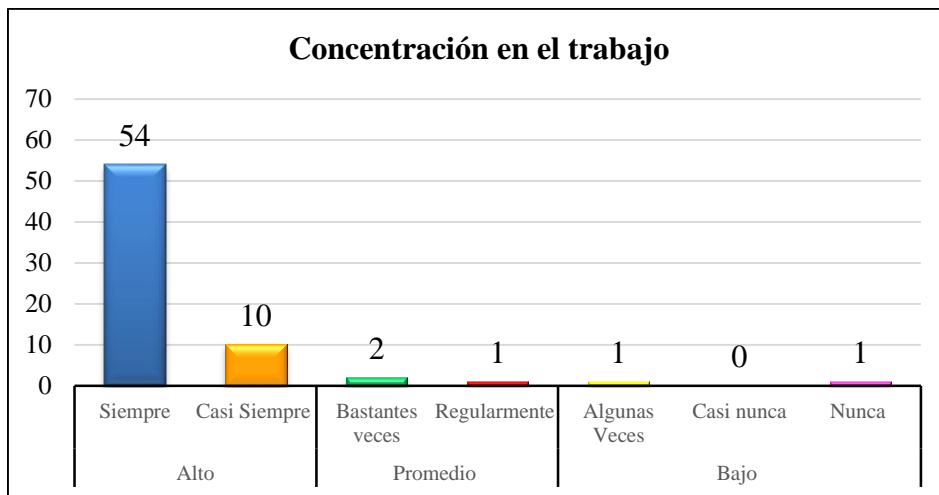
Grafica N°. 14



Fuente: Elaboración propia

La grafica indica que 21 colaboradores casi siempre que están trabajando olvidan lo que pasa a su alrededor, 20 siempre, 4 bastantes veces, 6 regularmente, 6 algunas veces y 4 indicaron que nunca.

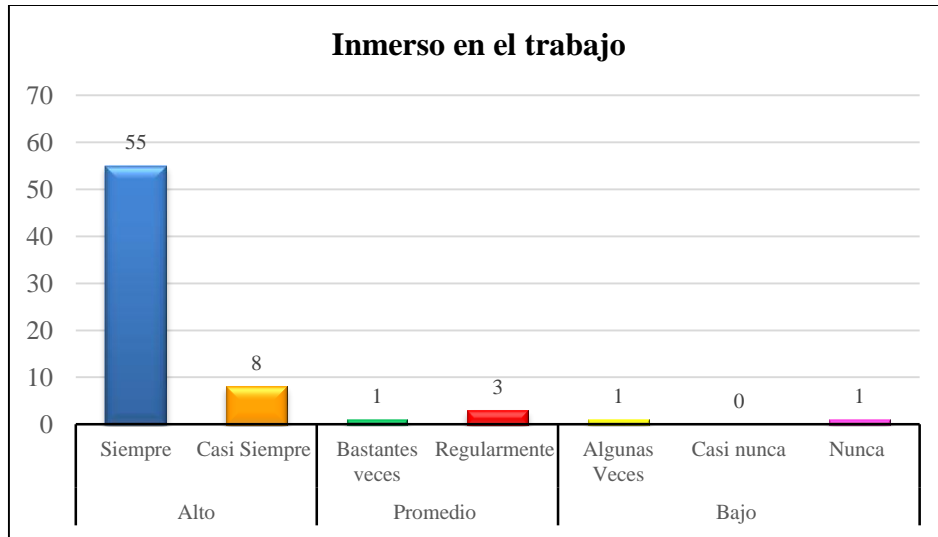
Grafica N°. 15



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados 54 colaboradores siempre se encuentran felices cuando están concentrados en su trabajo, 10 casi siempre, 2 bastantes veces, 1 regularmente, 1 algunas veces y 1 nunca.

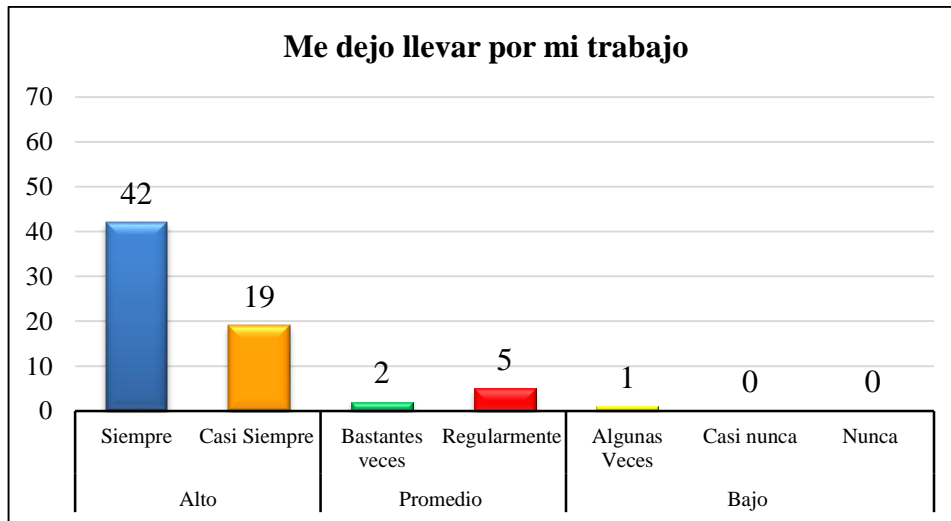
Grafica N°.16



Fuente: Elaboración propia

La grafica indica que 55 colaboradores siempre están inmersos en su trabajo, 8 casi siempre, 1 bastantes veces, 3 regularmente, 1 algunas veces y 1 nunca.

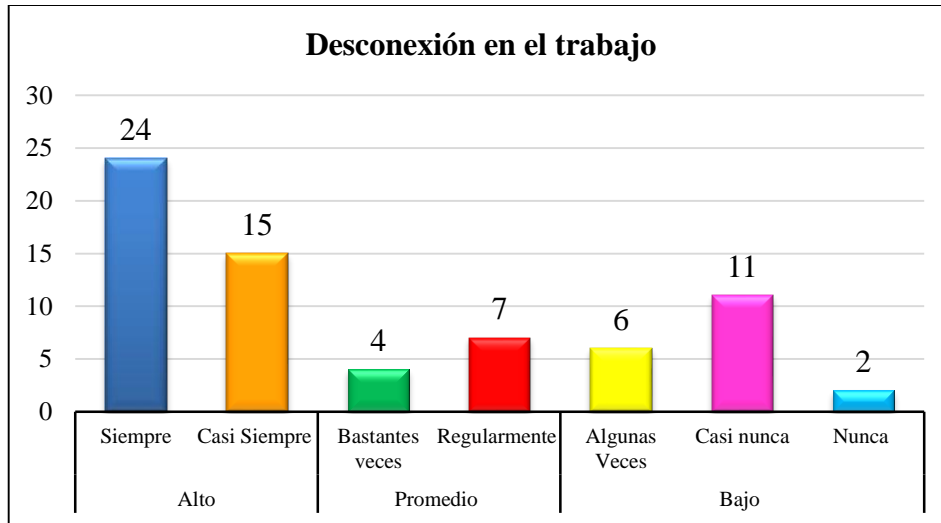
Grafica N°.17



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la gráfica muestran que 42 colaboradores siempre se dejan llevar por su trabajo, 19 casi siempre, 2 bastantes veces, 5 regularmente, 1 algunas veces y 0 nunca.

Grafica N°.18

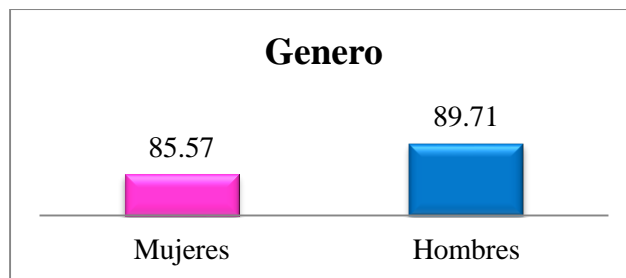


Fuente: Elaboración propia

Según los resultados 24 colaboradores siempre se les es difícil desconectarse del trabajo, 15 casi siempre, 4 bastantes veces, 7 regularmente, 6 algunas veces, 11 casi nunca y 2 nunca.

Resultados obtenidos con relación al género con mayores niveles de engagement

Grafica N°.19

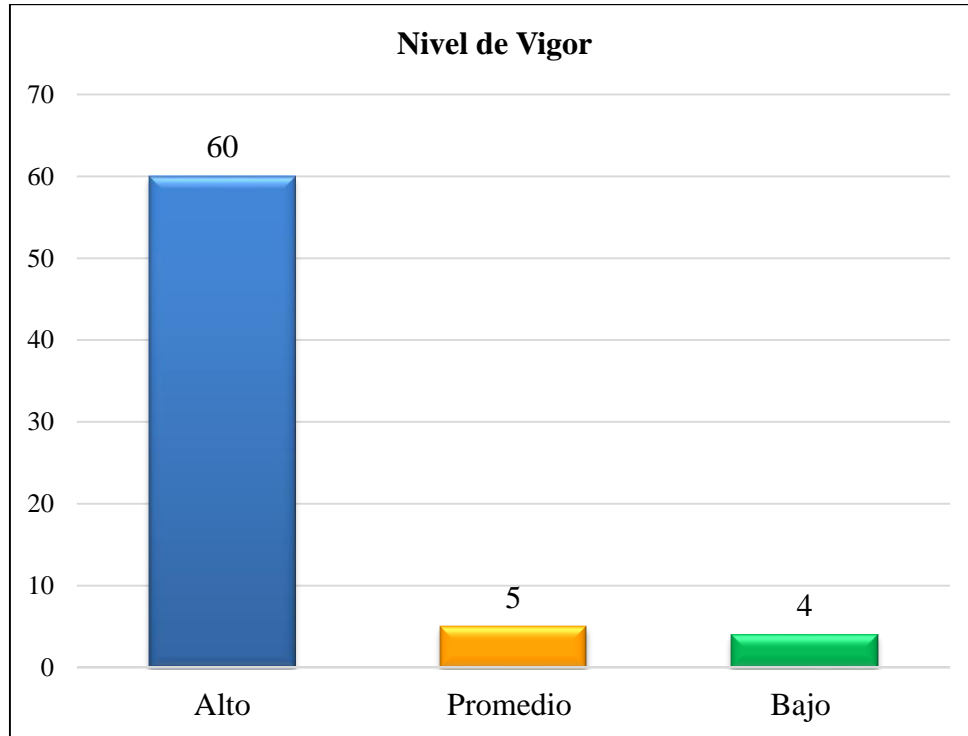


Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran en la gráfica N°.19 que no hay diferencia significativa a un nivel de confianza de 0.05 entre las medias de los niveles de engagement en colaboradores de género femenino y masculino, teniendo mayor nivel de engagement el género masculino con una media de 89.71.

Resultados obtenidos con relación al nivel de vigor en los colaboradores

Grafica N°.20

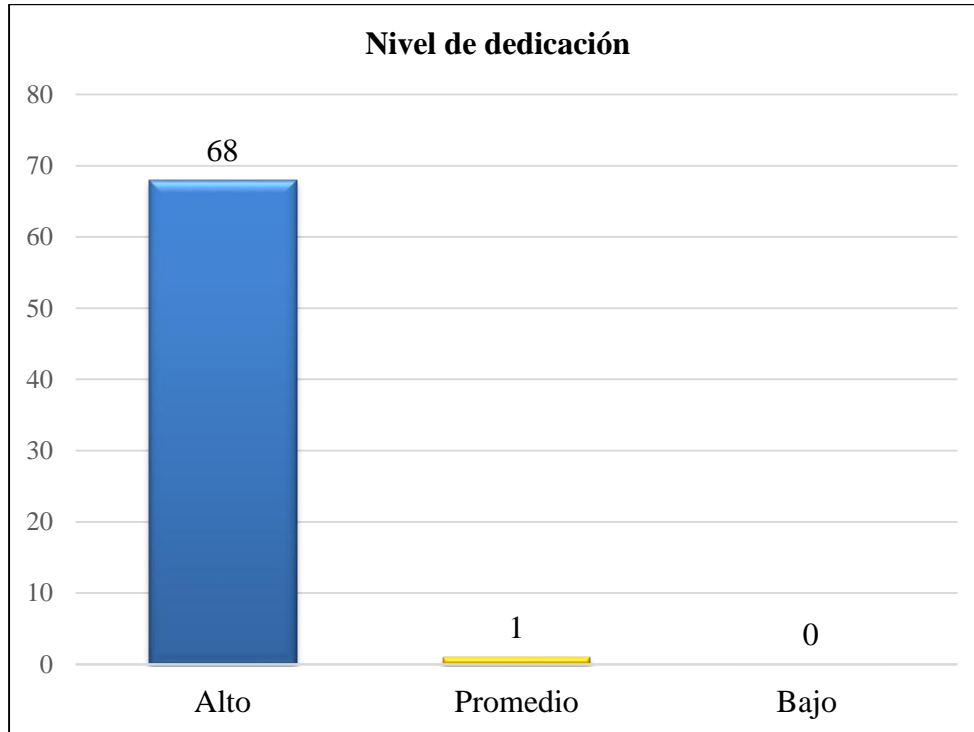


Fuente: Elaboración propia

A través de la aplicación del cuestionario se midió cada uno de los factores que conforman el engagement. De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica N°.20, 60 colaboradores poseen un nivel alto, indicando que se sienten llenos de energía, fuertes y vigorosos en su trabajo. Los otros 5 colaboradores se encuentran en un nivel promedio, debido a que indicaron que son persistentes en su trabajo y por las mañanas cuando se levantan tienen ganas de ir a laborar, y solamente 4 colaboradores se encuentran en un nivel bajo, indicando que no se sienten llenos de energía y entusiasmo.

Resultados obtenidos con relación al nivel de dedicación en los colaboradores

Grafica N°21

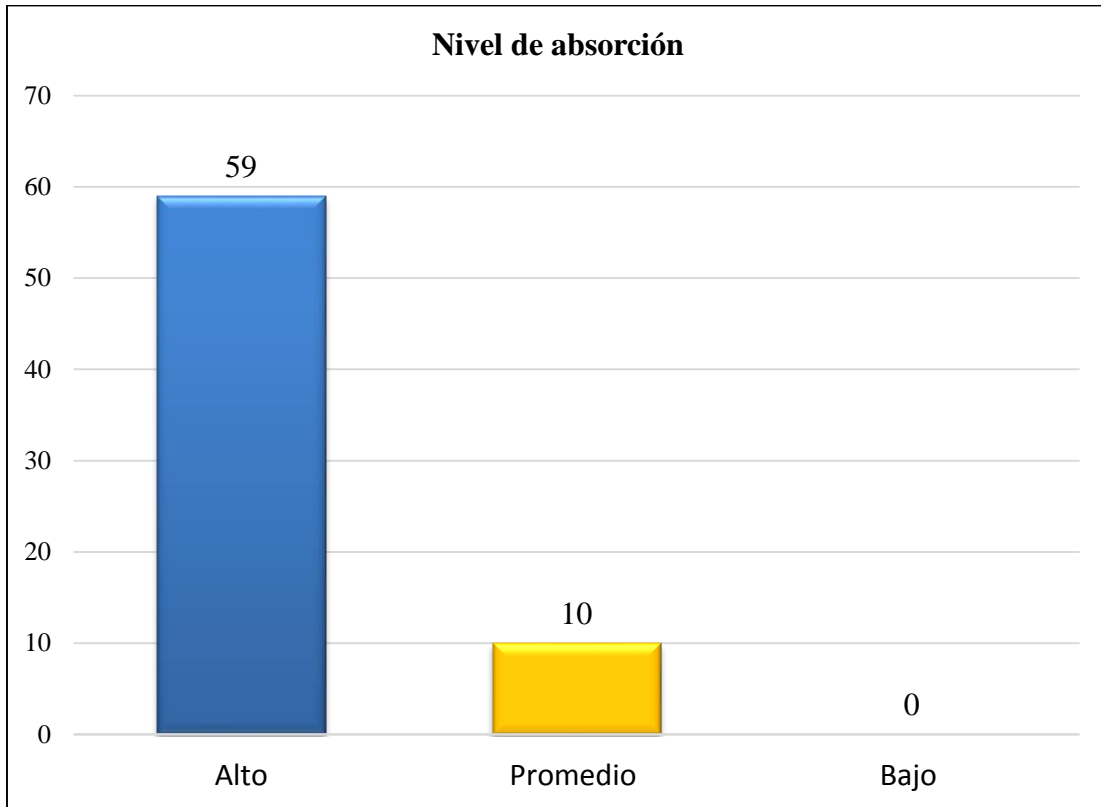


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos la gráfica N°.21, 68 colaboradores poseen alto nivel de del factor dedicación, por lo que los colaboradores se sienten orgullos de lo que realizan en su trabajo, considerando que este tiene sentido y propósito, mientras que un colaborador posee un nivel promedio de dedicación indicando que su trabajo no es retador. Por lo que no hay ningún colaborador que tenga bajo nivel del factor dedicación.

Resultados obtenidos con relación al nivel de absorción en los colaboradores

Grafica No.22



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, se observó que 59 colaboradores tienen alto nivel en absorción, por lo que se encuentran felices e inmersos en su trabajo, como también se dejan llevar por su trabajo y el tiempo pasa rápido cuando están laborando. Mientras que el 10 de los colaboradores presentan un nivel promedio de absorción, por lo que se les es fácil desconectarse de sus actividades laborales. Ningún colaborador presenta nivel bajo del factor absorción.

V. DISCUSIÓN

Con base a los resultados obtenidos del cuestionario UWES aplicado a los colaboradores, es pertinente analizar las similitudes y diferencias entre las investigaciones y marco teórico.

Por lo tanto el objetivo general de esta investigación tipo descriptiva fue identificar los niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes de nivel operativo. De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio indicaron que los colaboradores manifestaron altos niveles de engagement.

Con base a lo anterior, los resultados del estudio, evidencian que los colaboradores tienden a sentirse más enérgicos, motivados y concentrados, dedicándole un esfuerzo extra a sus actividades laborales, lo cual coincide con una investigación realizada por Silva, Carena y Canuto (2013), dicho estudio tuvo como objetivo medir niveles de engagement, cuyo resultados indicaron que los sujetos de estudio presentan altos niveles de engagement. Por lo que los colaboradores están dispuestos a dar un esfuerzo extra y comprometerse con la organización.

En su investigación, Manteca y Durán (2012) encontraron que los sujetos poseen altos niveles en vigor y absorción, y niveles moderados en el factor dedicación, por lo que esto no concuerda con los resultados obtenidos en el presente estudio en la que los colaboradores mostraron altos niveles en el factor de dedicación, siendo el más alto de los tres, seguido del vigor y absorción.

Por otro lado, Andrade y Arenas (2013) realizaron un estudio para evaluar e identificar la relación entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia del engagement. Dicho estudio expone que el puntaje total en la evaluación de factores psicosociales, se encuentra en un nivel de riesgo medio, mientras que en el engagement se obtuvo un puntaje alto. La presente investigación afirma lo citado al estudio anterior con relación al engagement, debido a que los colaboradores poseen un alto nivel de engagement.

Asimismo, Molina y Moreno (2012) realizaron una investigación con el objetivo de identificar nivel de desgaste laboral y engagement en colaboradores del sistema penitenciario. Por lo que prevaleció bajo nivel de desgaste y un alto nivel de engagement, lo cual coincide con la presente investigación, ya que los colaboradores presentan alto nivel de engagement o compromiso, por lo que contrarresta el desgaste laboral

De acuerdo a Salanova y Schaufeli (2009), el engagement es un estado mental positivo de realización que se relaciona con el trabajo, y que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción. Por lo que la presente investigación afirma lo citado, debido a que los colaboradores se sienten vinculados con sus actividades laborales, apasionados, comprometidos, entusiasmados y llenos de energía, siendo colaboradores engagement.

De igual manera Ulrich (1997) indica que el capital humano es más importante para las organizaciones, y hoy en día las organizaciones necesitan empleados que sean capaces y estén dispuestos a invertir psicológicamente en sus puestos de trabajo. El presente estudio afirma lo

citado, ya que el talento humano tiene la suficiente capacidad de compromiso y sentido de pertenencia hacia la empresa, siendo de vital importancia para la organización.

Para finalizar se puede observar que los resultados evidencian que los colaboradores poseen altos niveles de engagement, siendo colaboradores comprometidos, entusiastas, dedicados con las actividades laborales de la organización.

VI. CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados obtenidos del cuestionario UWES y discutirlos, se concluye lo siguiente:

- Los colaboradores de la industria de detergentes poseen alto nivel de engagement o compromiso, lo cual conlleva ser colaboradores comprometidos es decir entusiastas hacia su trabajo, además de una total absorción y concentración en sus actividades laborales.
- El nivel de vigor en los colaboradores de las diferentes áreas de la industria se encuentran en un nivel alto, los colaboradores se caracterizan por tener voluntad de dedicar esfuerzo en sus actividades laborales y la persistencia ante dificultades.
- En cuanto al nivel de dedicación se pudo identificar que los colaboradores se encuentran con un alto nivel, es por ello que se involucran con sus actividades laborales.
- Se identificó que el factor absorción se encuentra en un nivel alto, ya que los colaboradores de la industria se caracterizan por estar concentrados en el ámbito laboral.
- Los colaboradores de género masculino poseen mayores niveles de engagement, no existiendo una diferencia significativa a un nivel de confianza de 0.05 en los niveles de género femenino.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se sugieren las siguientes recomendaciones:

- A la organización, donde se realizó el presente estudio, se recomienda ejecutar la implementación de un programa de actividades positivas de tipo conductual y cognitivo que contribuyan en el fortalecimiento del engagement en el trabajo, con el fin de mantener colaboradores comprometidos dentro de la industria.
- A los gerentes y jefes, crear planes para fortalecer y mantener al talento humano comprometido con alto nivel de vigor, con el fin de tener colaboradores con altos niveles de energía, persistencia y esfuerzo mientras se labora.
- A recursos humanos, ejecutar la implementación de una estrategia de administración del talento humano que permita a los colaboradores trabajar con total dedicación y entusiasmo, para que puedan desarrollar sus actividades laborales con eficacia y efectividad.
- Asimismo se recomienda al departamento de gestión humana, la implementación de talleres de fortalecimiento y desarrollo de engagement enfatizando en el factor absorción o concentración, para optimizar el funcionamiento humano dentro de la organización.

- A recursos humanos, se recomienda evaluar las causas sobre las conductas que presentan ambos géneros, para potencializar un nivel óptimo de engagement y alcanzar las metas cruciales y tareas laborales.

VIII. REFERENCIAS

Aldana, J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Andrade, V. y Arenas, F. (2013). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia*. Recuperada de http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/files/23_11637_v16n1art4.%204%20ACTA%20Vol.%2016%20No.%201.pdf

Bakker, A. (2011). *¿Cómo mantienen los empleados el engagement en el trabajo?* Páginas 138,139. Recuperado de: http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf

Bakker, A. y Demerouti, E. (2007). *The Job Demands-Resources Model: Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.

Bakker, A., Rodríguez, A. y Derks, D. (2012). *La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva*. Recuperado de: [//www.psicothema.com/pdf/3980.pdf](http://www.psicothema.com/pdf/3980.pdf)

Benevides, A., Fraiz, D. y Porto, P. (2009). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*.

Recuperado de:

http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

Casuso, M. (2011). *Estudio del estrés, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la salud*. Recuperada de <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4926/TD%20Maria%20Jesus%20Casuso%20Holgado.pdf?sequence=1>

Csikszentmihalyi, M. (1990): *flow, the psychology of optimal experience*. New York: Harper y Row.

Funes, M. (2013). *Compromiso laboral en una institución del estado*. (Tesis de grado). Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México, DF, México: Pearson Prentice Hall.

Hernández, V. (2010). *Eficacia de un programa de compromiso laboral en una institución educativa con orientación técnica*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Manteca, A. y Durán, M. (2012). *Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales.* Recuperada de http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/51_3.pdf

Molina, A. y Moreno, M. (2012). *Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense.* Recuperada de <http://revistacienciassociales.ucr.ac.cr/wp-content/revistas/137/05-MOLINA.pdf>

National Institute For Occupational Safety and Health (NIOSH). (2002). *The changing organization of work and the safety and health of working people.* Publicación No. 2002-116.

PsycINFO. (2010). *Employee or Work Engagement.* Volumen 29, página 7. Recuperado de: <http://www.apa.org/pubs/databases/news/2010/06/vol-29-no-2.pdf>

Rodas, A. (2013). *Relación entre autoestima y compromiso organizacional en docentes de una institución educativa.* Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Roy, P. (2013). *Compromiso: engagement.* Recuperado de: <http://cienciaconconcienciaplena.wordpress.com/2013/12/05/engagement-compromiso/>

- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid, España. Editorial Alianza.
- Schabracq, M. J. (2003): *What an organization can do about its Employees's Well-being and Health: An Overview*. En M.J. Schabracq; J. A.M. Winnubst y C.L Cooper (eds), the handbook of work and health psychology (2.a ed.). Chichester: Wiley.
- Silva, Y., Carena, M. y Canuto, M. (2013). *Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios*. Recuperada de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N108-3.pdf>
- Ulrich, D. (1997): *Human resource champions*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Vásquez, C. y Hervás, G. (2008). *Psicología positiva aplicada*. Madrid, España. Descleé de Brouwer.
- Wellmann, I. (2013). *Relación entre cultura organizacional y compromiso laboral en el personal de la empresa w.e. dieseldorff, sucesores*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Campus de Cobán, Alta Verapaz, Guatemala.
- Wilson, M. G.; DeJoy, D. M., Vandenberg, R. J.; Richardson, H. A., y McGrath, A.L. (2004): *Work characteristics and employee health and well-being: Test of model of healthy work organization*. Journal of occupational and organizational psychology, 77, 565-588.

Anexos

FICHA TÉCNICA

NOMBRE	Cuestionario UWES para evaluar los niveles de engagement.
AUTORES	Wilmar Schaufeli y Arnold Baker
OBJETIVO	Medir los niveles de engagement
¿QUE MIDE?	<ul style="list-style-type: none">• Vigor: se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades.• Dedicación: se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado.• Absorción: se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo.
REACTIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Nivel Bajo: 21 a 52 puntos• Nivel alto: 53 a 84 puntos

<p>ESCALA DE MEDICION</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vigor: 1, 4, 8, 12, 15, 17 ▪ Dedicación: 2, 5, 7, 10, 13 ▪ Absorción: 3, 6, 9, 11, 14, 16
<p>PUNTEOS A OBTENER</p>	<p>De 21 a 84 puntos.</p>
<p>TIEMPO DE RESOLUCION</p>	<p>El cuestionario tiene una duración de 10 minutos.</p>
<p>FORMA DE APLICACIÓN</p>	<p>Para evaluar cada uno de los factores, se utiliza una escala de Likert que presenta distintas soluciones a los planteamientos para responder el cuestionario.</p> <p>El cuestionario es de autoaplicación.</p>

CUESTIONARIO ENGAGEMENT

Puesto de trabajo	Tiempo de laborar	Edad	Genero	
			F	M

El siguiente cuestionario es para uso de una investigación de tipo académico, por lo cual solicitamos responder con la mayor sinceridad posible. La información recabada de este cuestionario será manejada de manera confidencial.

Instrucciones: a continuación se presenta una serie de enunciados, marque con una X la respuesta que considere correcta.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

	Nunca	casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2. Mi trabajo tiene sentido 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.							

	Nunca	casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.							
9. Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.							
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.							
11. Estoy inmerso en mi trabajo.							
12. Puedo continuar trabajando durante largos periodos 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 “desconectar” del trabajo.							
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.							