



**NIVEL DE ENGAGEMENT EN LOS EMPLEADOS DEL PROCESO DE LOGÍSTICA  
E INFRAESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**

**JOHN FREDY OQUENDO GONZÁLEZ**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

**SANTA FE DE ANTIOQUIA - ANTIOQUIA**

**2016**

**NIVEL DE ENGAGEMENT EN LOS EMPLEADOS DEL PROCESO DE LOGÍSTICA  
E INFRAESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**

**JOHN FREDY OQUENDO GONZÁLEZ**

**TRABAJO DE GRADO PARA ASPIRAR AL TÍTULO DE PSICOLOGO**

**ASESORA**

**GLORIA MATILDE ZULUAGA AVALOS**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**SANTA FE DE ANTIOQUIA – ANTIOQUIA**

**2016**

## **Dedicatoria**

A todas aquellas personas que desde sus diferentes roles aportan para que las organizaciones sean cada día mejores y brinden a sus empleados servicios y procesos generando con ellos bienestar físico, emocional y psicológico.

## **Agradecimientos**

Este trabajo de grado realizado en la Universidad de Antioquia de la ciudad de Medellín es un gran esfuerzo en el cual han participado muchas personas de manera directa o indirecta, acompañando en los diferentes momentos de este proceso de forma acertada, oportuna y motivadora para seguir adelante y es a ellas a quienes quiero agradecer en este apartado.

En principio a Dios por darme vida y salud.

Mis padres Gilma Lucia (QEPD) y José Antonio, por sus sabios consejos.

A mi esposa Luz Estela, mis hijos Isabel Cristina, Diego Alejandro y Juan Pablo porque hicieron posible este sueño que emprendí hace cinco años, estando presentes en los momentos buenos y malos, mediante su apoyo incondicional, entendiendo que en la vida se presentan toda clase de vicisitudes las cuales se tienen que enfrentar de la mejor manera. Sobre todo gracias por ser tan comprensivos con mis ausencias en el tiempo que necesite para cumplir el objetivo trazado.

A mis hermanos Hirlena, Elveny, Marleny, Luis Guillermo, Jorge y Hermangidio por apoyarme en todo momento, por animarme a seguir adelante, porque con ellos he compartido gran parte de mi vida y sobre todo por ayudarme a ser una persona íntegra.

Agradecimiento especial a la asesora del presente trabajo, Gloria Matilde Zuluaga Avalos y la asesora de prácticas, Liliana Alzate Vélez, por su apoyo incondicional, por

depositar su confianza en mí, gracias por aceptar hacer parte de este proceso en mi carrera, mil gracias por su compromiso.

Agradecimiento a la coordinadora del programa de psicología en la región María Isabel Noreña Betancur.

A mis compañeros de estudio, de trabajo, jefes, secretarias, por su amistad, por confiar en mí y por su apoyo. Además porque aprendí mucho de la vida estando a su lado.

A todos muchas gracias y los recuerdo cariñosamente.

## Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción .....	13
Justificación.....	15
Marco teórico .....	17
Salud.....	17
Organizaciones saludables .....	20
Psicología positiva.....	23
Psicología organizacional positiva.....	26
Clima organizacional.....	26
Engagement.....	29
Capital psicológico .....	35
Contrato psicológico .....	37
Calidad de vida laboral.....	39
Objetivos .....	42
Objetivo general .....	42
Objetivos específicos.....	42
Metodología .....	43
Unidad teórica de análisis .....	43
Técnicas de recolección de la información .....	43
Universo/población .....	45
Criterios de inclusión .....	45
Criterios de exclusión.....	45
Cuantificación de la población objeto de la investigación.....	46
Descripción de fases metodológicas .....	46

Primera fase (Exploratoria) .....	46
Segunda fase (Trabajo de campo) .....	47
Tercera fase (Analítica) .....	47
Cuarta fase (Entrega del trabajo de grado).....	47
Resultados .....	48
Resultados generales .....	50
Conclusiones .....	60
Recomendaciones .....	61
Anexos.....	62
Referencias Bibliográficas .....	72

## Lista de gráficas

Gráfica 1. Participantes de la Encuesta de Bienestar y trabajo .....	49
Gráfica 2. Resultados por grupo de edad de 36- 49.....	51
Gráfica 3. Resultado por grupo de edad de 50-55 .....	53
Gráfica 4. Resultado por grupo de edad de 56-64 .....	54
Gráfica 5. Nivel de engagement por edades .....	56
Gráfica 6. Nivel de engagement por años de servicio.....	58

### **Lista de tablas**

Tabla 1. Resultados generales por subgrupos de edad .....	55
Tabla 2. Resultados de subgrupos por años de servicio .....	57

## **Anexos**

Anexo 1. Encuesta aplicada y sus respectivas instrucciones.....	62
Anexo 2. Convenio de confidencialidad.....	64
Anexo 3. Cuestionarios encuesta UWES aplicados a empleados del proceso de logística e infraestructura de la U de A.....	69
Anexo 4. Cuestionarios encuestas UWES aplicados a empleados del proceso de logística e infraestructura de la U de A sin datos del participante.....	70
Anexo 5. Resultados aplicación encuesta UWES a empleados del proceso de logística e infraestructura de la U de A.....	71

## Resumen

El presente trabajo hace un repaso del concepto de “compromiso o engagement” desde la psicología positiva, la psicología organizacional positiva y otros conceptos estrechamente relacionados.

Teniendo en cuenta los conceptos anteriores, se aplicó la encuesta Utrecht Work Engagement Scale (UWES) a 39 personas, discriminadas así: 2 mujeres y 37 hombres; con edades entre 36 y 64 años, empleados de la Universidad de Antioquia, con un mínimo de 6 años de servicio y un máximo de 34,5 años. Hay 36 empleados vinculados de carrera administrativa, 2 provisionales y 1 temporal. Uno de los 39 es empleado profesional especializado, 3 son auxiliares administrativos y 35 son vigilantes. Todos los 39 son empleados del proceso de logística e infraestructura de la Universidad de Antioquia de la ciudad de Medellín.

El fin fue determinar el grado de compromiso de acuerdo a los factores propuestos en el cuestionario: vigor, dedicación y absorción.

Los resultados se dividieron en tres subgrupos por rangos de edad: 36 a 49, 50 a 55 y 56 a 64 años. Los años de servicio se subdividieron así: de 6 a 24 años más 11 meses, de 25 a 29 años más 11 meses y de 30 años en adelante.

Se encontró que el nivel de compromiso obtenido de los trabajadores de la Universidad de Antioquia que participaron de esta investigación, es bastante equilibrado, tanto para la

variable edad como para la variable tiempo de servicio, y que unido a las características citadas por Salanova, permite augurar un equipo dinámico de trabajo.

**Palabras clave:** Engagement, organizaciones saludables, psicología organizacional positiva

## **Introducción**

En el último siglo el escenario mundial se ha caracterizado por cambios acelerados y una mayor competencia debido en gran parte a la globalización, el libre mercado o el nuevo orden mundial, es por ello que, en ese escenario cambiante y dinámico, se hace necesario de parte de las organizaciones el establecimiento de estrategias coordinadas a corto, mediano y largo plazo con el fin de desarrollar ambientes y formas de trabajo más idóneos, e igualmente relaciones y comportamientos en el empleado congruentes con las exigencias del momento.

Los cambios involucran por tanto a las organizaciones y en ellas conceptos ligados a la gestión humana como engagement y burnout que han sido estudiados ampliamente por varios autores. Es de anotar que muchos de esos autores se han preocupado por tratar de relacionar los dos términos en mención; sin embargo para efectos del presente trabajo, se tendrá en cuenta sólo el engagement, que será la piedra angular y la guía para permitir plantear y encontrar explicación del fenómeno, explicación que podrá darse luego de ser aplicado el cuestionario UWES de engagement a los empleados del proceso de logística e infraestructura de la Universidad de Antioquia (U de A) de la ciudad de Medellín.

El cuestionario señalado fue introducido en diversos estudios en el año 1999 en los que se explora la relación de este con la adicción al trabajo (Utrecht Work Engagement Scale (Uwes) (Schaufeli & Bakker, 2011). El cuestionario en mención podrá ser aplicado por su validez y confiabilidad. (Anexo 1)

En la realización de este trabajo se tendrán en cuenta dos aspectos que fueron contemplados en la investigación: en primer lugar, los tres elementos que hacen parte del fenómeno engagement: el vigor, la dedicación y la absorción; en segundo lugar, involucraron dos elementos que hacen referencia a unos recursos: recursos del trabajo y recursos del trabajador, los cuales también se incluirán en la medida que avance este estudio.

Igualmente se abordará en este trabajo, los motivos que hacen que el nivel de engagement o compromiso con el trabajo en los empleados del proceso de logística e infraestructura de la U de A disminuya o aumente, en qué tipo de empleados puede observarse y si el prestar muchos años de servicio a la institución repercute en algo de lo planteado. Se entiende aquí por engagement tener compromiso, estar implicado, ir más allá de los intereses del proceso de logística e infraestructura y por ende de la institución en general y un querer realizar las funciones mejor de cómo deben hacerse.

El presente trabajo propone además, la realización de un estudio sobre el fenómeno de engagement, en los empleados del proceso de logística e infraestructura de la U de A, teniendo en cuenta que hasta el momento no se ha adelantado un trabajo en este sentido, por lo que puede servir como instrumento o material de base para futuros estudios en donde haya la necesidad de relacionar engagement con otras variables como la edad y el tiempo en años de servicio que tenga el empleado con la institución.

Estudiar el engagement, aportará elementos teóricos que desde el punto de vista de la psicología organizacional positiva puede ser importante tener en cuenta los resultados de la presente investigación. Dicho aporte servirá para poder generar en un futuro propuestas

encaminadas al diseño de estrategias de capacitación, de comunicación y de relaciones interpersonales, con el fin de intervenir en el compromiso que los empleados deben asumir en aras a un mejor funcionamiento de la organización y por ende del proceso de logística e infraestructura, logrando con esto empleados más satisfechos con su quehacer, en tanto pueden mostrar un mayor compromiso con la institución y por supuesto una institución que responde a los retos presentes y futuros en materia de logística.

Teniendo en cuenta lo anterior, puede decirse que uno de los conceptos por los que se preocupa la psicología positiva es el engagement, opuesto al burnout; desde la psicología positiva surgen preguntas como; ¿Pueden los empleados trabajar de forma enérgica, estar altamente dedicados a sus trabajos y disfrutar al máximo estos momentos? ¿Se puede desarrollar el engagement entre los empleados con el objetivo de generar consecuencias positivas para los empleados y para el funcionamiento óptimo de las organizaciones?

Con el antecedente mencionado se quiere responder en el presente trabajo a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de compromiso o de engagement en los empleados del proceso de logística e infraestructura de la U de A teniendo en cuenta las variables de edad y años de servicio?

## **Justificación**

Evaluar y relacionar el nivel de engagement de los empleados públicos, del proceso de logística e infraestructura de la U de A, permitirá el mejoramiento de los procesos de esta unidad administrativa y su consecuente mejora en los resultados de salida.

Se considera que tener

Un instrumento de medición de engagement, constituirá el primer paso para una intervención organizacional basada en variables positivas de los empleados. De esta manera, las organizaciones laborales en general y los departamentos de recursos humanos en particular pueden verse beneficiados con este instrumento, al permitir la evaluación rápida y confiable del engagement. (Spontón, Medrano, Maffei, & Castellano, 2012)

## **Marco teórico**

El marco referencial teórico que guiará el trabajo, está compuesto por conceptos que explican cómo se construye el engagement y cómo este es vital para el desarrollo de las organizaciones. Dichos conceptos son empleados dada su importancia en el campo de la psicología organizacional positiva en el cual se inscribe este trabajo.

### **Salud**

El concepto de salud ha sido asociado a un nuevo paradigma en el estudio de las condiciones en el trabajo, que hasta hace poco estaba limitado a los riesgos generando un enfoque que buscaba evitar las condiciones adversas, pero no propiciaba ambientes de promoción al desarrollo integral de las personas implicadas. El nuevo enfoque implica que no es suficiente con evitar los riesgos, sino que además se deben establecer mecanismos de desarrollo del potencial humano en las organizaciones (Bretones & Jáimez, 2011).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Organización Mundial de la Salud, 2006). En ese sentido, la salud comprende aspectos biológicos, psicológicos y sociales del ser humano; por lo cual aquellos interesados en mejorar la salud de los empleados en las instituciones no sólo están buscando disminuir factores que dan origen a un malestar, sino que buscan aumentar aquellos factores que potencialicen y mejoren el nivel de bienestar, de manera que la persona desarrolle al máximo sus “competencias y fortalezas” (Salanova, Martínez & Llorens, 2014).

En lo que se refiere a la salud en el trabajo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS han adoptado una definición conjunta en cuanto a la finalidad de la salud en el trabajo;

La finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad. (Cataño & Gómez, 2014)

La importancia de la salud en el trabajo radica en que “las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo causan un profundo sufrimiento y la pérdida de gran número de vidas humanas, y su costo económico es elevado” (Organización Internacional del Trabajo, 2004).

Ahora, el campo de la psicología de la salud ocupacional, aquella que tiene como “objetivo (...) aplicar la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, además de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores” (Carrasco, De la Corte & León, 2010), su desarrollo tuvo una perspectiva de estudio sobre el que se basó hasta hace unos años y “fue claramente negativa, intentando identificar enfermedades, factores de riesgo, datos epidemiológicos, niveles de malestar tales como ansiedad, estrés laboral, etc.” (Carrasco, et al, 2010), es decir, “se ha centrado desde su inicio en las consecuencias negativas del estrés laboral, inspirado en el modelo médico” Salanova, (citado por Carrasco, et al, 2010)

En cuanto al contexto nacional, la legislación colombiana contempla el tema de la salud y seguridad en el trabajo, es así que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante el decreto 618 establece en el artículo dos como objetivo de la salud ocupacional; “proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo” (Ministerio de trabajo y seguridad social, 1984).

Por su parte la resolución 1016 de 1989, específica que “una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales” (Ministerio de la Protección Social, 1989). Y el decreto 1832 de 1994 define “las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional” (Ministerio de la Protección Social, 2008) y tiene como objeto establecer que:

Las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden "Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable (Ministerio de la Protección Social, 1994).

Lo anterior indica la relevancia del tema en la medida que hay una legislación que se ocupa de él, obligando a plantear Programas de Salud Ocupacional, que planeen, organicen, ejecuten, controlen y evalúen las actividades, que preserven y mejoren la salud de los trabajadores, en lo individual y colectivo, con el fin de evitar las enfermedades profesionales y el deterioro de la salud.

El programa de salud ocupacional deberá contar con los elementos de higiene ocupacional o reconocimiento evaluación y control del ambiente de riesgo que afecta la salud, y además la seguridad ocupacional o conjunto de actividades que identifican y controlan las causas de los accidentes de trabajo.

### **Organizaciones saludables**

El desarrollo del concepto de salud, en la medida en que supera el tema de la enfermedad y busca otro enfoque más positivo, ha desembocado en las organizaciones que buscan “no sólo evitar que los trabajadores sufran alguna enfermedad, sino que, además, se promueva el bienestar y la salud de los trabajadores” (Bretones & Jáimez, 2011), lo que redundará en una buena salud organizacional, que se caracteriza por “bajos ratios de absentismo, intención de irse y un buen clima laboral, así como por una alta productividad” (Bretones & Jáimez, 2011).

Este enfoque más positivo tiene su fundamento en la necesidad de sobrevivencia de las organizaciones en un mundo cambiante y competitivo por cuanto “establece procesos de trabajo que promueven y mantienen un estado de completo bienestar físico, mental y social de

sus trabajadores y, a su vez, tiene una alta eficacia y rendimiento laboral” (Salanova, 2009), así mismo, desde un enfoque más positivo “se pueden estudiar las organizaciones saludables optimizando el capital humano, el capital social y el así llamado ‘capital psicológico’, a la vez que maximizamos la estrategia de negocio” (Salanova, 2009). El empleado sigue siendo un elemento importante dentro de la organización, pero ya no

...como instrumentos para conseguir los fines empresariales, (...) las organizaciones modernas esperan que sus empleados sean proactivos y muestren iniciativa personal, que colaboren con los demás, que sean responsables en su propio desarrollo de carrera, y que se comprometan con la ‘excelencia’ empresarial (Salanova, 2009)

Esta visión supera la tradicional, enfocada en “el estrés ocupacional, la seguridad y salud ocupacional y la promoción” (Salanova, 2009) sin desconocer que en esas áreas se han hecho importantes investigaciones como las detalla (Salanova, 2009). Superando entonces ese enfoque tradicional, las organizaciones saludables incluyen áreas como “conducta organizacional, la dirección de recursos humanos y la economía” (Salanova, 2009) en busca de una mejor salud laboral resaltando “lo médico, la salud ocupacional y la prevención”. Este adelanto se introduce en la Psicología Organizacional Positiva, “que considera que la salud del trabajador es una meta en sí misma, y un objetivo legítimo que debe incluirse en las políticas organizacionales” (Salanova, 2009)

La Psicología Organizacional Positiva (POP) “se ha definido como el estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como su gestión efectiva” (Carrasco, et al, 2010). Esta nueva perspectiva se “centra en las fortalezas del empleado y del funcionamiento organizacional óptimo” Este término

Fue acuñado en 1990 en los Estado Unidos para denotar una disciplina que se ocupa de la aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, y de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (National Institute of Occupational Safety and Health, NIOSH) citado por (Salanova, Martínez & Llorens, 2014)

La POP está entonces muy ligada a las organizaciones saludables, éstas “establecen procesos de trabajo que promueven y mantienen un estado de completo bienestar físico, mental y social de sus trabajadores y, a su vez, tiene una alta eficacia y rendimiento laboral” (Bretones & Jáimez, 2011) y para Wilson citado por (Salanova, Martínez, & Llorens, 2014) las organizaciones saludables;

Son aquellas organizaciones caracterizadas por invertir esfuerzos de colaboración, sistemáticos e intencionales 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 (Salanova, 2009)

Wilson (citado por Salanova, 2009) sostiene que una organización es saludable cuando reúnen requisitos tales como:

Primero, propician un ambiente físico de trabajo sano y seguro, con menos accidentes laborales de tipo físico, como caídas, contagios de enfermedad. Segundo, desarrollan a su vez un ambiente social de trabajo inspirador para los empleados, en donde están a gusto y trabajando con los compañeros y sus jefes. Tercero, hacen que los empleados se sientan vitales y enérgicos (engaged): motivados y fuertemente implicados en su trabajo. Cuarto, establecen buenas relaciones con el entorno organizacional, con una imagen positiva de la organización en su entorno y con responsabilidad social corporativa.

## **Psicología positiva**

Sostiene Salanova (2009) que desde sus inicios, “la psicología se ha centrado en los aspectos negativos de la conducta humana” sosteniendo esta afirmación por la cantidad de artículos científicos escritos en los últimos años sobre el estrés y el bienestar, del primer tema se han escrito muchos artículos en comparación con los escritos sobre bienestar, en una proporción de casi diez a uno. (Salanova, 2009). Se hace necesario entonces un enfoque positivo; “existe una necesidad creciente de una aproximación positiva, más novedosa y emergente que se centre en las fortalezas del empleado y del funcionamiento organizacional óptimo” (Salanova, 2009).

En las últimas décadas hemos sido testigos de los cambios vertiginosos que se han presentado en el orden internacional con la entrada en vigencia del nuevo orden mundial, teniendo como fundamento el neoliberalismo propende por la libertad de mercados y la no injerencia del Estado en la regulación de estos, al considerar que se autorregulan y que entre menos injerencia estatal haya serán más productivos y generadores de riqueza. Estos cambios también afectan a las organizaciones en la medida en que se deben ajustar a esas nuevas demandas sociales, culturales y comerciales.

Los enfoques recientes han variado la perspectiva, centrándose en la generación de condiciones que propicien el desarrollo integral de los trabajadores teniendo como fin su propia felicidad y satisfacción en el trabajo, reconociendo que no basta con tener empleados productivos, sino que es responsabilidad de las organizaciones responder también a sus expectativas y necesidades (Salanova, 2009).

Autores como (Carrasco, et al, 2010) comentan que desde la psicología positiva, entendida como “el estudio científico del funcionamiento humano óptimo” Seligman (citado por Salanova Martinez & Llorens, 2014), puede percibirse el bienestar como una variable en sí mismo y se está empezando a medir o evaluar constructos con connotaciones afectivas positivas. Uno de estos constructos es el término engagement, el cual es el objeto de estudio en el presente trabajo.

Concretamente, las últimas tendencias en el estudio del burnout han dado un giro hacia el estudio de su teóricamente opuesto: el engagement. Este cambio es debido al auge de la psicología positiva en los últimos años, una nueva concepción que se centra no tanto en las debilidades y las disfunciones del ser humano, sino en sus fortalezas y su funcionamiento óptimo (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000; García-Renedo 2006). El engagement, desarrollado por la psicología positiva aplica sus hallazgos sobre la felicidad y el bienestar psicológico a diferentes ámbitos, como la educación y el ámbito organizacional empresarial, entre otros.

El fenómeno del engagement, ha sido descrito desde la perspectiva de la POP como un enfoque más optimista en los estudios de los factores psicológicos. Estos estudios se han reunido alrededor de sus conceptos como una nueva manera de abordar las cuestiones humanas en la organización (Salanova, 2009)

Existen dos factores que se relacionan de forma positiva con el engagement, Spontón et al, (2012), nombran al factor uno como «Recursos del Trabajo» ya que en el mismo se agrupan ítems que mencionan recursos asociados con el trabajo (mi trabajo me brinda metas,

es estimulante, aprendo cosas, entre otros). Por otra parte denominan al factor dos como «Recursos del Trabajador» ya que en dicho factor saturan ítems relacionados con los recursos que deben invertir la propia persona cuando realiza su trabajo (cuando las cosas no van bien continúo trabajando, soy persistente, enérgico, me concentro, entre otros). Más aún los factores «Recursos del Trabajo» y «Recursos del Trabajador» se corresponden respectivamente con las dimensiones «Job Resources» y «Task Enjoyment» examinadas habitualmente para medir los recursos laborales (Bakker, van Veldhoven & Xanthopoulou, 2010).

Desde el enfoque de la POP se intenta identificar los factores protectores del bienestar profesional y personal del trabajador. Explica, además, por qué hay personas e instituciones que gozan de una mayor energía positiva en relación con el trabajo, así como la manera de conseguirla, Blanch, Sahagún, Cervantes, Díez & Dolan, (2010). Por ello, autores como Carrasco, et al, (2010) igual que Salanova et al (2010), plantean que es un hecho que para estar, permanecer, sobrevivir y prosperar en el mundo laboral en el que se vive hoy día, en donde se presentan diariamente cambios, las instituciones deben tener en todo momento empleados motivados para que realicen bien sus funciones y lo más importante, psicológicamente sanos.

Los cambios están dados por múltiples razones como las crisis económicas, educativas, institucionales y sociales. En este sentido, el estudio del concepto de engagement, se vincula a la psicología positiva, y puede ser planteado como pieza clave en las organizaciones modernas Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, (2000), (citados por Carrasco, et al, 2010).

## **Psicología organizacional positiva**

El estudio psicológico en el ámbito del trabajo ha generado múltiples paradigmas que han evolucionado con el tiempo, en sus inicios la psicología organizacional estuvo centrada en medir variables en el trabajo y en generar ambientes que propiciaran una mayor productividad. (Salanova, 2009). Actualmente también se pregunta por el bienestar del trabajador y por el cómo dicho bienestar redundaría en un incremento del rendimiento laboral.

La psicología organizacional positiva se ha definido como el estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como su gestión efectiva.

## **Clima organizacional**

El estudio del clima organizacional para (Bonales & Aburto, 2011), tiene mucho que ver con “las habilidades directivas de liderazgo, comunicación, motivación, manejo de conflictos y formación de equipos”

Schneider, citado por (Chiang, Salazar & Nuñez, 2008), sugiere considerar las dimensiones del clima organizacional entre las cuales están: autonomía, cohesión, confianza, apoyo y reconocimiento; ellas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral, la forma en que se realiza el trabajo, las oportunidades de desarrollo, la relación subordinado-supervisor, la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo y el reconocimiento que recibe de las autoridades por el esfuerzo.

Puede verse que Zarza (2006) coincide con Schneider (1985), en el sentido en que el primero plantea el reconocimiento como una consecuencia positiva, mientras que el segundo, como una dimensión, ambas refiriéndose al clima organizacional.

Una organización con un mal clima organizacional o un clima organizacional en su estado negativo para (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009), puede dañar la salud mental y física de su colectivo laboral. Los factores de riesgo ambientales que pueden atentar contra la salud mental suelen provocar efectos a corto plazo, estos se manifiestan en cambios del estado de ánimo y del afecto, en el tipo de sentimientos de placer o entusiasmo o un estado de ánimo depresivo. Van acompañados a menudo de cambios de comportamiento y están seguidos generalmente de cambios psicológicos, que constituyen una alerta. Cuando uno o más de los factores estresantes se mantienen activos, las respuestas, que al inicio pueden ser reversibles en poco tiempo, pueden originar modificaciones más estables y menos reversibles de la salud mental, como el agotamiento, las psicosis o un trastorno depresivo mayor (Salazar, et al, 2009).

Por último, Toro citado por (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, 2006) plantea que el clima organizacional es una variable independiente en relación con la motivación y el compromiso; este último es una manifestación de la motivación. El clima organizacional regula la motivación y por ende el compromiso organizacional, hace referencia principalmente a las actitudes, valores, normas y sentimientos que los sujetos perciben que existen o conciernen a la institución en la cual participan. Toro lo define como un proceso que

agrupa aspectos tanto subjetivos como objetivos, enfatiza la construcción de las percepciones a nivel grupal de elementos formales y prácticas de la organización.

Zarza (2006) citado por (Bonales & Aburto, 2011) plantea que el estudio del clima organizacional es de particular interés, sea en estado positivo o negativo. ya que repercute grandemente en la implementación de proyectos cuya tendencia comprenda eficiencia y eficacia de los empleados en su desempeño en la organización, elementos que pueden alcanzarse al propiciar un buen clima organizacional, caracterizado por consecuencias positivas tales como logro, afiliación, poder, reconocimiento, alta productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación e innovación; en cambio, un mal clima provoca: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación y baja productividad. (Bonales & Aburto, 2011)

A propósito de esta cuestión Salanova citado por (Carrasco, et al, 2010), comenta que en las organizaciones se debe optimizar no sólo el capital humano sino también el capital psicológico. Por capital psicológico se entiende al conjunto de características positivas que se despliegan en la vida profesional, que puestas al servicio de los contextos de trabajo, pueden marcar una diferencia en los resultados que se consiguen.

Según Seligman y Csikszentmihalyi (2000), la perspectiva de la psicología organizacional positiva, tiene como objetivo comprender, predecir y optimizar las fortalezas de las personas y los grupos en las organizaciones, así como su gestión efectiva. Salanova & Schaufeli, 2009; citados por (Spontón et al, 2012). Esto fundamentado, en las fortalezas y virtudes humanas.

El estudio del clima organizacional para (Bonales & Aburto, 2011), tiene mucho que ver con “las habilidades directivas de liderazgo, comunicación, motivación, manejo de conflictos y formación de equipos”.

## **Engagement**

Se hace necesario comprender el concepto “engagement” pero su traducción al castellano es complicada, al día de hoy no se ha encontrado una definición que contemple en su totalidad la idiosincrasia del concepto. La descripción que más se ajusta al mismo es quizá: vinculación psicológica con el trabajo, Salanova & Llorens, citados por (Carrasco, et al, 2010).

Según Salanova & Llorens (2008), no alejados de lo propuesto por Schaufeli (2002), el engagement en el ámbito laboral está definido como “un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo y que está caracterizado por vigor, dedicación y absorción o concentración en el trabajo”. Las personas con engagement, según los autores citados, se sienten enérgica y eficazmente unidos a sus actividades laborales y capaces de responder a las demandas de su puesto con absoluta eficacia. Estas tres dimensiones o características las poseen las personas con engagement (Carrasco, et al, 2010) las definen así:

El *vigor* se refiere a la energía como opuesto al agotamiento. Se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia y activación mental mientras se trabaja, el deseo y la predisposición de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando y la persistencia incluso cuando aparecen dificultades en el camino. La dimensión *dedicación* (sería la opuesta al cinismo) denota una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un alto nivel de significado atribuido al trabajo y un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Es decir, la dedicación es involucrarse, entusiasmarse, estar orgulloso e inspirado en el trabajo y se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío. Por último, la *absorción* ocurre cuando se está totalmente

concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo ‘pasa volando’ y se tienen dificultades a la hora de desconectar de lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas. Por tanto, la *absorción* es caracterizada por un estado de concentración, de sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente y uno tiene dificultades para desligarse del trabajo debido a la sensación de disfrute y realización que se percibe.

Tradicionalmente el burnout ha sido considerado como el concepto teóricamente opuesto al engagement. De esta manera pueden hacerse las siguientes diferencias entre ellos:  
el primero

Se caracteriza por elevados niveles de agotamiento, cinismo, despersonalización e ineficacia laboral, el trabajador engaged, se caracteriza por elevados niveles de vigor, dedicación y absorción. Más específicamente se asume que el vigor y la dedicación son los polos opuestos del agotamiento y el cinismo respectivamente” (Spontón, et al, 2012)

Las personas con engagement se sienten enérgica y eficazmente unidos a sus actividades laborales y capaces de responder a las demandas de su puesto con absoluta eficacia. Desde la teoría social cognitiva, el engagement deriva en altos niveles de autoeficacia (Salanova, Bresó & Schaufeli, 2005) donde la persona se impone a sí misma metas que a su vez movilizan el esfuerzo, la orientación a metas y la persistencia en el tiempo (Bandura, como citan Salanova, Bresó & Schaufeli, 2005).

En cambio el burnout lo describen (Moreno, et al, 2012), como una respuesta a los estresores emocionales e interpersonales que los individuos experimentan en su trabajo de manera prolongada, a los esfuerzos para hacer frente a tareas, responsabilidades y presiones organizacionales de clientes y compañeros, así como a la gestión de las emociones (Maslach & Leiter, 2008; Swider & Zimmerman, 2010).

(Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) citados por estos autores, plantean que el *burnout* es un constructo compuesto por las tres dimensiones ya mencionadas; de otro lado, diversas investigaciones han enfocado su estudio en el agotamiento como elemento central y principal del síndrome (Kim, Shin & Swanger, 2009). Gran parte de la investigación del burnout se ha centrado en los posibles predictores organizativos y ocupacionales del burnout, mientras que el estudio de los recursos personales ha sido menos sistemático y minucioso (Swider & Zimmerman, 2010).

Ahora bien, las dimensiones de vigor, dedicación y absorción del engagement como lo señalan diversos estudios, presentan relaciones positivas con los resultados organizacionales, ejemplos de ello son el compromiso organizacional, conducta extra-rol, iniciativa personal y el rendimiento y la calidad del servicio (Salanova & Schaufeli, 2009). En esta misma dirección (Schaufeli & Bakker 2004) destacan que se han observado consecuencias positivas del engagement tanto a nivel cognitivo (satisfacción con el trabajo) y conductual (trabajar horas extras o comportamiento proactivo). Cabe destacar que las consecuencias positivas del engagement son de alto valor para el desarrollo de organizaciones saludables, más aún se ha observado que el trabajador engaged (comprometido) presenta bajo nivel de depresión y estrés (Schaufeli, Taris & Van Rhenen, 2009) y menos queja psicósomática (Demerouti et al, 2001); todos estos autores son citados por (Spontón, et al, 2012)

Puede decirse según Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, citados por (Carrasco, et al, 2010); que las consecuencias positivas del engagement son la actitud positiva hacia el trabajo y hacia la organización reflejada en la satisfacción laboral, compromiso organizacional

y baja intención de abandonar el trabajo, alta motivación para aprender cosas nuevas y asumir nuevos retos en el trabajo, conductas de iniciativa personal, desempeño exitoso en las tareas, una mayor calidad del servicio a los clientes y un aumento de la salud de los empleados, siendo uno de los indicadores de ésta la disminución de quejas psicosomáticas. Otra importante consecuencia del engagement hace referencia a la extrapolación de emociones positivas desde el trabajo a la casa y viceversa, que se plasma en una conciliación entre la vida familiar y laboral.

Desde la teoría social cognitiva, el engagement deriva altos niveles de autoeficacia en las personas (Salanova, Bresó & Schaufeli, 2005) donde la persona se impone a sí misma metas que a su vez movilizan el esfuerzo, la orientación a metas y la persistencia en el tiempo (Citados por (Maury, Martínez, & González, 2014)

Llorens, Schaufeli, Bakker & Salanova (2007), citados por (Carrasco, et al, 2010), dan un paso más al señalar que la autoeficacia es tanto causa como consecuencia del engagement, gracias a que los estados positivos de bienestar pueden considerarse, a su vez, fuente de autoeficacia creando así un ciclo de espirales, llamadas espirales positivas hacia arriba: las creencias en las propias competencias para realizar bien el trabajo, influyen positivamente en la vinculación psicológica (altos niveles de vigor, dedicación y absorción en el trabajo) que a su vez influirán en consolidar aún más esas creencias en la propia eficacia. La autoeficacia es, por tanto, un valioso recurso de tipo personal para afrontar las demandas laborales, ya que actúa como amortiguador de los estresores y, por otra parte, es una fuente de bienestar.

Sobre la autoeficacia los autores (Bandura et al) en concordancia con García-Renedo, Llorens, Cifre & Salanova (2006), comentan que la competencia percibida puede impulsar el engagement; es decir, una alta autopercepción de la eficacia profesional actuaría como desencadenante del engagement. Ellos señalan que la autoeficacia no sólo optimiza los niveles de engagement sino que también disminuye los niveles de burnout.

Para Maury, et al, (2014), siguiendo a Salanova & Schaufeli (2009) indican dos aspectos: primero, que los recursos personales tienen un papel importante en la predicción del engagement, confirmándose el proceso de motivación en donde los recursos influyen en el engagement y éste en el desempeño de los empleados; segundo, que el engagement media el efecto de los recursos laborales y de los recursos personales en los resultados organizacionales.

Los recursos personales del optimismo y la resiliencia, entre otros, son motivadores en sí mismos además son fuente de crecimiento y desarrollo personal, igualmente son capaces de movilizar los recursos laborales generando mayor engagement y mejor desempeño.

Por su parte, Sweetman & Luthans citados por (Maury, et al, 2014) destacan que altos niveles de capital psicológico pueden predecir altos niveles de emoción, que se traduce en empleados más engaged. Ellos comentan que las creencias, expectativas y las evaluaciones de la eficacia, optimismo, esperanza, resiliencia y capital psicológico en general, pueden ser una fuente de emociones positivas y en consecuencia, convertirse en actitudes y conductas engagement.

El optimismo, la personalidad resistente (resiliencia) y el engagement con el trabajo, junto con la autoeficacia y la esperanza, constituyen el capital psicológico positivo organizacional (Salanova, 2009) y concluye que el capital humano (conocimiento), el capital social (relaciones entre las personas) y el capital psicológico positivo son fuentes de ventaja competitiva propias de las organizaciones saludables.

En un estudio realizado por (Moreno, Garrosa, Corso, Boada, & Rodríguez, 2012), se encontró que el componente vigor, se midió a través de la dimensión específica de la escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES; Schaufeli (2002).

Actualmente entre los estudios del engagement se encuentran temas como:

(1) la validación del español del UWES (Utrecht Work Engagement Scale) en muestras profesionales y pre-profesionales, así como la identificación de sus tres dimensiones básicas: vigor, dedicación y absorción (Schaufeli & Salanova, 2011), (2) la identificación de los recursos laborales y la autoeficacia como antecedentes del engagement en forma de espirales positivas en estudios de campo (Salanova, Schaufeli, Xanthopoulou y Bakker, 2010) y laboratorio (Salanova, Llorens y Schaufeli, 2011), (3) el rol mediador del engagement entre recursos laborales (liderazgo), recursos personales (autoeficacia) y facilitadores sobre el comportamiento proactivo en el trabajo (Salanova y Schaufeli, 2008), desempeño laboral (Salanova, Lorente et al, 2011; Torrente, Salanova, Llorens y Schaufeli, 2012), desempeño académico (Salanova, et al. 2010) y calidad de servicio (Gracia, Salanova, Grau & Cifre, 2012) y (4) el impacto de la exposición a las tecnologías de la información y la comunicación

sobre la valoración positiva de la experiencia y sobre el engagement en usuarios de tecnología (Salanova & Llorens, 2009).

### **Capital psicológico**

Luthans & Youssef (2004), definen el capital psicológico a partir de competencias psicológicas cruciales, que incluyen autoeficacia, esperanza, optimismo y resiliencia. (Salanova, 2008) añade dos características a este grupo: el engagement y la experiencia de fluir “flow”.

Sobre la primera característica, la autoeficacia, la definen Bandura (1977) como “la creencia en las capacidades propias para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados”. Citado por (Carrasco, et al, 2010) Y considera Salanova (2008) que dichas creencias influyen, al menos a corto plazo, en otros estados afectivos y motivacionales tales como la esperanza, el optimismo, la resiliencia y el engagement; la esperanza, la define (Snyder, Feldman, Taylor, Schroeder & Adams; citado por (Maury, et al, 2014) como un “estado motivacional positivo basado en la interacción de tres factores: objetivos, agencia y planes de acción seguidos en secuencia.” El optimismo está asociado a personas que no niegan sus problemas, tienen esperanza, crean estrategias de acción y de afrontamiento de la realidad (Prada, 2005) y la resiliencia, se dice de personas que enfrentan de forma activa y comprometida a los estímulos estresantes, percibiéndolos como menos amenazantes (Moreno, et al, 2006).

(Moreno, et al, 2012), plantean que los recursos laborales se refieren a los aspectos psicológicos, sociales, organizacionales y físicos del trabajo que permitan la consecución de objetivos laborales, tienen un efecto amortiguador de las demandas laborales y/o estimulan el desarrollo o crecimiento personal (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001).

Con la perspectiva anterior, el concepto de capital psicológico (Luthans, Youssef & Avolio, 2007) es un modelo reciente que subraya la importancia de la personalidad en los procesos de bienestar ocupacional y que propone cuatro variables personales positivas: autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia.

Ahora según Sweetman & Luthans (2010), citados por (Moreno, et al, 2012), el capital psicológico, constituye un recurso personal que aumenta la capacidad de manejar situaciones difíciles y la pro-actividad personal, lo que favorece el bienestar y un desempeño laboral superior.

En otro estudio hecho por Ponce & Yaber (2012) se encontró que tanto el concepto de comportamiento organizacional positivo como el de capital psicológico, se fundan en la investigación y la teoría de la psicología positiva (Luthans, & Youssef, 2007). A su vez, la psicología positiva se interesa por las fortalezas de las personas (en lugar de centrarse en sus debilidades y disfunciones) y de cómo puede crecer y prosperar (en lugar de como mantenerse).

Estos últimos autores definen al capital psicológico como un estado positivo individual de desarrollo caracterizado por:

1) Tener confianza (Auto-eficacia) tener y dirigir el necesario esfuerzo para triunfar en tareas retadoras; 2) hacer una atribución positiva (optimismo) sobre el éxito ahora y en el futuro; 3) perseverancia hacia las metas, y cuando sea necesario, re-direccionar las vías (esperanza) para triunfar; y 4) cuando se sufre por problemas y adversidades, mantenerse y regresar fortalecido (resiliencia) hasta lograr el éxito.

Spontón, et al, (2012) sostienen que uno de los factores que la literatura ha considerado como clave en el capital psicológico positivo es el engagement. El cual, como se ha mencionado anteriormente, en términos generales es “un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción”.

### **Contrato psicológico**

Las relaciones que se establecen al interior de una organización no son todas explícitas, aun así se basan en acuerdos que son asumidos por todos los miembros. El contrato psicológico hace referencia a este tipo de acuerdos implícitos, los cuales no son estáticos y en su movimiento determinan y modifican factores comportamentales de los individuos, a partir de ello varían los elementos que conforman el engagement. Debido a esto se hace importante detenernos en el concepto de contrato psicológico.

El contrato psicológico que establece el trabajador con su empresa de manera implícita, define su accionar y los niveles de compromiso que tiene frente a ella. Es por esto que el concepto y sus prácticas derivadas tienen relación con los niveles de engagement de la

organización y sus trabajadores (Carrasco, et al, 2010). El contrato psicológico lo define Schein como

Un conjunto de expectativas no escritas en parte alguna, que operan a toda hora entre cualquier miembro y otros miembros, y dirigentes de la organización posteriormente este concepto recibió nuevas conceptualizaciones, así Rousseau lo delimitó como las creencias individuales de una obligación recíproca entre el individuo y la organización, y (Robinson, 1996) como las percepciones de los empleados de lo que deben a sus empleadores, y lo que sus empleadores deben a ellos (citado por De Luca, 2012).

Los tres autores coinciden en que se trata de un acuerdo tácito, implícito y dinámico, que se extiende más allá del contrato formal, y que es importante considerar; debido a que es determinante de las conductas de los individuos y organizaciones, y a que el cambiante clima laboral de la actualidad lleva a que los empleadores y empleados reconsideren y modifiquen sus necesidades y expectativas.

Respecto al contenido del contrato psicológico diversos estudios arrojaron resultados similares sobre las expectativas. Entre las más destacadas por los empleados hacia la organización se encontraron el salario, mejora de ingresos, posibilidad de crecimiento dentro de la organización, buena relación con el jefe directo, cooperación grupal, buen clima laboral, tiempo libre para la vida personal, trabajo desafiante, estimulante y creativo, entrenamiento y educación, libertad para tomar decisiones, ser consultado por el superior, comunicación abierta y directa, trato honesto y justo, y que la organización valore el trabajo (De Luca, 2012)

Por otra parte los empleadores destacaron entre sus expectativas hacia los empleados el que den una buena imagen de la empresa, lealtad, motivación, esfuerzo y disposición al

sacrificio, trabajar bien en equipo, trabajar horas extras si se requiere para llegar a un objetivo, entregar un buen trabajo en orden de cantidad y calidad, y aceptar una transferencia interna si fuera necesario (Hyskamp & Schalik, 2002 en Labadens, 2008, Schein, 1982, Schilkrut & Vinocur, 2006).

Gracia, Silla, Peiro y Fortes Ferreira (2006), han hallado que el cumplimiento del contrato psicológico correlaciona positivamente con el bienestar psicológico, la satisfacción con la vida y con el trabajo, compromiso organizacional, evaluación positiva de las relaciones de empleo; y negativamente con propensión al abandono y conflicto trabajo/familia. En consonancia con estos resultados, hallazgos posteriores sugirieron que la ruptura de dicho contrato se asocia a un incremento de resultados indeseables, descenso de los deseables y del compromiso organizacional, también a un incremento en la intención de abandono y negligencia en las tareas (Topa & Morales, 2007).

### **Calidad de vida laboral**

Hablar de calidad de vida laboral es, en la actualidad, uno de los temas de coyuntura internacional debido a que la situación laboral a nivel mundial está pasando por un momento de crisis, donde el nivel de precariedad va en aumento y el logro de condiciones laborales que se habían obtenido en los últimos dos siglos ha disminuido, en gran parte por el capitalismo global Navarrete, (citado por Gómez, 2010)

El término “calidad de vida laboral” fue acuñado por Louis Davis en 1970, y por medio de él pretendía describir la preocupación que debía suscitar en toda organización el bienestar y

la salud de todos sus empleados para que estos desempeñasen óptimamente sus tareas. Actualmente dicho término incluye también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo implicando con ello un profundo respeto por la comodidad de las personas, por su satisfacción, y por su motivación. Chiavenato, citado (Gómez, 2010)

Según Chiavenato (2004), la calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida, es decir, las organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano que propicia la satisfacción de sus objetivos ya que mientras mejores recursos se le provea al empleado mejor rendimiento se va a lograr a nivel empresarial.

Como enuncia Chiavenato (2004), la calidad de vida laboral incluye múltiples factores: satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de tener futuro en la organización, reconocimiento en los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad y responsabilidad de decidir, y posibilidades de participar.

Las diferentes teorías que intentan abordar la calidad de vida laboral apuntan al hecho de que si es pobre, habrá insatisfacción, reducción de la productividad, ausentismo, rotación, milicia sindical, entre otros; por el contrario, si es adecuada traerá como consecuencia un incremento en la productividad al mejorar la satisfacción y la motivación de los empleados. (Gómez, 2010)

El concepto puede ser definido como: Una concepción multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre (González, Hidalgo, Salazar & Preciado, 2009). Citados por Gómez (2010)

La calidad de vida laboral puede estar determinada por factores intrínsecos y extrínsecos propios de la persona Peiró, (Citado por Gómez 2010).

Muchas empresas no se ocupan de la estabilidad laboral, participación, autonomía, condiciones de seguridad ni por las oportunidades de crecimiento para los empleados; esto no beneficia a los empleados ni a la organización: es importante tener en cuenta que a mayor satisfacción de un empleado en su entorno laboral, se espera mejor desempeño dentro de la organización y como resultado habrá una mayor productividad para la empresa Navarrete (Citado por Gómez, 2010).

Se puede concluir que el término “calidad de vida laboral” describe la preocupación existente en torno al bienestar y la salud de todos los empleados para que estos desempeñen óptimamente sus tareas y obtengan un equilibrio entre el trabajo y la vida personal y familiar.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Identificar el nivel de engagement o el compromiso laboral, en los empleados del proceso de logística e infraestructura de la Universidad de Antioquia.

### ***Objetivos específicos***

Relacionar el nivel de compromiso de los empleados del proceso de logística e infraestructura de la U de A, con la variable edad.

Relacionar el nivel de compromiso de los empleados del proceso de logística e infraestructura de la U de A, con la variable años de servicio.

## **Metodología**

La investigación se realizó mediante el diseño de investigación exploratoria descriptiva. Según Taylor y Bogdan, (1986) (citados por Krause, 1995) cuando una investigación es de este tipo, hay cabida a la inducción por permitir cierta flexibilidad, es holista por permitir el acceso al escenario que se quiere estudiar de manera general, se hace un estudio de un todo y no de una particularidad, en la cual se asume una realidad dinámica, Cook & Reichardt (citados por Krause, 1995).

### **Unidad teórica de análisis**

Se determinó el grado de compromiso con el trabajo, de los empleados del proceso de logística e infraestructura de la Universidad de Antioquia.

### **Técnicas de recolección de la información**

El corpus bibliográfico obtenido, fue analizado previamente y se compone de artículos que han sido publicados en revistas científicas debidamente indexadas y libros; como también las bases de datos: Redalyc y Dialnet; a las cuales se accedió con palabras claves referentes a los ejes temáticos de mayor interés. Es de anotar que solo fueron tenidos en cuenta los artículos en idioma español, como también una delimitación temporal retrospectiva de 12 años y contextualizada en el continente americano por ser la que más se aproxima al entorno y contexto actual.

Para almacenar y recolectar la información se ha tenido en cuenta una matriz bibliográfica en la cual reposa la información que se obtuvo en las bases de datos mencionadas anteriormente (Redalyc y Dialnet). La revisión de documentos, también se constituyó en una fuente de recolección de información valiosa al momento de investigar (Krause, 1995).

Para la recolección de la información en principio se tuvieron en cuenta cinco variables a saber: edad, años de servicio, sexo, tipo de vinculación y cargo. Pero al avanzar con el trabajo se determinó no tener en cuenta las variables sexo, tipo de vinculación y cargo; debido a que el número de empleados en ella con estos atributos o estas características era muy reducido, lo que generaría la imposibilidad de conservar el anonimato de las personas y por lo tanto rompería el convenio de confidencialidad. (Anexo 2)

Los datos primarios fueron recolectados, considerando las tres dimensiones del engagement, del cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES, Schaufeli & Bakker, 2003; (citados por Spontón, et al, 2012). Para la construcción de este cuestionario se partió inicialmente de un grupo de 24 ítems, de los cuales: nueve medían vigor, ocho ítems dedicación y los siete restantes absorción (la mayor parte constituían reactivos del Maslach Burnout Inventory (MBI) redactados de manera inversa). La versión final se redujo a 17 ítems quedando distribuidos en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. El cuestionario UWES constituye el instrumento más utilizado para medir el engagement, permitiendo el desarrollo de estudios en más de trece países. Salanova & Llorens, (citados en Spontón, et al, 2012).

Se evaluó mediante la versión española (Salanova et al., 2000) del Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli et al., 2002) compuesta por 17 ítems distribuidos en tres factores: 1) *vigor* (6 ítems, e.g., «*En mi trabajo me siento lleno de energía*»), 2) *dedicación* (6 ítems, e.g., «*Mi trabajo tiene sentido*») y 3) *absorción* (5 ítems, e.g., «*Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor*»). Se utilizó una escala Likert de siete posiciones (desde 0 = «nunca», hasta 6 = «siempre»). (Spontón, et, al, 2012).

El cuestionario fue aplicado a la mayoría de los empleados del proceso de logística e infraestructura con el fin de constatar la validez o no de la formulación de las preguntas de investigación y del fenómeno en estudio, el engagement. (Anexo 3)

### **Universo/población**

Empleados del proceso de logística e infraestructura de la Universidad de Antioquia sede Medellín.

### **Criterios de inclusión**

Todos los empleados del proceso de logística e infraestructura, porque, todos cumplen con los requisitos tiempo para jubilación, excepto que aún no cumplen con la edad de jubilación.

### **Criterios de exclusión**

No serán tenidos en cuenta aquéllos empleados que por su propio carácter y personalidad no deseen colaborar en la aplicación del cuestionario que se va a utilizar en el trabajo de investigación. Aparte de lo anterior, se excluirán los empleados que por estar en

turno de la noche y en descanso el día o días de la aplicación del mismo se le impida colaborar.

### **Cuantificación de la población objeto de la investigación**

Constituida por 39 personas. Discriminados en: 2 mujeres y 37 hombres; con rango de edad comprendidos entre los 36 y 64 años, todos empleados de la Universidad de Antioquia con un mínimo de 6 años de servicio, hasta 34,5 años.

El tipo de vinculación de 36 personas, es carrera administrativa. 2 son provisionales y 1 es temporal.

El tipo de cargo contemplado es 1 empleado profesional especializado, 3 son auxiliares administrativos y 35 vigilantes. (Anexo 3)

### **Descripción de fases metodológicas**

*Primera fase (Exploratoria).* En la cual se estableció que es lo que se quiere, se indaga sobre el origen de la pregunta de investigación y se procede a buscar o recolectar información en las bases de datos propuestas, en revistas, libros y documentos, para hacer lectura del estado de arte del fenómeno y sus respectivos ejes temáticos; luego de esto se crea el diseño de investigación del proyecto.

**Segunda fase (Trabajo de campo).** Se obtuvo acceso al objeto de estudio para la recogida de datos, como también se procede a la formulación e implementación del diseño. En esta fase se hizo el vaciado de los datos o información obtenidos a una base de datos con el fin de procesar la información. (Anexos 4 y 5)

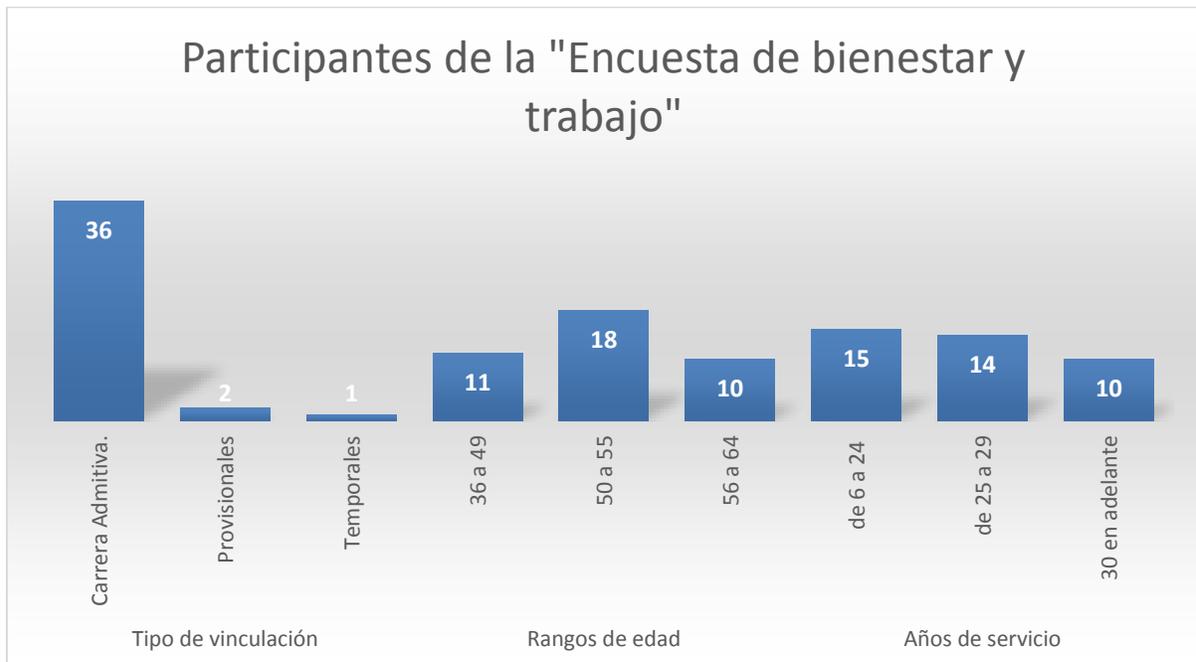
**Tercera fase (Analítica).** Se comenzó codificando y sistematizando los datos o información obtenida. Luego se hizo el estudio, interpretación y análisis de la información que se obtuvo en la fase I (preparatoria). Para esta fase de análisis de información (Glaser & Strauss, 1967; Glaser, 1978; Strauss & Corbin, 1990) (citados por Krause (1995), proponen lo que ellos llamaron el "paradigma de codificación"; el cual contiene seis elementos a saber: “condiciones antecedentes, fenómeno, contexto, condiciones intervinientes, estrategias de acción/interacción y consecuencias” (Krause, 1995) que permiten establecer relaciones entre ellos. En ésta fase se hace uso del programa Excel con el fin de vaciar los resultados obtenidos en las encuestas para luego analizar la información.

**Cuarta fase (Entrega del trabajo de grado).** Finalmente se elaboró el presente informe en el cual se describe lo que se halló en todo el proceso de investigación

## **Resultados**

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario UWES de Engagement cuya versión en español quedó traducida como “Encuesta de Bienestar y Trabajo” dicho cuestionario obedece a una escala Likert de respuestas que va de 0 a 6; siendo 0 para nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces, 3 regularmente, 4 bastantes veces, 5 casi siempre y 6 siempre. Para la exploración de las cinco variables inicialmente propuestas, pero las cuales se redujeron a dos: edad y años de servicio, dicho cuestionario se aplicó a los empleados del proceso de logística e infraestructura de la Universidad de Antioquia de la ciudad de Medellín. (Anexo 2)

La idea inicial fue aplicar el cuestionario UWES de engagement a todos los empleados del proceso de logística e infraestructura, pero por situaciones especiales, la población quedó reducida y constituida por 39 personas como se puede apreciar en la gráfica No. 1. De los participantes por género; 2 mujeres y 37 hombres; entre 36 y 64 años de edad, que han sido empleados de la Universidad de Antioquia entre 6 y 34 años y medio. Sobre el tipo de vinculación 36 de las personas son de carrera administrativa, 2 son provisionales y 1 es temporal. (Anexo 3)



*Gráfica 1.* Participantes de la Encuesta de Bienestar y trabajo

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados

Hay que tener en cuenta que en fase exploratoria se creía poder contar con todas los empleados del área de logística, pero finalmente no todos participan por reservas frente a los resultados y su utilización, se le aclara a los participantes el fin de la investigación en el sentido en que es una investigación privada para optar al título de psicólogo y no un encargo institucional, hechas estas claridades hubo una mayor participación y cooperación al proporcionar las respuestas.

## Resultados generales

En general, de las 39 personas que participaron en la aplicación del cuestionario UWES de engagement o “Encuesta de Bienestar y trabajo” se procedió a dividir los resultados en tres subgrupos por rangos de edad así; el primero de 36 a 49 años, el segundo de 50 a 55 años y el tercero de 56 a 64 años. De otro lado, los años de servicio que oscilan desde 6 hasta 34 años y medio, también se subdividieron en tres grupos por años de servicio de la siguiente forma: el primero de 6 a 24 años más 11 meses, el segundo de 25 a 29 años más 11 meses y el tercero de 30 años en adelante. Ahora tanto la edad como los años de servicio se analizaron con sus respectivas subdivisiones. (Anexo 6)

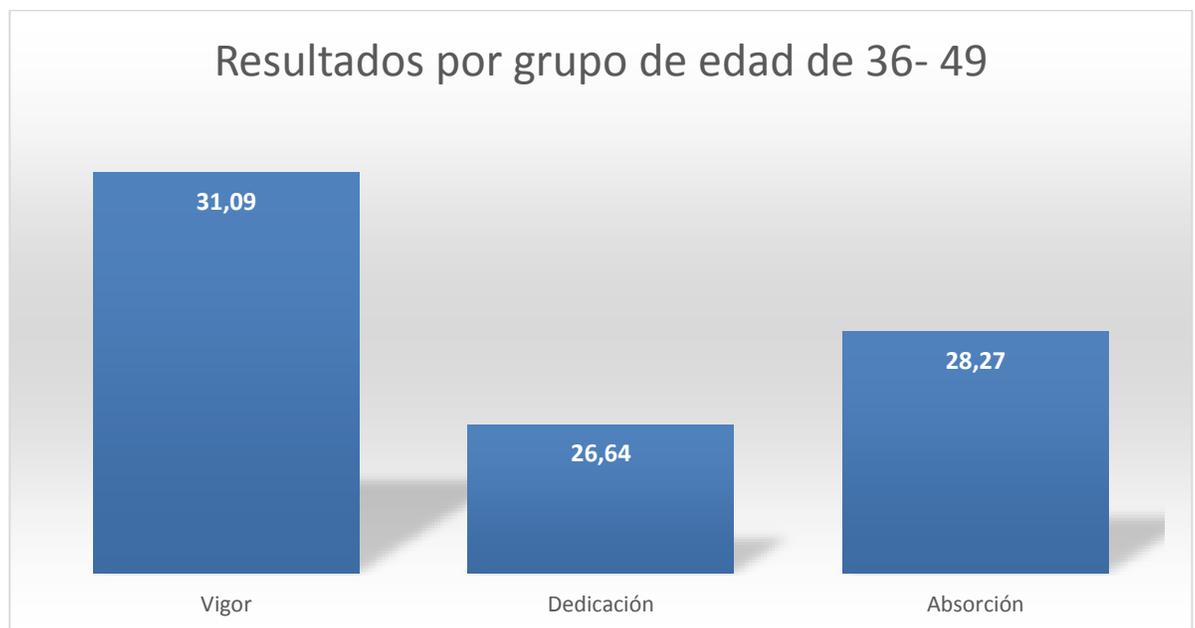
Se dará inicio con la variable de la edad, en donde el primer subgrupo (36 a 49 años) en lo relacionado a los tres elementos que componen en término engagement que son vigor, dedicación y absorción obtuvo un promedio de 31.09, 26.64 y 28.27 respectivamente. Lo anterior indica que en este subgrupo de edad (36 a 49 años) el elemento vigor se ve mejor reflejado, quiere decir que en esta edad los empleados se caracterizan porque en su trabajo se sienten llenos de energía, son fuertes y vigorosos, al levantarse en la mañana tienen ganas de ir a trabajar, pueden continuar trabajando durante largos períodos de tiempo, son muy persistentes en su trabajo, e incluso cuando las cosas no van bien, continúan su labor.

El anterior subgrupo según el promedio obtenido en los tres elementos está seguido del elemento absorción con un promedio de 28.27, esto indica que los empleados están totalmente concentrados en el trabajo, para ellos el tiempo pasa volando y pueden tener dificultades en

cuanto a que se les hace difícil desconectarse de lo que están realizando, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas.

Por último, de este subgrupo en cuanto al elemento dedicación presenta un promedio de 26.64, lo que quiere decir que los empleados no están muy comprometidos con su trabajo, no le dan mucho significado a lo que hacen, no se sienten tan entusiasmados, inspirados, orgullosos ni ven que su trabajo es retador.

El disfrute y la concentración de trabajo difieren en los valores y son características diferentes al evaluar los resultados por lo tanto la dedicación al trabajo es la menor y el vigor al interior del trabajo es de 31.09. Los resultados generales se pueden apreciar en la gráfica No. 2.



Gráfica 2. Resultados por grupo de edad de 36- 49

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

El segundo subgrupo (50 a 55 años) presenta los resultados tal como sigue, según el orden de los tres elementos es de: vigor 30.28, dedicación 25.94 y absorción 26.28. Este subgrupo muestra un mayor promedio en el elemento vigor lo que indica que son personas que en su trabajo se sienten llenos de energía, son fuertes y vigorosos en su trabajo, se levantan por las mañanas y tienen ganas de ir a trabajar, pueden continuar trabajando durante largos períodos de tiempo, son muy persistentes en su trabajo y finalmente aunque las cosas no van bien, continúan trabajando. Este subgrupo igual que el anterior (36 a 49 años), también se caracteriza por su alto nivel de energía, resistencia, activación mental, deseo, persistencia, predisposición de invertir esfuerzo mientras trabajan incluso cuando aparecen dificultades en el camino.

En segundo lugar, está el elemento absorción con un promedio de 26.28 lo que indica que para estas personas el tiempo vuela cuando están trabajando, olvidan lo que pasa a su alrededor, están felices cuando están entregados a su trabajo, se comprometen con lo que hacen, se dejan llevar por su trabajo y se les hace difícil desconectarse.

Por último, el elemento dedicación en este subgrupo tiene un promedio de 25,94 lo cual indica que estos empleados en este elemento dedicación le dan gran significado y propósito a su trabajo, se sienten entusiasmados con lo que hacen, sienten que su trabajo los inspira, están orgullosos del trabajo que hacen y sienten que su trabajo es retador. Los resultados de este subgrupo se pueden apreciar en la gráfica No. 3.



Gráfica 3. Resultado por grupo de edad de 50-55

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En tercer lugar, está el subgrupo de quienes tienen entre 56 a 64 años de edad, con los siguientes promedios vigor con 32.60, en dedicación 27.70 y la absorción 26.30 respectivamente según el orden de los elementos del concepto de término engagement. Indica que en estos empleados el elemento vigor presenta un promedio mayor por lo que ellos en su trabajo se sienten llenos de energía, se muestran fuertes y vigorosos en su trabajo, al levantarse por las mañanas sienten ganas de ir a trabajar, pueden continuar trabajando durante largos períodos de tiempo, son muy persistentes en su trabajo y aunque las cosas no van bien, continúan trabajando.

Seguido del elemento dedicación con un promedio de 27.70, lo cual indica que en este elemento los empleados muestran que su trabajo está lleno de significado y propósito, están entusiasmados con su trabajo, el trabajo los inspira, están orgullosos del trabajo que hacen y sienten que el trabajo es retador.

Finalmente está el elemento absorción con un promedio de 26.30, indica que estos empleados muestran que el tiempo no pasa rápido cuando están trabajando, se les hace difícil olvidarse de lo que pasa a su alrededor, no están felices cuando están entregados a su labor, no se entregan de lleno a éste, no se dejan llevar por lo que hacen y se les dificulta desconectarse del trabajo. En la gráfica No. 4 se puede apreciar el resultado de este último subgrupo.



Gráfica 4. Resultado por grupo de edad de 56-64

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En la tabla 1 se puede apreciar los resultados generales para continuar el análisis:

Tabla 1. *Resultados generales por subgrupos de edad*

Resultados de subgrupos por edades			
Subgrupo por edades	Vigor	Dedicación	Absorción
36 - 49	31.09	26.64	28.27
50 - 55	30.28	25.94	26.28
56 y más	32.60	27.70	26.30

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

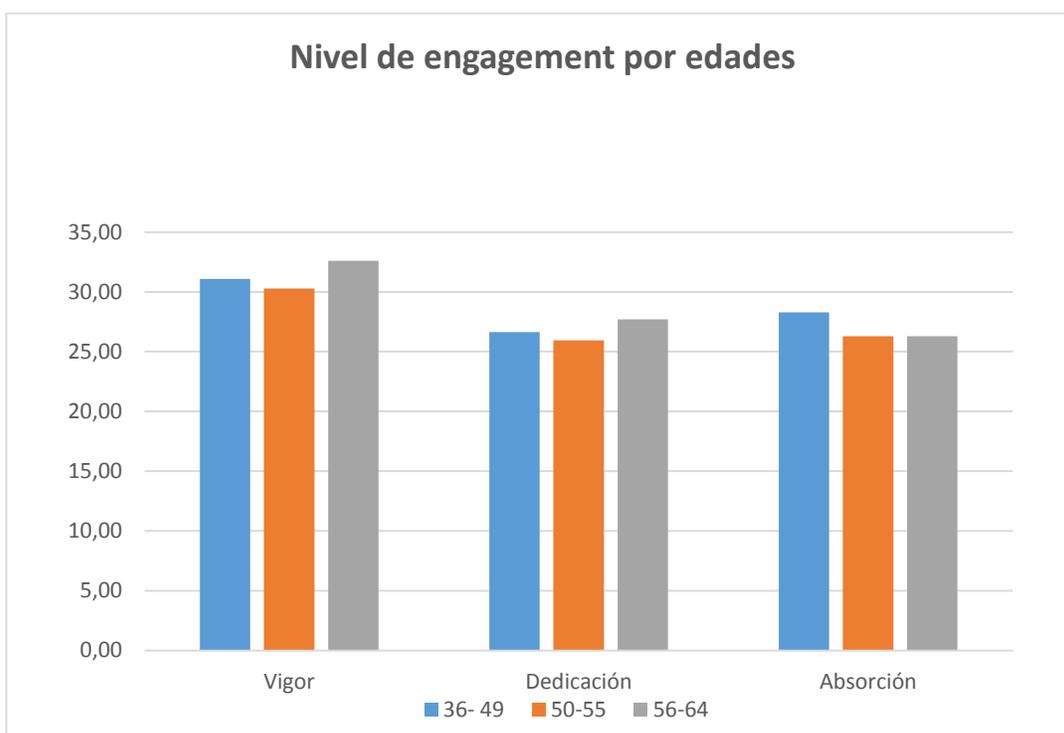
La dimensión **vigor** entrega su valor máximo en el grupo de 56 años o más con un valor de 32,60 y el valor mínimo en el grupo de 50 a 55 años con 30.28 y el valor intermedio de 31.09 en el grupo de 36 a 49 años. El recorrido es muy bajo, es de 2.33 lo que indica que hay homogeneidad en esta variable

La dimensión **dedicación** entrega su valor máximo en el grupo de 56 años o más con un valor de 27.70 y el valor mínimo en el grupo de 50 a 55 años con 25.94 y el valor intermedio de 26.64 en el grupo de 36 a 49 años. El recorrido es muy bajo, es de 1.76 lo que indica que hay homogeneidad en esta variable

La dimensión **absorción** entrega su valor máximo en el grupo de 36 a 49 años con un valor de 28.27 y el valor mínimo en el grupo de 50 a 55 años con 26.28 y el valor intermedio de 26.30 en el grupo de 56 y más años. El recorrido es muy bajo, es de 2.00 lo que indica que hay homogeneidad en esta variable.

Se tiene entonces un comportamiento muy similar en las dimensiones vigor y dedicación para los grupos etarios de 50 – 55 y de 56 o más. Diferenciándose en las tres variables el grupo de 36 a 49 años.

El resumen se puede apreciar en la gráfica 5



*Gráfica 5.* Nivel de engagement por edades

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Para continuar se tendrá en cuenta la otra variable años de servicio los cuales oscilan desde 6 hasta 34 años y medio, esta variable igual que la edad también se dividió en tres subgrupos de la siguiente forma: el primero de 6 a 24 años más 11 meses, el segundo de 25 a

29 años más 11 meses y el tercero de 30 años en adelante; de ahí que haya la necesidad de analizar cada una de estas subdivisiones relacionándolas con los tres elementos que componen el término engagement que es el objeto de estudio.

Tabla 2. *Resultados de subgrupos por años de servicio*

Resultados de subgrupos años de servicio			
Subgrupo por tiempo de servicio en años	Vigor	Dedicación	Absorción
6 a 24 + 11 meses	30.20	26.33	26.00
25 a 29 + 11 meses	31.71	27.43	28.50
30 años o más	31.60	25.80	25.80

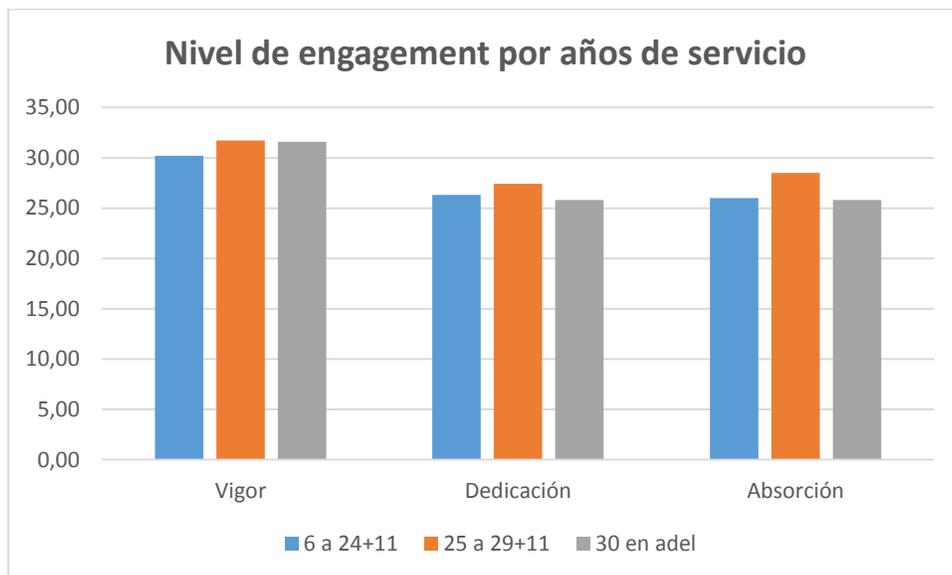
Fuete: Elaboración propia a partir de los resultados

Con respecto a los años de servicio puede decirse que el subgrupo de los 25 a 29 años más 11 meses es el que presenta el promedio más alto con relación al vigor con 31.71, en segundo lugar, obtuvo un promedio de 28.50 en el elemento absorción. El promedio más bajo para este subgrupo obedece al elemento dedicación con 27.43

En cuanto al subgrupo de los empleados que están de 30 años en adelante tiene el mayor promedio en el elemento vigor con 31.60; lo anterior en contraste con los otros dos elementos dedicación y absorción en los cuales el promedio fue igual con 25.80.

Ahora en cuanto al subgrupo de los que tienen entre 6 a 24 años más 11 meses el elemento vigor tuvo el promedio más alto con 30.20. En este subgrupo hay predominio del elemento dedicación con un promedio de 26.33. Finalmente este subgrupo en cuanto al elemento absorción presenta un promedio de 26.00.

Los resultados se pueden apreciar en la gráfica 6



Gráfica 6. Nivel de engagement por años de servicio.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En cuanto a la eficacia como recurso clave para la reducción del burnout y la optimización del nivel de engagement en lo laboral, se han presentado investigaciones que han puesto de manifiesto que las principales causas del engagement se encuentran tanto en los recursos laborales como autonomía y el apoyo social; como en los recursos personales, siendo la autoeficacia o la creencia en la propia capacidad para realizar bien el trabajo uno de los más importantes. La autoeficacia se ha definido como las "creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados" (Bandura (1997), citado por (Carrasco, et al, 2010). Según (Carrasco, et al, 2010) y de acuerdo con Luthans y Youssef (2004): la autoeficacia (confianza en la propia capacidad para lograr un objetivo específico en una situación específica), la *esperanza* (motivación orientada al cumplimiento de un objetivo), optimismo realista (confianza en la resolución

positiva de acontecimientos futuros) y resiliencia (capacidad de afrontar sostenidamente condiciones adversas o arriesgadas). A las anteriormente características nombradas, (Salanova, 2009) se añade el nuevo factor: el engagement y destaca junto a éste, la autoeficacia como los dos conceptos claves del capital psicológico.

El nivel de engagement de los trabajadores de la Universidad de Antioquia que participaron de esta investigación es bastante equilibrado tanto por edades como por tiempo de servicio y que unido a las características citadas por Salanova, permite augurar un equipo dinámico de trabajo.

## Conclusiones

Puede concluirse que el subgrupo con edades entre los 56 a 64 años presentan un promedio alto con 32.60 en vigor, en dedicación con 27.70 con relación a los otros dos subgrupos (36 a 49 años este subgrupo con un promedio de 31.09 y el subgrupo de 50 a 55 años con 30.28 respectivamente). Mientras que en el elemento absorción presenta un promedio de 26.28 el más bajo con relación a los subgrupos de 36 a 49 que presenta un promedio en este elemento de 28.27 siendo el más alto seguido del subgrupo de 56 años en adelante los cuales presentan en vigor un promedio de 26.30.

Las dimensiones evaluadas de engagement, en los 39 empleados (2 mujeres y 37 hombres), presentaron resultados de muy poca diferencia entre las edades y los tiempos de servicio, dando un perfil muy equilibrado para las variables tiempo de servicio y edad. Igualmente frente a las dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

## **Recomendaciones**

Realizar periódicamente las mediciones de engagement, con el fin de mantener un monitoreo de sus variaciones y sus posibles efectos sobre la calidad y productividad del servicio prestado por los diferentes empleados del proceso en mención de la Universidad de Antioquia.

Dependiendo de los resultados del monitoreo sobre las dimensiones evaluadas del engagement, realizar intervenciones tipo coaching que permitan elevar los resultados de las dimensiones: Vigor, dedicación y absorción.

Focalizar por edades o tiempos de servicio el coaching de intervención sobre la dimensión de menores resultados.

Los coaching propuestos deben desarrollar las variables medidas y evaluadas de menor rendimiento según los resultados de la encuesta UWES aplicada a los empleados de logística de la Universidad de Antioquia.

## Anexos

### **Anexo 1. Encuesta aplicada y sus respectivas instrucciones**

La escala de engagement en el trabajo (UWES), y las respectivas instrucciones para su aplicación; es la siguiente:

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 1 a 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 sobre 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.

Es de anotar que a los empleados del proceso a quienes se les aplico la encuesta, en ningún momento se les comunico que dimensión median cada uno de los ítems, pero a manera de información y luego de ser aplicado se procedió a lo anterior, así:

La dimensión vigor, medida con los ítems: 1, 4, 8, 12, 15 y 17.

La dimensión dedicación, medida con los ítems: 2, 5, 7, 10 y 13.

La dimensión absorción, medida con los ítems: 3, 6, 9, 11, 14 y 16; respectivamente.

## **Anexo 2. Convenio de confidencialidad**

El presente documento se elabora de conformidad con lo establecido en la Ley 1090 de 2006 (Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología en Colombia, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones), en su Artículo 2 (Disposiciones generales), numeral 2 (Competencia), numeral 4 (Anuncios públicos), numeral 5 (Confidencialidad) y numeral 9 (Investigación con participantes humanos).

El psicólogo está obligado a actuar estrictamente dentro del campo de su competencia profesional. Por consiguiente, el Artículo 36 (deberes del psicólogo con las personas objeto de su ejercicio profesional).

Por último, este documento se fundamenta en el Capítulo VII, de la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones, en el Artículo 50, donde “los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes”.

Ahora se pasará a los lineamientos que usted debe saber para participar en dicha investigación.

Es fundamental que usted conozca:

- La participación de este estudio es absolutamente voluntaria.

Esto quiere decir que si usted lo desea puede negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento sin tener que dar explicación alguna.

- Los temas abordados serán analizados en la investigación, manteniéndose en absoluta reserva los datos personales de la persona participante.
- Los estudios de investigación como este sólo producen conocimiento que pueden ser aplicados como lo expresa la Ley 1090 de 2006, en su Artículo 29, donde “la exposición oral, impresa, audiovisual y otra, de casos clínicos o ilustrativos con fines didácticos o de comunicación o divulgación científica, debe hacerse de modo que no sea posible la identificación de la persona, grupo o institución de la cual se trata, o en el caso de que el medio utilizado conlleve la posibilidad de identificación del sujeto, será necesario su consentimiento previo y explícito”.

Señor(a):

Lo estoy invitando a participar en el estudio “Cual es el nivel de compromiso “engagement” de los empleados del proceso de Logística e infraestructura de la Universidad de Antioquia; sede Medellín, ciudad universitaria”, a cargo de John Fredy Oquendo González, psicólogo en formación. Usted podrá hacer preguntas en cualquier momento acerca de mi experiencia y conocimiento, durante el proceso del estudio.

1. Información general.

El objetivo de este estudio es establecer el nivel de compromiso “engagement” de los empleados del proceso de Logística e infraestructura de la Universidad de Antioquia, dicho estudio implica llenar un cuestionario UWES de engagement el cual consta de 17 ítems y comprende los siguientes tres elementos: vigor, dedicación y absorción. Y se tendrán en cuenta dos variables a saber: edad y años de servicio, en la actualidad.

## 2. Informe del cuestionario.

La información relevante en el estudio, los resultados obtenidos del mismo se ingresaran de manera escrita, puntual y clara al consolidado del estudio. Los resultados se revisarán con usted (si así lo desea). Esta información se conservará bajo llave durante un tiempo aproximado de seis meses, para luego ser expuesta como conclusión del proceso de trabajo de grado y por requerimiento para la obtención del título como psicólogo. Llenar el cuestionario solo tendrá un tiempo de 5 a 10 minutos aproximadamente, pero si usted necesita más tiempo para responderlo esto no implicara problema alguno.

## 3. Confidencialidad.

El ejercicio de la recolección de la información a través del estudio y los resultados de esta no se proporcionará a ninguna otra fuente a menos que usted firme una solicitud formal. Excepto a la asesora del trabajo de grado quien si debe conocer la información y los datos recolectados para poder hacer la asesoría del mismo.

## 4. Costo.

Ni usted, ni yo recibiremos beneficio económico alguno del estudio actual, y de su parte tampoco participara de un proceso de terapia psicológica.

#### 5. Efectos colaterales.

Aunque la mayoría de los individuos consideran que el estudio puede ser interesante, algunas personas experimentan ansiedad y estrés en el momento de responder el cuestionario. No obstante, es poco probable que usted experimente algún efecto adverso de largo plazo como resultado de este trabajo.

#### 6. Negativa a la evaluación.

La mayoría de las personas consideran que el proceso de estudio es benéfico. Sin embargo, usted no está obligado a responder los ítems; puede retirar el consentimiento e interrumpir el proceso en cualquier momento. Si así lo solicita.

Firma de los participantes

C.C.

---

John Fredy Oquendo González

C.C 8 471 675 (San Jerónimo - Antioquia)

Psicólogo en formación Universidad de Antioquia

Seccional Occidente

---

\*Gloria Matilde Zuluaga Avalos

Asesora Académica

Tarjeta profesional No.

**Anexo 3. Cuestionarios encuesta UWES aplicados a empleados del proceso de logística e infraestructura de la U de A.**

Disponible en:

[https://drive.google.com/file/d/0B\\_do41Yyb2dzcFZaQ1dUbG1aS2s/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/0B_do41Yyb2dzcFZaQ1dUbG1aS2s/view?usp=sharing)

**Anexo 4. Cuestionarios encuestas UWES aplicados a empleados del proceso de logística e infraestructura de la U de A sin datos del participante.**

Disponible en:

[https://drive.google.com/file/d/0B\\_do41Yyb2dzBjBTRC1vakxQRVk/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/0B_do41Yyb2dzBjBTRC1vakxQRVk/view?usp=sharing)

**Anexo 5. Resultados aplicación encuesta UWES a empleados del proceso de logística e infraestructura de la U de A.**

Disponible en: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1jqJ4-tGoi92GwhK8pa7ZR29edOx8rryXtQCDnizY6t4/edit?usp=sharing>

### Referencias Bibliográficas

- Bonales, J., & Aburto, H. (2011). Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. *Investigación y ciencia*(51), pp.41-49. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3640774>
- Bretones, F., & Jáimez, M. (2011). Organizaciones saludables. Más allá de la prevención de riesgos laborales. En S. & Garay, El trabajo en diferentes grupos poblacionales (págs. pp.165-190). Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Carrasco, A., De la Corte, C., & León, J. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*. Obtenido de <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/5468>
- Cataño, S., & Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5(1), 82-91. Obtenido de [http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/view/2772/2180](http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2772/2180)
- Chiang, M., Salazar, M., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal. *Universum*, 2(23), pp.66-85. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>
- De Luca, M. (2012). El contrato psicológico en empresas; diferencias en su contenido, cumplimiento e incumplimiento respecto a las no. *Revista de Psicología GEPU*, 3(2), pp.89-125.

Gómez, M. (2010). Calidad de vida laboral en empleados del Valle de Aburrá - Colombia.

Ciencias Estratégicas, 18(24), pp.225-236. Obtenido de

<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/view/708>

Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. Revista

Temas de Educación(7), 19-39. Obtenido de [https://investiga-aprende-](https://investiga-aprende-2.wikispaces.com/file/view/Inv-cualitat-Krause.pdf)

[2.wikispaces.com/file/view/Inv-cualitat-Krause.pdf](https://investiga-aprende-2.wikispaces.com/file/view/Inv-cualitat-Krause.pdf)

Maury, J., Martínez, M., & González, Z. (2014). Relación de optimismo, la personalidad

resistente y el engagement con el trabajo en una muestra de empleados. Revista

Puertorriqueña de Psicología, 25(2), pp.280-296. Obtenido de

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4895943>

Ministerio de la Protección Social. (1984). Decreto 614. Bogotá D C, Colombia.

Ministerio de la Protección Social. (1989). Resolución 1016. Bogotá D C, Colombia.

Ministerio de la Protección Social. (1994). Decreto 1832. Bogotá D C, Colombia.

Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646. Bogotá D C , Colombia.

Ministerio de trabajo y seguridad social. (1984). Decreto 618. Colombia. Obtenido de

[http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto\\_614%2084%20Organizacion%20y%20](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf)

[0Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf)

- Moreno, B., Garrosa, E., Corso, S., Boada, M., & Rodríguez, R. (2012). Personalidad resistente y capital psicológico: las variables personales positivas y los procesos de. *Psicothema*, 24(1), pp. 225-236. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72723431013>
- Organización Internacional del Trabajo. (2004). Estrategia global en materia de seguridad y salud en el trabajo. Obtenido de [http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2004/104B09\\_309\\_span.pdf](http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2004/104B09_309_span.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2006). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Nueva York. Obtenido de [http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)
- Salanova, M. (2009). Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la psicología positiva. En C. & Vázquez, *Psicología Positiva: Bases científicas del bienestar y la resiliencia*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salanova, M., Martínez, I., & 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*, pp.22-30. Obtenido de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2318.pdf>
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci_arttext)

- Schaufeli, W., & Bakker, A. (02 de 11 de 2011). UWES. Escala utrecht de engagement en el trabajo. Obtenido de <http://www.wilmarschaufeli.nl>:  
[http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)
- Spontón, C., Medrano, L., Maffei, L., & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de engagement a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit. Revista de Psicología*, 18(2), 147-152. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68624684005>
- Topa, G., & Morales, F. (2007). Identificación organizacional y ruptura de contrato psicológico: sus influencias sobre la satisfacción de. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 7(3), pp.365-379. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56070305>
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 2(2), 329-349. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67920212>