

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
POSGRADO DE PSICOLOGÍA



MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN LABORAL Y
ORGANIZACIONAL

EVALUACION DEL ENGAGEMENT EN EMPLEADOS DE
UNA EMPRESA COMERCIAL.
PROYECTO FINAL DE CAMPO
PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA

POR

LIC. FERNANDO CUEVAS RIVERA

Asesor

Mtra. María Eugenia González García

MONTERREY, NUEVO LEÓN

DICIEMBRE 2011

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL

Los integrantes del H. Jurado examinador del sustentante:

FERNANDO CUEVAS RIVERA

Hacemos constar que hemos revisado y aprobado el proyecto final de campo titulado:

“EVALUACIÓN DEL ENGAGEMENT EN EMPLEADOS DE
UNA EMPRESA COMERCIAL”

FIRMAS DEL HONRABLE JURADO

MTRA. MARÍA EUGENIA GONZÁLEZ GARCÍA

Presidente

MTRA. RAQUEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ

Secretario

MTRO. MARIO ACUÑA GARCÍA

Vocal

AGRADECIMIENTOS

Este proyecto representa la culminación de otro proceso más en mi vida profesional, académica y personal durante el cual he recibido el valioso apoyo de personas significativas en mi vida a las que deseo manifestarles mi gratitud y sincero agradecimiento por acompañarme en este proceso.

En primera instancia agradezco a Dios por permitirme terminar esta etapa y darme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

A mis padres Fernando Cuevas Morales y María Luisa Rivera Castelán quiénes cultivaron en mi el deseo de estudiar y aprender, impulsándome para llegar a ser la persona que soy ahora.

A mi esposa Verónica que con su amor, comprensión y apoyo incondicional es la inspiración para enfrentar nuevos retos.

A mis hijos Fernando y Verónica que son mi constante motivación para buscar mi superación personal.

A la Maestra María Eugenia González por su valioso apoyo, paciencia, asesoramiento y guía para la conclusión de este trabajo.

A la Maestra Raquel Rodríguez por aceptar amablemente apoyarme como revisora de mi proyecto, proporcionándome valiosas observaciones y recomendaciones para el mejoramiento de este proyecto.

Al Maestro Mario Acuña por brindarme sus conocimientos durante mi formación académica y también apoyarme amablemente en la revisión de este proyecto, ofreciéndome aportaciones y sugerencias de gran utilidad para pulir la presentación del presente proyecto.

Al Doctor Eduardo Leal Beltrán por brindarme invaluable recomendaciones y lineamientos que me sirvieron para estructurar mi proyecto de investigación.

Al Señor Guillermo Torre López, Gerente general del Nuevo Mundo Monterrey, por escuchar mi petición y darme la oportunidad de realizar el presente proyecto de investigación, otorgándome todas las facilidades dentro de la organización que dignamente dirige.

Finalmente quiero agradecer a cada uno de mis maestros que me ofrecieron su tiempo y conocimientos durante mi formación de maestría.

Resumen

Este proyecto de investigación corresponde al área de la Psicología organizacional pretende señalar la importancia que adquiere el engagement como recurso estratégico para lograr la satisfacción y el bienestar psicológico dentro del desarrollo organizacional.

Se realizó una revisión de la bibliografía existente referente al marco conceptual de la psicología positiva, el bienestar psicológico, el engagement, para identificar cada una de las dimensiones que lo caracterizan como un estado afectivo, positivo, relativamente persistente que proporcionan un mejor y más alto nivel de desempeño organizacional.

Como resultado de esta investigación bibliográfica, se pudo establecer un marco teórico que sustente la investigación así como seleccionar un instrumento que nos permitiera evaluar el nivel de engagement de los empleados de una organización comercial para posibilitar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Los resultados permitieron conocer el análisis comparativo entre los empleados participantes en cada una de las dimensiones del engagement de acuerdo a las variables investigadas.

Índice

Capítulo I. Descripción general sobre la organización abordada.....	9
1 Historia.....	9
2 Misión.....	10
3 Visión.....	10
Capítulo II. Planteamiento del problema.....	11
2.1 Introducción.....	11
2.2 Justificación.....	12
2.3 Objetivos.....	14
2.4 Hipótesis y preguntas de investigación.....	14
2.5 Limitaciones.....	15
Capítulo III. Marco Teórico.....	16
3.1 Psicología Organizacional Positiva.....	16
3.1.1 Antecedentes.....	16
3.1.2 Aproximación conceptual.....	19
3.1.3 Modelos teóricos.....	20
3.1.4 Teoría de la Ampliación y Construcción.....	20
3.1.5 Teoría de la Autodeterminación.....	21
3.1.6 Teoría de la Indefensión Aprendida.....	22
3.1.7 Teoría de James – Lange.....	23
3.1.8 Teoría de Cannon – Bard.....	24
3.1.9 Teoría de Schachter – Singer.....	24
3.1.10 Teoría de la Conservación de los Recursos.....	25
3.1.11 Modelo de RyF.....	26
3.1.12 Modelo de las Tres Vías hacia la Felicidad.....	27
3.1.13 Modelo de flujo de Csikzentmihalyi.....	28

	3.1.14 Modelo del Manejo de la Incertidumbre.....	29
	3.2 Bienestar psicológico.....	30
	3.2.1 Antecedentes.....	30
	3.2.2 Modelos Explicativos del Bienestar Subjetivo y del Bienestar Psicológico.....	31
	3.3 La motivación positiva: El engagement.....	32
	3.3.1 Aproximación Conceptual.....	33
Capítulo IV	Método	
	4.1 Tipo de Investigación.....	34
	4.2 Participantes.....	34
	4.3 Caracterización de la muestra.....	34
	4.4 Escenario.....	37
	4.5 Instrumento.....	38
	4.6 Procedimiento.....	38
Capítulo V	Resultados y Discusión.....	39
Capítulo VI	Conclusiones.....	55
	Referencias.....	59
	Anexo 1.....	62

Índice de figuras

Figura 1.	Gráfica de participantes por género.....	35
Figura 2.	Gráfica de participantes por rango de edad.....	35
Figura 3.	Gráfica de puestos.....	36
Figura 4.	Gráfica de participantes por rango de antigüedad laboral.....	37
Figura 5.	Gráfica de porcentajes de dimensiones.....	39
Figura 6.	Gráfica primera dimensión.....	39
Figura 7.	Gráfica segunda dimensión.....	40

Figura 8.	Gráfica tercera dimensión.....	40
Figura 9.	Gráfica nivel obtenido en dimensión vigor rango de edad 18-35 años...	41
Figura 10.	Gráfica nivel obtenido en dimensión vigor rango de edad 36-45 años.....	41
Figura 11.	Gráfica nivel de la dimensión vigor en el rango de edad 46 ó más.....	42
Figura 12.	Gráfica nivel de la dimensión dedicación por rango de edad 18-35 años.	42
Figura 13.	Gráfica nivel de la dimensión dedicación por rango de edad 36-45 años.	43
Figura 14.	Gráfica nivel de la dimensión dedicación por rango de edad 46 ó más....	43
Figura 15.	Gráfica nivel de la dimensión absorción por rango de edad 18-35 años..	44
Figura 16.	Gráfica nivel de la dimensión absorción por rango de edad 36-45 años..	44
Figura 17.	Gráfica nivel de la dimensión absorción por rango de edad 46 ó más.....	45
Figura 18.	Gráfica nivel de la dimensión vigor por antigüedad 0-3 años.....	45
Figura 19.	Gráfica nivel de la dimensión vigor por antigüedad 4-8 años.....	46
Figura 20.	Gráfica nivel de la dimensión vigor por antigüedad 9-15 años.....	46
Figura 21.	Gráfica nivel de la dimensión vigor por antigüedad 16 ó más.....	47
Figura 22.	Gráfica nivel de la dimensión dedicación por antigüedad 0-3 años.....	47
Figura 23.	Gráfica nivel de la dimensión dedicación por antigüedad 4-8 años.....	48
Figura 24.	Gráfica nivel de la dimensión dedicación por antigüedad 9-15 años.....	48
Figura 25.	Gráfica nivel de la dimensión dedicación por antigüedad 16 ó más.....	49
Figura 26.	Gráfica nivel de la dimensión absorción por antigüedad 0-3 años.....	49
Figura 27.	Gráfica nivel de la dimensión absorción por antigüedad 4-8 años.....	50
Figura 28.	Gráfica nivel de la dimensión absorción por antigüedad 9-15 años.....	50
Figura 29.	Gráfica nivel de la dimensión absorción por antigüedad 16 ó más.....	51
Figura 30.	Gráfica dimensión vigor por género femenino.....	51
Figura 31.	Gráfica dimensión dedicación por género femenino.....	52
Figura 32.	Gráfica dimensión absorción por género femenino.....	52
Figura 33.	Gráfica dimensión vigor por género masculino.....	53
Figura 34.	Gráfica dimensión dedicación por género masculino.....	53
Figura 35.	Gráfica dimensión absorción por género masculino.....	54

CAPITULO 1 DESCRIPCION GENERAL SOBRE LA ORGANIZACIÓN ABORDADA

1.1 Historia

A mediados del siglo pasado, en el año de 1850, el Señor Bernardo García Roves y Ordoñez originario de España, fundó en el Distrito Federal El Nuevo Mundo y en el año 1910 pasó a ser El Nuevo Mundo México S. A.

En el año de 1933 el consejo de administración decidió abrir una sucursal en la ciudad de Monterrey, por lo que encomendaron al Sr. José María Quintana Setién quien era el apoderado general, que fuese a organizar ahí dicha sucursal.

El Señor José María Quintana, que posteriormente fue el presidente y accionista mayoritario por muchos años de El nuevo Mundo, permaneció en Monterrey hasta 1946; regresó a México donde estuvo hasta su sentido fallecimiento en el año de 1993.

El Nuevo Mundo dejó de ser sucursal de México para pasar a ser El Nuevo Mundo Monterrey S.A. como se le conoce actualmente.

Al abrir sus oficinas en 1933, contaba con 4 empleados y estaba ubicado en la calle de Morelos y Galeana, donde se vendían toda clase de telas y casimires tanto de mayoreo como de menudeo.

En el año de 1956 se construyó en Padre Mier 325 ote. un edificio y ahí se inauguró una tienda departamental, misma que se fue ampliando poco a poco, según se fueron comprando las propiedades aledañas; y actualmente cuenta con 10,000 metros cuadrados de área de venta y 600 empleados aproximadamente,

además cuenta con 3 amplios estacionamientos con capacidad para 755 automóviles aproximadamente.

En 1977 se abrió El Nuevo Mundo Sucursal Valle en Garza García N.L. y en 1984 se instaló El Nuevo Mundo Zapatería en la Calle de Padre Mier y Emilio Carranza posteriormente en 1997 se inauguró El Nuevo Mundo Sucursal Guadalupe en el municipio de Guadalupe N.L.

Del mismo grupo hay negocios similares al nuestro en México, Guadalajara, Tampico, Veracruz, Cuernavaca Morelos, Acapulco y Puebla.

1.2 Misión

Brindar artículos y servicios para toda la familia, ofreciendo a nuestros Clientes las mejores instalaciones, precio, calidad y servicio, dentro de un ambiente agradable.

1.3 Visión

Ser una empresa líder en eficiencia, atención y satisfacción de nuestros clientes, para ser parte de las familias mexicanas.

1.4 Valores

- Trabajo en Equipo
- Respeto
- Comunicación
- Integridad
- Excelencia
- Responsabilidad
- Confianza

CAPITULO 2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Introducción

Para todos es conocido que las organizaciones en la actualidad enfrentan una serie de cambios, conflictos y tensiones en su estructura organizacional, siendo común observar y escuchar conceptos como crisis laborales manifestadas a través de rotación de personal, desempleo, inestabilidad laboral, condiciones laborales deficientes o inadecuadas, burnout entre otros. Este nuevo escenario laboral, percibido y vivenciado como estresante, tiene un impacto considerable en la percepción del bienestar subjetivo y psicológico en el trabajador y por ende en el desarrollo organizacional.

Surgiendo de esta manera la necesidad que en la psicología organizacional en los últimos años se presente un cambio radical surgido del enfoque aportado por la psicología positiva que tiene como objetivo enfatizar las fortalezas y virtudes que los seres humanos, grupos y organizaciones poseen y que les permita alcanzar un pleno desarrollo

Desde la perspectiva de la psicología positiva se ha girado la mirada hacia los aspectos positivos tales como; el bienestar, la satisfacción, el goce, la esperanza, el optimismo, el flujo y la felicidad, todas estas fuerzas positivas que motivan al ser humano y a la sociedad a “existir” (Seligman, 2000).

El engagement es un constructo claramente motivacional que posee componentes de activación, energía, esfuerzo y persistencia y está dirigido a la consecución de objetivos.

Las personas con engagement se comprometen plenamente con sus tareas implicándose en cada momento de su quehacer diario. Esta experiencia positiva se relaciona con la satisfacción y contribuye al estado de bienestar y facilita el uso de recursos propiciando hacer un mejor trabajo asignado.

Compartiendo afinidad con este enfoque actual, me despertó el interés por trasladar la teoría a la práctica e indagar si efectivamente la relación establecida entre el compromiso organizacional y la satisfacción personal, adquiere una bidireccionalidad, puesto que se dice que los empleados comprometidos con la organización y satisfechos con su trabajo suelen garantizar una mejor contribución del desempeño y reforzamiento de un comportamiento responsable basado en los valores centrales de la organización, proyectando así mismo una imagen positiva de la misma.

En este estudio se pretende disponer de información relevante que permita corroborar la importancia que adquiere el engagement como aspecto relevante para el bienestar psicológico del trabajador y el desarrollo organizacional, considerándose este como un factor que influye favorablemente en una organización saludable y exitosa..

2.2 Justificación

Las condiciones actuales de exigencia a que se enfrenta el ámbito laboral, entre las que se puede mencionar: globalización, competitividad, productividad, certificación, obligan a que las organizaciones cuenten con estrategias y herramientas que les permitan lograr una estabilidad y eficiencia para no ser rebasadas o aniquiladas.

Es en este sentido que cobra importancia los abordajes sustentados con una perspectiva de Psicología Organizacional Positiva que permitan generar organizaciones que sean saludables y que aprendan, es decir que puedan convertirse en inteligentes, innovadoras,

vivas, imaginativas y adaptativas a los cambios futuros, tal como lo plantean(Salanova,Martínez, Llorens, 2004,p- 367).

Las organizaciones sanas y que aprenden saben sacar lo mejor de sus empleados (de Geus, 1977), utilizan mejor la capacidad mental, el conocimiento, y eso lo hacen durante años. Además, gestionan el aprendizaje anticipándose y adaptándose a los cambios en lugar de abordarlos cuando llega una crisis (Argyris, 1993; Senge, 1990).

Para lograr este tipo de organizaciones es necesario que el ejercicio de la práctica profesional de la psicología laboral sin que se descuiden los aspectos negativos existentes y sujetos a intervención, se enfatizen las fortalezas y virtudes tanto de la empresa como de los empleados a fin de propiciar cambios sostenidos en los paradigmas organizacionales y la Psicología Organizacional Positiva centra cada vez más su atención en aspectos tradicionalmente menos estudiados y con consecuencias positivas como el engagement, siendo necesario continuar aportando el trabajo investigativo.

En este sentido y bajo esta perspectiva teórica, se pretende a través del presente trabajo de investigación establecer la relación que las variables de edad, antigüedad y género tienen con respecto al nivel de engagement manifestado en empleados de una empresa comercial.

2.3 Objetivos

Objetivo general

Indagar el grado de engagement del personal de una empresa comercial en la Cd. de Monterrey, N.L. considerando las variables de, edad, antigüedad y género.

Objetivos específicos

- 1.- Gestionar la aplicación de un cuestionario engagement (UWES)
- 2.- Medir el nivel de cada una de las dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) de los empleados de una empresa comercial.
- 3.- Analizar los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement.

2.4 Hipótesis y Preguntas de investigación.

Hipótesis.

H1 La edad de los empleados en una empresa comercial tiene una relación significativa con respecto al nivel de engagement.

H2 La antigüedad de los empleados en una empresa comercial tiene una relación significativa con respecto al nivel de engagement.

H3 Los empleados de género femenino en una empresa comercial presentan un nivel más alto de engagement con respecto al género masculino.

H4 Los empleados de género masculino en una empresa comercial presentan un nivel más alto de engagement con respecto al género femenino.

Preguntas de investigación

¿La edad es factor influyente en el nivel de engagement que manifiestan los empleados de una empresa comercial?

¿La antigüedad es factor que influye del mismo modo en las tres dimensiones del engagement que manifiestan los empleados de una empresa comercial?

¿Existen diferencias significativas con respecto al género en el nivel de engagement que manifiestan los empleados de una empresa comercial?

2.5 Limitaciones

El trabajo se realiza con personal de empleados de una empresa comercial de nombre El Nuevo Mundo Monterrey, en Monterrey, Nuevo León México, durante el semestre Agosto – Diciembre 2011 a una muestra de 93 empleados que representa el 15% de la población total de 600 empleados.

La principal limitación del estudio es el número de participantes y el estar dirigido a una sola empresa comercial

CAPITULO 3 MARCO TEORICO

3.1 Psicología Organizacional Positiva

3.1.1 Antecedentes

El desarrollo teórico e investigativo que ha prevalecido a la psicología a lo largo del tiempo ha estado focalizado en el aspecto negativo y en la debilidad humana en general originando un marco referencial sesgado hacia lo patológico, esto ha incidido en que la psicología sea identificada como psicopatología o psicoterapia(Strumpfer, 2004;Vera, 2006).

Se ha relacionado con el modelo del déficit, del riesgo o de vulnerabilidad (López, en prensa). Es una psicología para la sociedad del riesgo que enfatiza lo negativo, el fatalismo, y la corrosión del self. Su filosofía teórico-práctica es rehabilitadora, negativista y, en cierta forma pesimista. Es como si las personas con problemas sufrieran un proceso de “congelación de la situación de fracaso”. (Winnicott, 1954/1979, P.381) (Citado por Luis Fernández Ríos, 2008).

Los primeros indicios de lo que hoy se conoce como Psicología Positiva surgen en 1988(Seligman et al, 2000) de la mano de Martin Seligman, reconocido por su teoría de la Indefensión Adquirida, quien se ha convertido en portavoz de esta nueva rama de la psicología que trata de potenciar las fortalezas humanas para que funcionen como amortiguador ante las adversidades. Esto es, la Psicología Positiva tiene como objetivo investigar acerca de las fortalezas y virtudes humanas y los efectos que están tienen en las vidas de las personas y en las sociedades en que viven (Cuadra y Florenzano, 2003).

Como alternativa la psicología positiva se encuadra dentro de la tradición del modelo de competencia, orientado a la prevención primaria proactiva universal. Adopta una perspectiva constructivista, humanista y esperanzadora de la teoría y práctica del

transcurrir existencial. (Janoff-Bulman, 1922; McAdams & Pals, 2006; Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Seligman, Steen, Park & Peterson, 2005). La psicología positiva se haya relacionada con el impulse explicativo positivo y constructivo del ser humano y la necesidad del sentimiento de competencia (Dweck, 2006, Goldstein, 1939; Maslow, 1968/1979,1954/1991, Rogers, 1961/1981. (Citado por Luis Fernández Ríos, 2008).

Seligman y colaboradores (2005) mencionan como antecedentes los aportes del psicoanálisis, el conductismo, el cognitivismo, la psicología humanística y la existencialista para el actual entendimiento de los aspectos positivos de la experiencia humana. Pero sin duda, entre los antecedentes más destacados, se encuentran en primer lugar los aportes de la Psicología Humanística. A decir de Warmoth y colaboradores (2001) los psicólogos humanistas no sólo investigan acerca del sufrimiento y el trauma, sino también abordan cuestiones relacionadas al crecimiento, la creatividad, sueños, ética y valores. Los mismos hacen hincapié en las mismas premisas que la Psicología Positiva, las cuales entre las más destacadas se pueden mencionar la voluntad, responsabilidad, esperanza y emoción positiva. Durante la primera mitad del Siglo XX, lo consciente quedó relegado debido al énfasis puesto por los psicoanalistas en lo inconsciente y excluido por los psicólogos conductistas que sólo se enfocaban en el comportamiento observable y objetivo (Warmoth & cols., 2001).

Afortunadamente, poco después comenzaron a surgir nuevas teorías y conceptos. Entre los más relevantes, encontramos a Maslow (1954) que introdujo la teoría de la

motivación humana e ideas tales como las de necesidades de desarrollo y autoactualización (self-actualization). Fue este autor quien probablemente haya introducido las bases de Psicología Positiva. Al respecto sostiene que: La ciencia de la psicología ha tenido mucho más éxito en el lado negativo que en el positivo; nos ha revelado mucho acerca de los defectos del hombre, sus aspiraciones o su total altura psicológica. Es como si la psicología se hubiera restringido voluntariamente a la mitad de su jurisdicción legítima. (1954, pp.352-353)

Rotter (1966) conceptualiza lo que llamó sentimiento de control (locus de control) interno-externo y Allport (1961,1968) describió la personalidad madura: la cual tiene una amplia extensión del sentido de sí mismo; es capaz de establecer relaciones emocionales con otras personas, en la esfera íntima y en la no íntima; posee una seguridad emocional fundamental, sentido del humor, se acepta a sí misma y vive en armonía con una filosofía unificadora de la vida. En la década del setenta, Rogers (1972) a través de su terapia centrada en el cliente desarrolla su creencia de que los individuos tienen el poder de moverse a sí mismos a un mejor funcionamiento describiendo y expresando su auténtico ser.

Así mismo, realizó también una gran contribución al estudio del funcionamiento integral de la persona, entendiendo la vida plena como un proceso, caracterizado por la apertura a la experiencia, la tendencia al vivir existencial, la mayor confianza en el organismo y la tendencia a un funcionamiento pleno.

Bandura (1977) desarrolla su constructo del sentido de auto-eficacia y Antonovsky (1979) propone como constructo central de su modelo salugénico al Sentido

de Coherencia, definido como “ una orientación global ” que se expresa en el grado en el que las personas poseen sentimientos de confianza duraderos sobre los estímulos provenientes de nuestro mundo subjetivo y del contexto, a lo largo de la vida (Casullo, 2001).

Frankl (1979) desarrolló la técnica terapéutica denominada logoterapia. De acuerdo con ella, la primera fuerza que moviliza al hombre es la lucha por encontrar un sentido a la propia vida, asignando distintos significados a la misma. En los años actuales los aportes de Millon y Davis (2000) acerca de la personalidad humana en términos de equivalente psicológico del Sistema Inmune, constituyen una contribución importante a la Psicología Positiva.

3.1.2 Aproximación Conceptual

La Psicología Positiva se define como el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología (Seligman, 2005; Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

Es definida también como el estudio científico de las fortalezas y virtudes humanas, las cuales permitan adoptar una perspectiva más abierta respecto al potencial humano, sus motivaciones y capacidades (Sheldon & King, 2001), incluye también virtudes cívicas e institucionales que guían a los individuos a tomar responsabilidades sobre su comunidad y promueve características para ser un mejor ciudadano (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

Permite utilizar una nueva metodología de trabajo en la gestión y desarrollo de emociones positivas en el ámbito del liderazgo empresarial, con un alto impacto positivo en el clima organizacional y la calidad de vida laboral. Fomenta el desarrollo de recursos intelectuales, físicos, psicológicos y sociales permanentes en el directivo, posibilitando una mayor y mejor capacidad de resolución de problemas y toma de decisiones, caracterizada por un incremento del pensamiento creativo, la capacidad de innovación y la resiliencia ante adversidades futuras. Por último, pero no menos importante, permite al directivo poder crear y experimentar una mayor satisfacción con su vida laboral y personal y disfrutar de un mayor grado de felicidad auténtica en el desempeño de su misión.

3.1.3 Modelos Teóricos

Las organizaciones son formaciones sociales complejas y plurales con múltiples aspectos y pueden por tanto, ser estudiadas desde muchas perspectivas. Mi propósito con la selección de estas teorías y modelos que a continuación describo ha sido proporcionarme una estructura para pensar sobre la fundamentación de este proyecto de investigación y considero que todos ellos aportan valiosos elementos teóricos para comprender la esencia y soporte de la perspectiva organizacional positiva.

3.1.4 Teoría de la Ampliación y Construcción

La Teoría de la Ampliación y Construcción (Broaden and Build Theory) de Barbara Fredrickson (1998, 2001) plantea que mientras que la finalidad de las emociones negativas es básicamente disminuir repertorios de conducta (y permitir así una huida o una lucha eficaz ante un estresor), las emociones positivas justamente existen para ampliar y construir repertorios de pensamiento y acción. La alegría, por ejemplo, permite explorar más situaciones, jugar, tener relaciones más abiertas con otras personas, etc., pero, además, alienta el crecimiento de recursos intelectuales, emocionales,

interpersonales.

El juego, por ejemplo, puede favorecer el desarrollo cognitivo, el uso de interacciones complejas, o la exploración de nuevas capacidades. En términos generales, las emociones positivas están menos ligadas a tendencias de acción específicas (Frijda, 1986) que las negativas y también menos vinculadas a patrones psicofisiológicos precisos (Power y Dalglish, 1997).

Pero justamente esa puede ser la gran virtud de las emociones positivas: facilitan la respuesta en marcha de conductas más flexibles, menos predeterminadas y, en último término, ayudan a ampliar nuestros repertorios de conducta (Isen, 1999). En el ámbito clínico, parece clara la hipótesis de que si somos capaces de instalar, mantener, o apoyarnos en esos elementos positivos, se puede favorecer la cristalización de repertorios adaptativos y de un mejor funcionamiento en general.

3.1.5 Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan

Esta teoría de marcado carácter motivacional y con evidentes conexiones con la psicología humanista propone que el bienestar psicológico es fundamentalmente la consecuencia de un funcionamiento psicológico óptimo (Rogers, 1963). Es decir, el bienestar psicológico no estaría necesariamente relacionado con experimentar situaciones placenteras o con satisfacer deseos, lo cual generaría un afecto positivo pasajero (Ryan y Deci, 2001), sino con un funcionamiento psicológico sano basado en: (a) una adecuada satisfacción de las necesidades psicológicas básicas (i.e., autonomía, vinculación y competencia), y (b) un sistema de metas congruente y coherente; es decir, las metas deben ser (b1) mejor intrínsecas que extrínsecas, (b2) coherentes con los propios intereses y valores así como con las citadas necesidades psicológicas básicas y (b3) coherentes entre sí.

Uno de los elementos centrales es el concepto de necesidad básica que, como es bien sabido, tiene su origen en autores como Maslow (1943) o White (1959). Según esta teoría, las necesidades básicas son los nutrientes básicos e innatos esenciales para el bienestar psicológico (Deci y Ryan, 2000). Esto significa que un déficit importante en alguna de estas áreas tenderá a aparecer asociado a diversas consecuencias negativas, como un menor bienestar y un mayor nivel de afecto negativo y de sintomatología física y psicológica. Es importante destacar que, de forma adicional, otros autores proponen la existencia de otras necesidades básicas, como por ejemplo, la seguridad (p.ej.: Andersen, Chen y Carter, 2000; Maslow, 1943) la cual puede jugar un papel muy relevante en muchos problemas de ansiedad, o el sentido vital (ej.: Baumeister, 1991; Frankl, 1946/2004), que también aparece a menudo afectado en la población clínica.

Desde una perspectiva evolutiva, estos autores proponen que experiencias de privación en una o varias de estas áreas básicas puede generar la aparición de necesidades substitutivas o motivos compensatorios con el objetivo de reducir la sensación de insatisfacción (Deci y Ryan, 2000), como la valoración excesiva de la imagen física, la admiración por parte de los demás, o la dominación social¹. Las consecuencias de la creación de estos motivos compensatorios pueden ser muy negativas a largo plazo ya que la persona adulta puede seguir valorando en exceso las metas compensatorias (p.ej.: deseo de admiración, éxito económico) y obviar ciertas necesidades básicas lo cual mantendría su sensación de insatisfacción, aumentando en consecuencia aún más la intensidad de dichas motivaciones compensatorias, generándose un círculo vicioso.

3.1.6 Teoría de la Indefensión Aprendida

Durante los años 70, Martin Seligman desarrolló una interesante teoría que, si bien en un principio sirvió para explicar comportamiento animal, posteriormente se ha mostrado con gran capacidad explicativa para un número importante de fenómenos

humanos, especialmente con la incorporación de la teoría de la atribución al modelo. Seligman descubrió que, tras someter a un animal a descargas eléctricas sin posibilidad de escapar de ellas, dicho animal no emitía ya ninguna respuesta evasiva aunque, por ejemplo, la jaula hubiese quedado abierta. En otras palabras, había aprendido a sentirse indefenso y a no luchar contra ello.

Más concretamente, Seligman explicó el fenómeno en términos de una percepción de no contingencia entre posibles conductas de evasión y sus nulas consecuencias: haga lo que haga el animal siempre obtendrá el mismo resultado negativo. La consecuencia más directa del proceso es la inacción o pérdida de toda respuesta de afrontamiento. Este es el principio de su Teoría de la Indefensión Aprendida. Sin embargo, una vez comprobados fenómenos similares en el comportamiento humano, especialmente asociados a estados depresivos, la teoría se enriqueció notablemente durante los años 80 con la incorporación de las teorías de la atribución o el denominado estilo atribucional.

Según ello, los efectos de la indefensión aprendida serán más o menos severos en función del estilo atribucional que tenga la persona en relación con las causas atribuibles a la no contingencia. Así, los efectos serán mayores si uno tiende a pensar que la no contingencia es debida a factores estables o de carácter global, mientras que los efectos serán menores o transitorios si uno tiende a atribuir el fenómeno a factores inestables o de carácter más específico.

La estabilidad y la especificidad, junto a la importancia atribuida al efecto o factores de personalidad como el locus de control explicarían diferentes síntomas de indefensión entre diferentes personas ante una misma situación vital.

Así, por ejemplo, un estilo explicativo en el que los fracasos se atribuyen a factores internos estables mientras que los éxitos se atribuyen a factores externos situacionales es una de las causas del fracaso escolar en una parte importante de alumnos: "soy tonto o no tengo suficiente capacidad para sacar los estudios; ese examen, ah, sí, lo aprobé por suerte, el profesor estaba de buen humor".

3.1.7 Teoría de James-Lange

Esta teoría sugiere que se deben basar los sentimientos humanos en sensaciones físicas, como el aumento del ritmo cardíaco y las contracciones musculares. Desde esta teoría se afirma que nuestra experiencia emocional es el resultado, no la causa, de los cambios corporales percibidos. Esto implica que al controlar la conducta, pueden controlarse las experiencias emocionales. La teoría de James-Lange puede ser considerada como un claro antecedente de las modernas teorías centradas en los aspectos cognitivos y sociales de la emoción. Además, posee el valor de ser la primera teoría psicológica formulada sobre la emoción (Palmero, 1996).

3.1.8 Teoría de Cannon-Bard

Subraya que los sentimientos son puramente cognoscitivos ya que las reacciones físicas son las mismas para emociones diferentes y no se puede distinguir una emoción de otra basándose en las señales fisiológicas. Así es que, mientras la teoría de James-Lange se basa en la suposición de que los diferentes estímulos emocionales inducen diferentes patrones de actividad en el SNA y que la percepción de estos patrones diferentes da por resultado diferentes experiencias emocionales, la teoría de Cannon-Bard, afirma que el SNA responde del mismo modo a todos los estímulos emocionales. Esto significa que debe haber más en la experiencia emocional que tan sólo la excitación fisiológica, de otra manera no se podría distinguir un estado emocional del otro (Gross, 1998).

3.1.9 Teoría de Schachter-Singer

Sostiene que las emociones son debidas a la evaluación cognitiva de un acontecimiento, pero también a las respuestas corporales: la persona nota los cambios fisiológicos y denomina sus emociones de acuerdo con ambos tipos de observaciones. Un ejemplo de la repercusión y vigencia de la aportación de James lo encontramos en los trabajos de Lazarus, quien muy al estilo de Schachter y Singer plantea que los cambios corporales, aunque importantes, son insuficientes para experimentar la emoción; es necesario evaluar previamente la situación para que el sujeto experimente la emoción; por lo que el primer paso en la secuencia emocional es la valoración cognitiva de la situación.

La actividad cognitiva es una precondition necesaria para la emoción, ya que, para experimentar una emoción, un sujeto debe saber que su bienestar está implicado en una transacción a mejor o a peor (Fernández-Abascal & Cols., 1998).

3.1.10 Teoría de la Conservación de los Recursos

Según esta teoría, los recursos pueden ser potencialmente motivadores en sí mismos mediante la creación, el mantenimiento y la acumulación de recursos. Según este modelo las personas intentan retener, proteger, y construir recursos y lo que resulta amenazante para ellos es la pérdida potencial o real de tales recursos. Los recursos se definen como aquellos objetos, características personales, condiciones o energías que son valoradas por los individuos o que sirven para conseguir dichos objetos, características personales o energías que el trabajador valora. Además, desde esta perspectiva se asume que la presencia de recursos puede generar lo que se denominan «espirales positivas» o «espirales de ganancias» de recursos (Hobfoll, 2001) que se han encontrado en estudios previos (Llorens, Schaufeli, Bakker, y Salanova, 2004; Salanova, 2004; Salanova, Bresó, y Schaufeli, 2004).

El hecho de ganar recursos hace probablemente más fácil que se crean más recursos en un futuro, y se preserven otros recursos que se consideran valiosos, con

lo cual puede verse incrementada la motivación para crear más recursos, así como el bienestar de los trabajadores (Hobfoll, 2001, 2002). De acuerdo con esto, aquellas personas que ganan recursos son más vulnerables a ganar más recursos, y por tanto, generar espirales positivas de recursos.

Entre los recursos laborales más importantes para generar organizaciones positivas podemos destacar los siguientes: autonomía en el puesto, oportunidad para el uso de habilidades, variedad, demandas laborales realistas, claridad de las tareas y del rol laboral, las oportunidades que ofrece el trabajo para el contacto social, la variedad de las tareas, la existencia de información y feed-back sobre el trabajo, un salario percibido como "justo", la seguridad física en el trabajo, que el trabajo sea valorado socialmente, y el apoyo del supervisor. Son las "vitaminas" del modelo de bienestar psicológico de Warr (1987, 1990).

3.1.11 Modelo de Ryff

¿Cuáles son los dominios fundamentales del funcionamiento óptimo humano? Dibujar el mapa de esas áreas esenciales fue la tarea que Carol Ryff se propuso hacer en los años 90 para poder definir la Salud Mental Positiva (Ryff, 1989, 1995; Ryff y Singer, 1998). Como es bien sabido, la salud se ha definido históricamente más por sus carencias (v.g., la ausencia enfermedad) que por los atributos positivos que la podrían definir y el esfuerzo de Ryff ha ido encaminado a hacer una propuesta en este sentido. Apoyándose en una revisión de las áreas que autores como Maslow, Rogers, Allport, Jung, Jahoda y otros han hecho desde hace décadas, esta autora ha realizado una propuesta sobre los aspectos que conformarían un estado de salud mental óptimo. Uno de los motivos de la popularidad del modelo de Ryff es que se diseñaron escalas de medida cuya estructura factorial apoya las dimensiones de bienestar propuestas (Ryff y Keyes, 1995).

El modelo de Ryff plantea seis dimensiones básicas: Control ambiental, Crecimiento personal, Propósito en la vida, Autonomía, Autoaceptación y Relaciones

positivas con otros, que delimitarían el espacio de la salud mental, diferenciando a su vez lo que se entendería por un funcionamiento óptimo (algo típicamente no delimitado en el trabajo clínico) frente a un funcionamiento deficitario.

Aunque el modelo de Ryff descarta prácticamente los aspectos hedónicos de la experiencia humana así como los componentes psicosociales del bienestar (p.ej.: sensación de que uno contribuye al bienestar comunitario) ver Keyes, 2005 sus seis dimensiones de un modo sintético reflejan elementos eudaimónicos de un gran interés para cualquier clínico (p.ej.: sensación de control, relaciones positivas con los demás, o autonomía). Además, el comportamiento de éste y otros instrumentos de bienestar en muestras de pacientes con problemas psicológicos refleja, incidiendo en lo ya hemos discutido sobre las emociones humanas, que la salud mental positiva es relativamente independiente de la salud mental negativa (Keyes, 2005).

3.1.12 Modelo de las Tres Vías hacia la Felicidad de Seligman

Martin Seligman (2003) ha propuesto un marco desde el cual pretende mostrar de forma ordenada diversas vías que parecen conducir al bienestar y la felicidad. Sin embargo, su propuesta no está dispuesta como una teoría, ni siquiera como un modelo, sino más bien como una forma de estructurar inicialmente la investigación realizada en este campo y de proyectarla hacia el futuro (Duckworth, Steen y Seligman, 2005).

Según este autor, la investigación ha mostrado que hay al menos tres vías fundamentales por las cuales las personas se pueden acercar a la felicidad; la vida placentera (*pleasant life*), que incluiría aumentar las emociones positivas sobre el pasado, el presente y el futuro; la vida comprometida (*engaged life*), que se refiere a la puesta en práctica cotidiana de las fortalezas personales con el objetivo de

desarrollar un mayor número de experiencias óptimas («flow»); y la vida significativa (meaningful life), que incluiría el sentido vital y el desarrollo de objetivos que van más allá de uno mismo.

Aunque se especifica que estas tres vías no tienen por qué ser ni exclusivas, ni exhaustivas, sí se realiza un énfasis importante en que el desarrollo de la vida comprometida y de la vida significativa pueden tener una mayor importancia para la construcción del bienestar (Duckworth et al., 2005). Quizá lo más relevante es que este esquema está siendo usado experimentalmente por este equipo de investigación para crear distintos ejercicios destinados a elevar el bienestar en cada una de dichas áreas. Por ejemplo, para aumentar las emociones positivas en el presente se ha propuesto una tarea que consiste en anotar todos los días tres hechos positivos que se han descubierto en ese día, así como las causas. Para aumentar el nivel de «flow», se propone un ejercicio que consiste en pensar cómo usar más a menudo en el día a día cotidiano sus fortalezas personales.

3.1.13 Modelo de Flujo de Csikszentmihalyi

El término “flujo”, uno de los conceptos de la Psicología Positiva más vinculados al mundo del emprendedor, acuñado por Csikszentmihalyi (2004), define un estado de disfrute, control y atención focalizada que se logra cuando las oportunidades de acción percibidas en el entorno emplean plenamente las capacidades de acción; es decir, cuando coinciden los desafíos y las habilidades, subjetivamente percibidas. Se supone que los dos desequilibrios posibles entre los desafíos y las habilidades producen estados experienciales negativos : ansiedad, si los desafíos son superiores a las habilidades, y aburrimiento cuando las habilidades superan a los desafíos.

El flujo se logra cuando una actividad desafía suficientemente al emprendedor como para motivarle a aplicar sus capacidades plenas: según mejoran estas capacidades, la permanencia en el flujo requiere la adopción de mayores desafíos. Csikszentmihalyi,

2004). Esto es, puesto que no posee resultados históricos ni información acerca de su negocio, el emprendedor, tras la creación de la nueva empresa se enfrenta al desafío de afianzarla, de implementar la estrategia que permitirá su desarrollo; comienza así un proceso de experimentación y aprendizaje, el cual implica sucesivos cambios tanto en la estrategia inicial como en las capacidades del emprendedor y los desafíos que se había marcado.

3.1.14 Modelo del Manejo de la Incertidumbre

(Van den Bos & Lind, 2002) proporciona un marco teórico para pronosticar un efecto moderador de la identificación grupal en la relación entre la justicia organizacional y el cansancio emocional del empleado. Este modelo socio-cognitivo acerca de las percepciones de justicia examina la relación entre la justicia organizacional y la incertidumbre percibida. En sus trabajos experimentales los autores encuentran que la incertidumbre afecta a las evaluaciones de justicia y, como consecuencia, que las reacciones afectivas y conductuales ante la justicia percibida serán más fuertes en situaciones de incertidumbre (Van den Bos, 2001; Van den Bos & Miedema, 2002).

Dicho de otra manera, se ha encontrado que la incertidumbre percibida modera los efectos de la justicia organizacional. Ellos sugieren que la explicación reside en el hecho de que la gente se encontraría más preocupada por la justicia, por lo que sería más sensible a la información relevante, cuando siente mayor incertidumbre (Van den Bos & Lind, 2002).

Los sentimientos de incertidumbre que se proponen en el modelo pueden surgir de una variedad de situaciones en las cuales las personas se ven incapaces de predecir el futuro. Mientras tanto, la justicia percibida se sugiere como una fuente de certeza, en el sentido de que puede dar una apariencia de certeza a las cosas o bien hacer la incertidumbre más aceptable, reduciendo la ansiedad y los sentimientos de amenaza que normalmente la acompañan, o ambas cosas. La justicia organizacional es definida en el modelo de una manera amplia y no se restringe a un tipo de juicios de justicia determinados.

Los hallazgos empíricos que apoyan los pronósticos del modelo de manejo de la incertidumbre se están acumulando progresivamente. Se han encontrado fuertes efectos de la justicia asociados con la incertidumbre provocada por el cambio organizacional o por los despidos. En estudios experimentales se ha hallado que, haciendo saliente la incertidumbre de las personas, éstas mostraban mayores efectos de la justicia percibida sobre sus reacciones emocionales ante G. Topa, F. Palacì y J. F. Morales / Acción Psicológica, enero 2006, vol. 4, n.o 1, 37-46 39 la situación (Van den Bos, 2001). Más tarde se ha comprobado que una alta incertidumbre está relacionada con fuertes reacciones afectivas, cognitivas y conductuales antes la justicia percibida (De Cremer & Sedikides, 2005). Sobre la base de estos estudios previos, en este trabajo se pronostica que la identificación grupal, debido a su potencial de reducción de la incertidumbre, tendrá un papel moderador en la relación entre justicia organizacional y cansancio emocional.

3.2 Bienestar Psicológico

3.2.1 Antecedentes

Al hablar de bienestar existen dos tradiciones conceptuales según Ryan y Deci (2001) que permiten definir el bienestar: La tendencia hedónica y la tendencia eudamónica. En la tradición hedónica, se hace referencia al bienestar hedónico (Díaz, et al 2006). Conocido en la investigación científica como bienestar subjetivo (Diener; 1984; Barreat; 1998; Cuadra y Floranzano, 2003; D'Angello, 2006) y en la tradición eudamónica al bienestar conceptualizado como bienestar eudamónico (Díaz, et al. 2006) o bienestar psicológico (Casullo, 2007; Salotti, 2006), (citados por Vielma y Alonso 2010).

Según Casullo y sus colaboradores (2002) el bienestar psicológico tiene varias

Acepciones, inscritas en marcos teóricos no siempre claros y sin alcanzar, aún hoy un consenso. Para Veenhoven (1991), éste término puede definirse como el grado en el que un individuo juzga globalmente su vida en términos favorables. La evaluación que realiza el sujeto depende de tres componentes, a saber: a) los estados emocionales (positivo-negativo), b) el componente cognitivo (procesamiento de la información que las personas realizan acerca de cómo les fue o les está yendo en su vida), y c) las relaciones vinculadas entre ambos componentes. En este sentido el bienestar psicológico se puede apreciar como un constructo tríarquico (Casullo y Col, 2002), citado por Marsollier y Aparicio, 2010).

Para Cuadra y Florenzano, (2003), el bienestar psicológico es entendido como “estar bien”, es el resultado de las conclusiones cognoscitivas y afectivas que las personas elaboran respecto a su grado de satisfacción con la vida según lo que piensan y sienten al evaluar globalmente su existencia.

Salotti (2006) y Salanova et al (2005) señalan que el bienestar psicológico es Resultado de la percepción sobre logros alcanzados en la vida y el grado de satisfacción personal con lo que se ha hecho, se está haciendo o puede hacerse.

3.2.2 Modelos Explicativos del Bienestar Subjetivo y del Bienestar Psicológico.

Entre los modelos explicativos del bienestar psicológico, pueden mencionarse; los modelos de “Arriba-abajo” (Top-down), sostienen que las personas están dispuestas a vivenciar y reaccionar ante los eventos y circunstancias asumiendo actitudes positivas o negativas en la vida cotidiana según los rasgos de la personalidad que posean, el modo en que perciben la situación y el papel que cumplen los factores en cada caso en particular.

Los modelos de “Abajo-arriba” (Bottom-up) sugieren que el bienestar se deriva de la sumatoria de la satisfacción en diferentes dominios, de modo que una persona solo está satisfecha cuando ha experimentado muchos momentos placenteros y satisfactorios.

El modelo multidimensional del bienestar psicológico, propuesto por Keyes (1985) comprende seis dimensiones claramente diferenciadas que lo constituyen; auto-aceptación, relaciones positivas con otras personas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida y crecimiento personal (Salotti, 2006).

3.3 La motivación positiva: el Engagement

Uno de los aspectos determinantes del comportamiento humano es la motivación, que es un proceso psicológico relacionado con el impulso, dirección y persistencia de la conducta. Desde la Psicología Organizacional Positiva, este impulso a actuar en relación al trabajo, en determinadas condiciones y para ciertas personas, puede ser fuente de satisfacción y bienestar reportando beneficios tanto para la persona como para la organización.

En los últimos años, bajo el enfoque de la psicología positiva los estudios se han centrado más en las fortalezas y el funcionamiento óptimo frente a otras perspectivas más centradas en los aspectos que funcionan mal o las debilidades (Seligman y Csikszentmihaly, 2000). Así se han desarrollado herramientas para evaluar conceptos como el engagement (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002).

De acuerdo con Maslach y Leiter (1997), el Engagement se caracteriza por energía, implicación y eficacia. Los trabajadores que puntúan alto en Engagment tienen una alta energía y conectan perfectamente con su trabajo, percibiéndose así mismos como

capaces de afrontar eficazmente las diferentes demandas de sus trabajos. Más que un estado específico y temporal el Engagement se refiere a un estado cognitivo-afectivo más persistente en el tiempo, que no está focalizado sobre un objeto o conducta específicas (Schaufeli et al, 2000).

En la actualidad muchas organizaciones consideran que sus empleados son el activo más valorado y han venido interesándose cada vez más por su bienestar y salud psicológica. Por lo que sus políticas apuntan a mejorar e incrementar la salud, seguridad, motivación y bienestar de sus empleados.

3.3.1 Aproximación Conceptual

El engagement es un estado afectivo positivo, relativamente persistente, de plenitud que es caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción o concentración en el trabajo (Schaufeli, Salanova, González – Roma & Bàker, 2000).

Concretamente el vigor se refiere a altos niveles de energía y activación mental en el trabajo, la voluntad y predisposición de invertir esfuerzos y la persistencia, incluso ante las dificultades.

La dedicación se asocia al entusiasmo, estar orgulloso e inspirado en el trabajo. Se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío.

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.

Las personas que experimentan engagement tienen una alta energía y se muestran eficazmente unidas a sus actividades laborales y se sienten totalmente capaces de responder a las demandas de sus puestos de trabajo con absoluta eficacia. Disfrutan su accionar y experimentan emociones placenteras de plenitud y autorrealización

CAPITULO 4 METODO

4.1 Tipo de Investigación.

El presente trabajo se lleva a cabo como una investigación exploratoria y descriptiva y con un diseño NO experimental y transversal. Ya que el estudio se realiza sin la manipulación deliberada y en la que solo se observa la temática específica en su ambiente natural.

4.2 Participantes

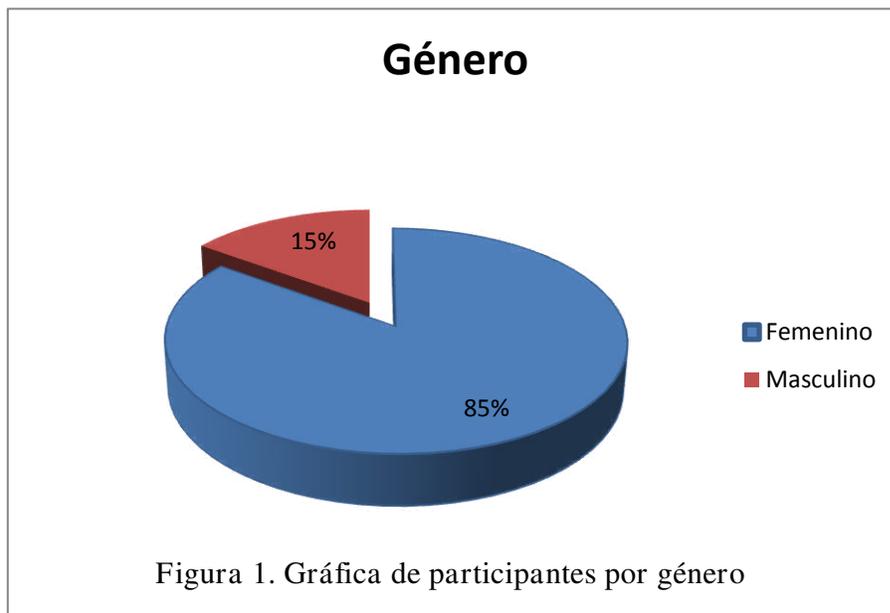
Los participantes son empleados de una empresa comercial con una población total de 600 de la cual se eligió una muestra de 93 empleados representando el 15% del total de la población

4.3 Caracterización de la muestra

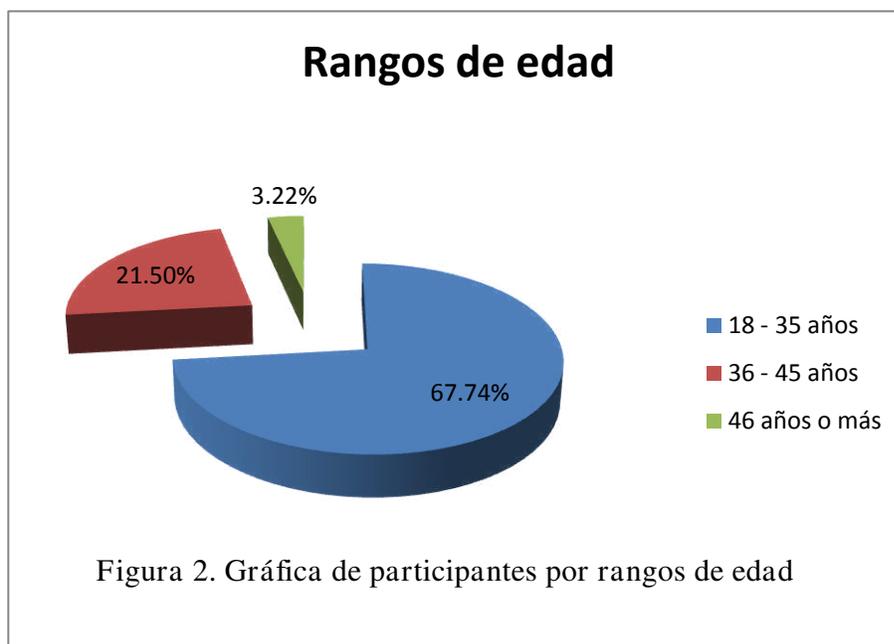
El método utilizado para elegir el muestreo fue aleatorio simple. Se acordó con la directora de capital humano que en los espacios de menor actividad comercial, se escogería aleatoriamente al personal que estuviera menos ocupado.

La muestra se conformó por empleados representativos de los diversos departamentos de la empresa, de ambos géneros, por personal con antigüedad y reciente ingreso, así como de distintos niveles jerárquicos tales como jefes de departamentos y empleados.

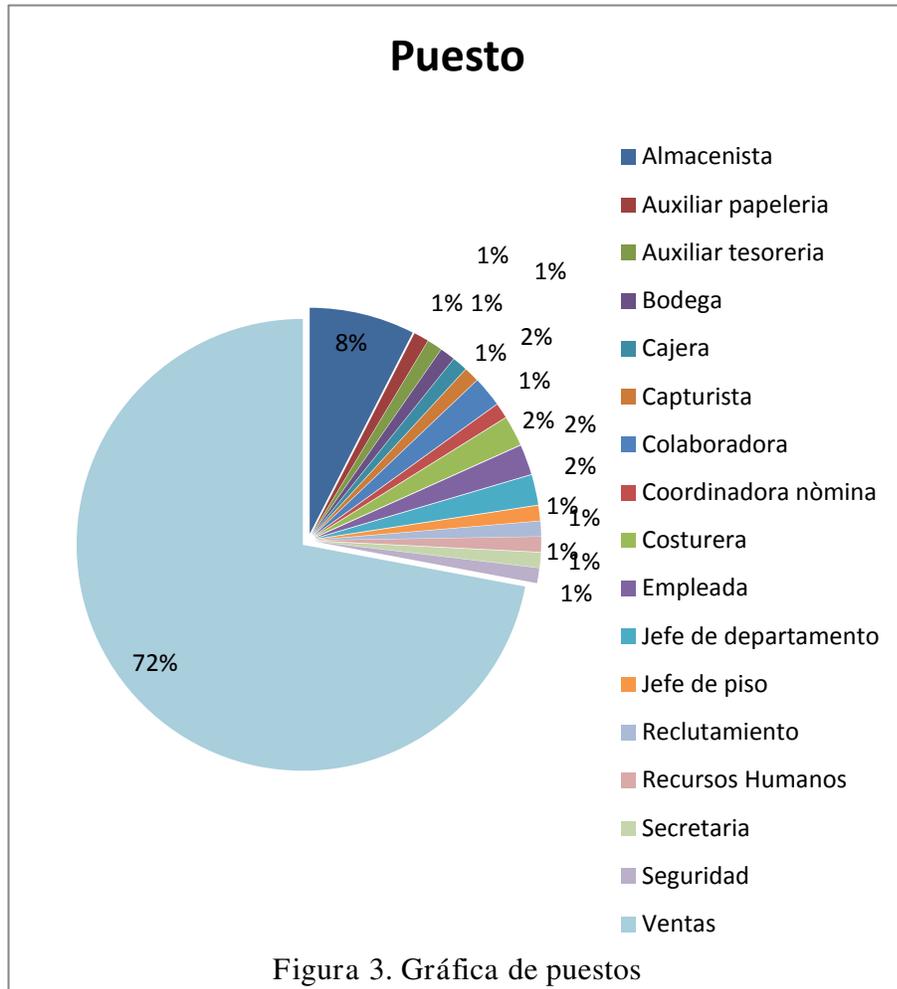
Las características que se tomaron en cuenta para caracterizar la muestra fueron las siguientes:



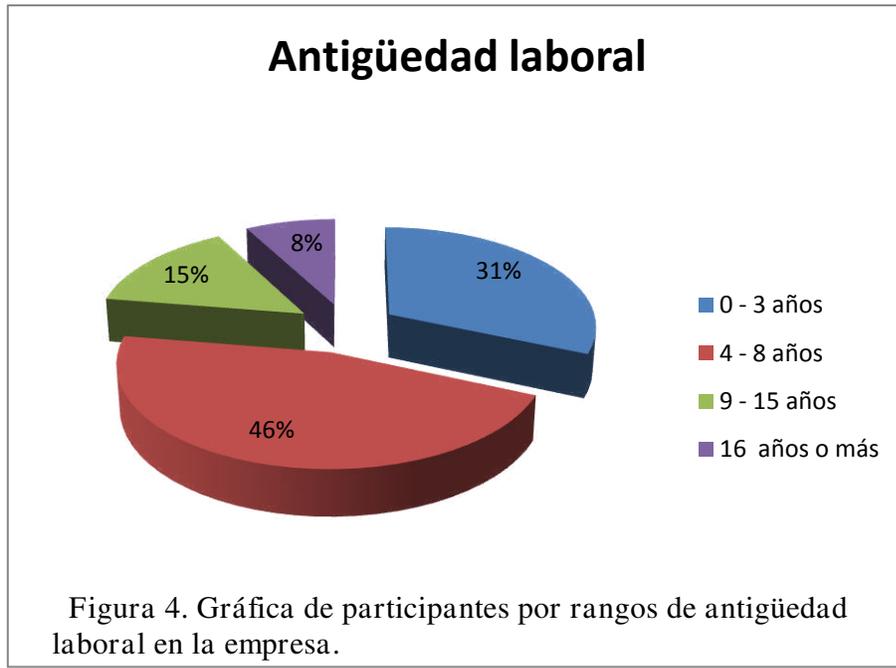
En la investigación participaron 79 empleados de género femenino que comprende el 85% de la muestra y 14 empleados de género masculino correspondiente al 15% de la muestra



67.74% de las personas que participaron se encuentran en un rango de edad entre 18 y 35 años de edad. La edad oscilo entre los 18 y 51 años.



El 72% de los empleados participantes ocupan el puesto de ventas siendo este el puesto más representativo de la muestr



El 46% de los participantes tienen una antigüedad laboral de 4 a 8 años, dada las condiciones del puesto desempeñado y las características de la empresa hay una permanencia significativa.

4.4 Escenario

La investigación se lleva a cabo en las instalaciones del Nuevo Mundo Monterrey, sucursal matriz, ubicada en Padre Mier No. 325 ote. Zona centro, Monterrey, Nuevo León, México.

La aplicación del instrumento se realiza en un área del departamento de recursos humanos, en la cual se realizan la aplicación de exámenes psicométricos, siendo este un área con buena iluminación, privacidad, pupitres individuales y condiciones adecuadas para dicha aplicación

4.5 Instrumento

Para la presente investigación se utilizó la versión española de Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro, y Grau (2000) de la work Engagement Scale (Schaufeli, et al., 2002) con 3 subescalas de 5 ítems cada una: vigor, dedicación y absorción que los participantes respondieron en una respuesta tipo likert de seis puntos (desde 1= “nunca – ninguna vez” a 6= “siempre – todos los días”).

4.6 Procedimiento

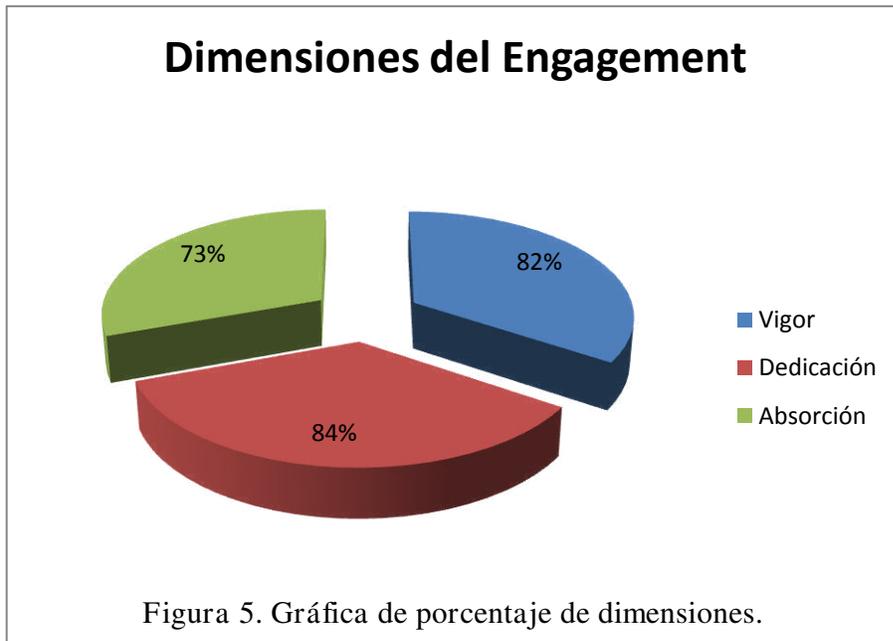
En primera instancia se plática con el coordinador de esta maestría para comentarle nuestra intención de realizar el proyecto final de campo con el enfoque teórico de la psicología organizacional positiva, recibiendo además de su aprobación valiosas sugerencias.

Posteriormente se establece contacto con el gerente de la empresa comercial abordada para solicitar su autorización de llevar a cabo este estudio con los empleados a su cargo. Una vez recibida la autorización se nos pide ponernos en contacto con la directora de capital humano para la planeación y ejecución del estudio.

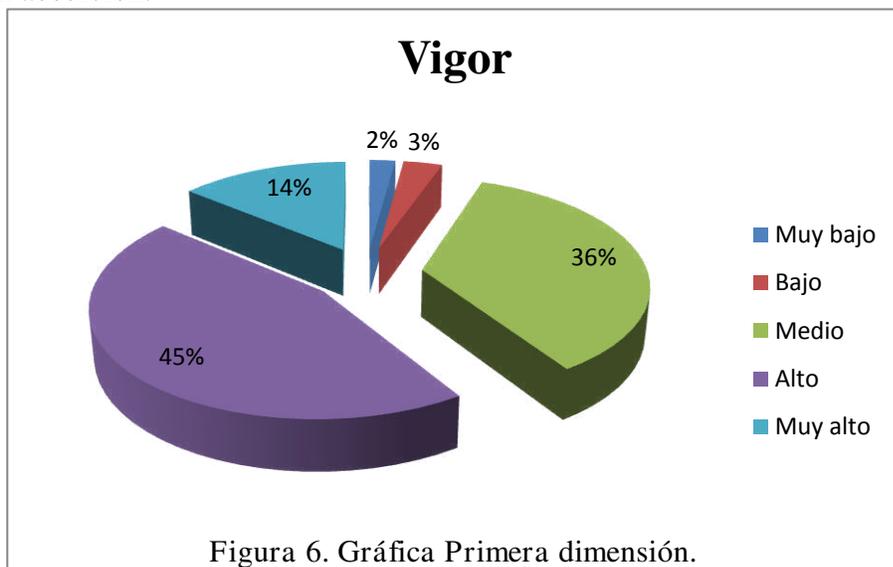
En una siguiente etapa se realizan entrevistas con personal directivo y jefes de departamento con el propósito de conocer sus impresiones, satisfacciones y lo que consideraban aspectos positivos de la empresa.

Subsecuentemente se inicia la aplicación del instrumento con los empleados dentro de las instalaciones de la organización, aplicándose en total 93 cuestionarios. Una vez terminada la aplicación, se procede a realizar la captura de la información recabada utilizando para ello el programa Excel con el fin de facilitar el análisis e interpretación de los resultados.

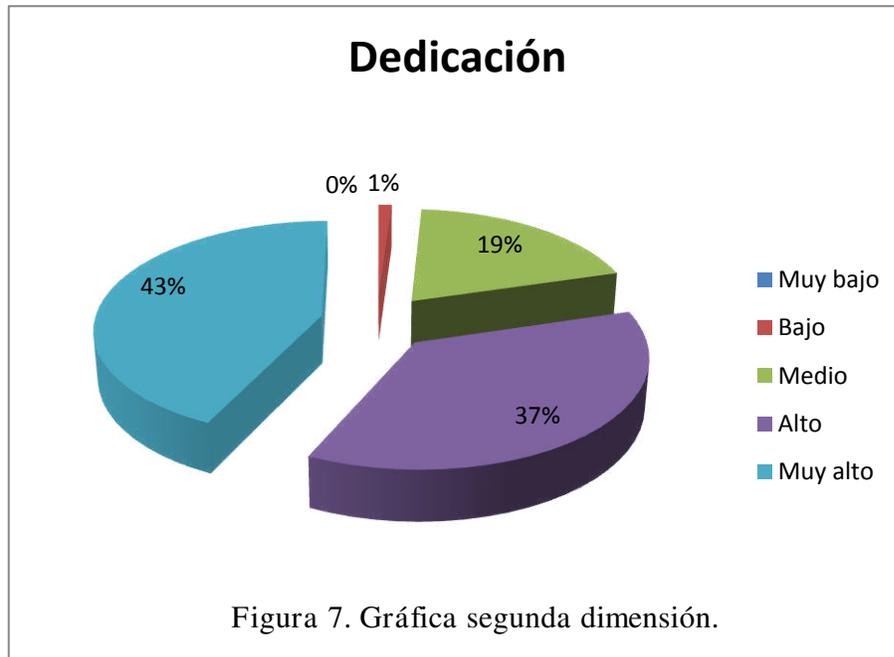
CAPITULO 5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.



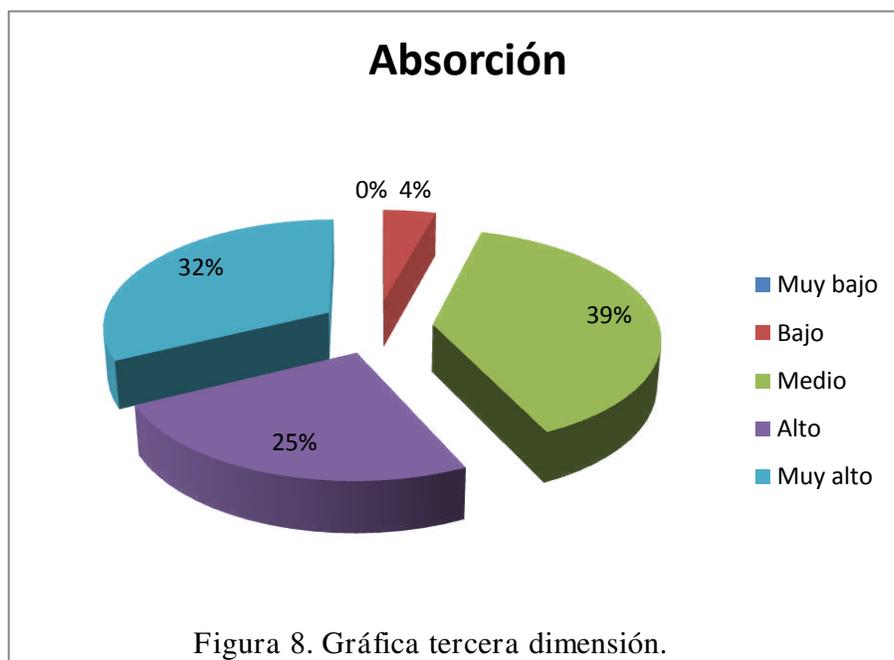
En la medición del engagement de los empleados participantes a nivel general las dimensiones sobresalientes son: dedicación y vigor, observándose un rezago en la dimensión absorción.



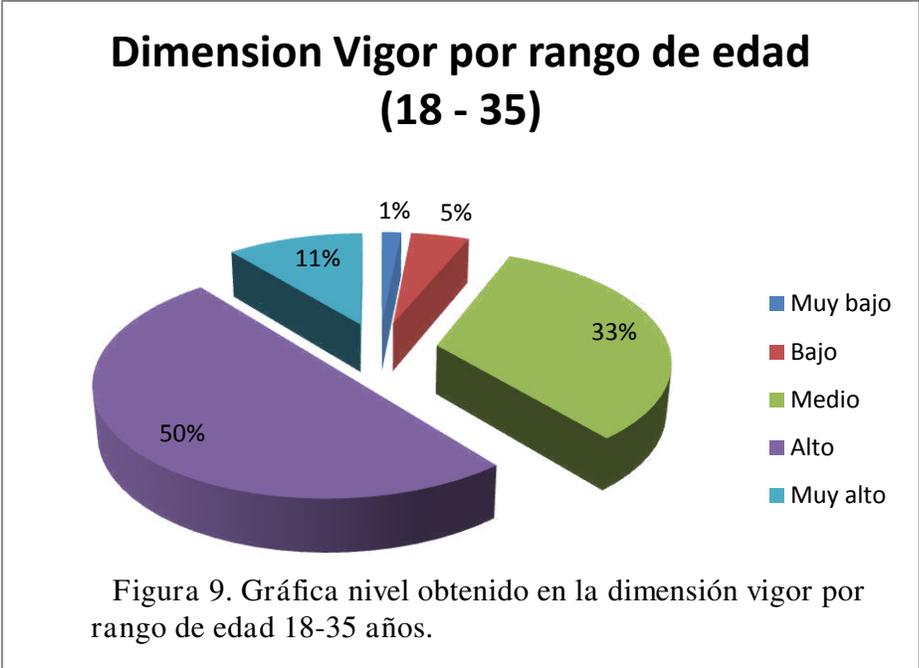
Realizando un análisis de los resultados que arroja la primera dimensión del engagement que corresponde al Vigor, los niveles más destacados corresponden a: alto y medio, siendo los niveles bajo y muy bajo los que figuran con menor relevancia.



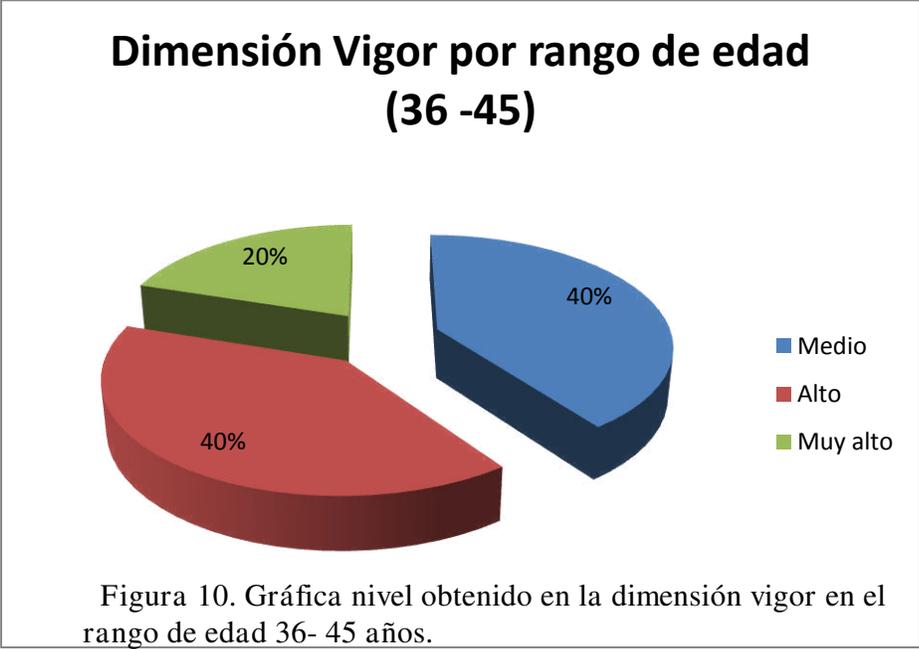
Los participantes obtienen niveles muy alto y alto en la segunda dimensión evaluada, que corresponde a Dedicación, mientras que con menor respuesta se ubica el nivel bajo.



En la tercera dimensión evaluada que comprende Absorción los participantes manifiestan una distribución equilibrada entre los niveles medio, muy alto y alto respectivamente.



En este rango de edad los empleados participantes manifiestan contar con niveles alto y medio de vigor como dato esencial.



En el rango 36 – 45 años se encuentra que el vigor que presentan los participantes se mantiene constante en niveles alto, medio y muy alto respectivamente.

Dimensión Vigor por rango de edad (46 ó más)

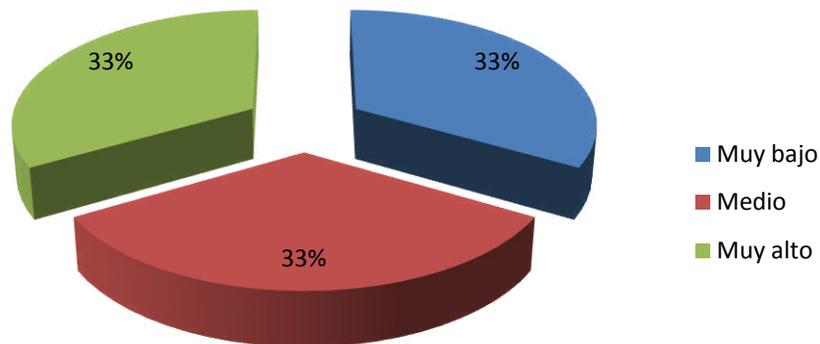


Figura 11. Gráfica nivel de la dimensión vigor en el rango de edad 46 ó más.

El vigor entre los participantes con edades de 46 ó más años no obstante que se observa distribuido en niveles muy alto, medio y muy bajo, se deduce que a mayor edad el vigor disminuye.

Dimensión Dedicación por rango de edad (18 - 35)

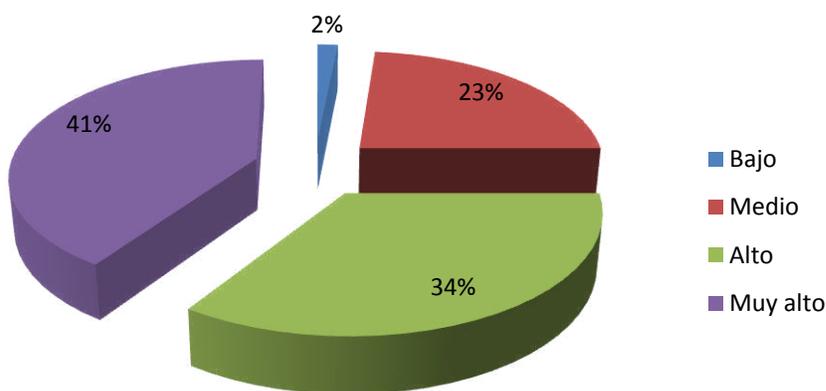


Figura 12. Gráfica nivel de la dimensión dedicación por rango de edad 18- 35 años

Los empleados con edades de 18 – 35 años reflejan contar con niveles muy alto, alto y medio en la dedicación.

Dimensión dedicación por rango de edad (36 - 45)

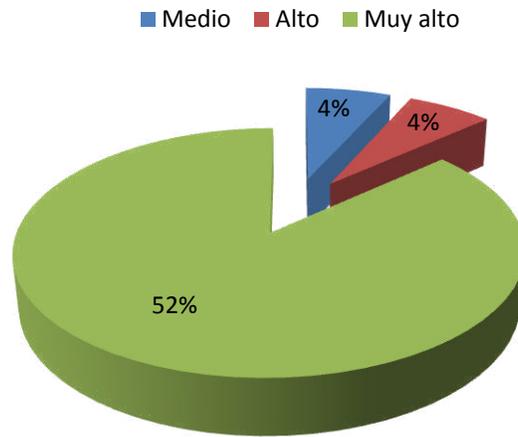


Figura 13. Gráfica nivel de la dimensión por rango de edad 36 – 45 años.

Se observa que en los participantes con edades comprendidas de 36 – 45 años se incrementa la dedicación al nivel muy alto.

Dimensión Dedicación por rango de edad (46 ó más)

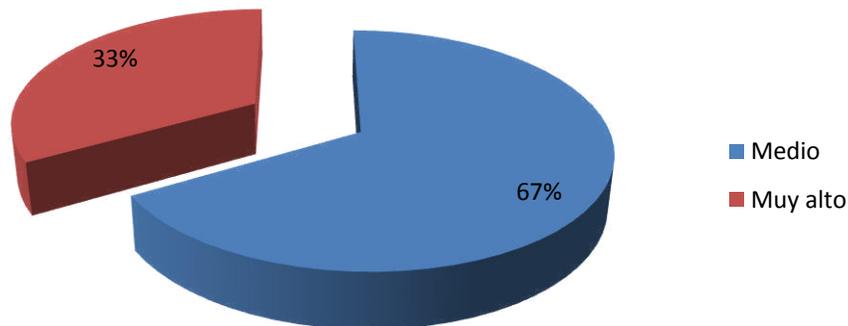


Figura 14. Gráfica nivel de la dimensión dedicación por rango de edad 46 o más.

En el rango 46 o más años la dedicación entre los participantes adquiere relevancia situándose en los niveles medio y muy alto.

Dimensión Absorción por rango de edad (18 - 35)

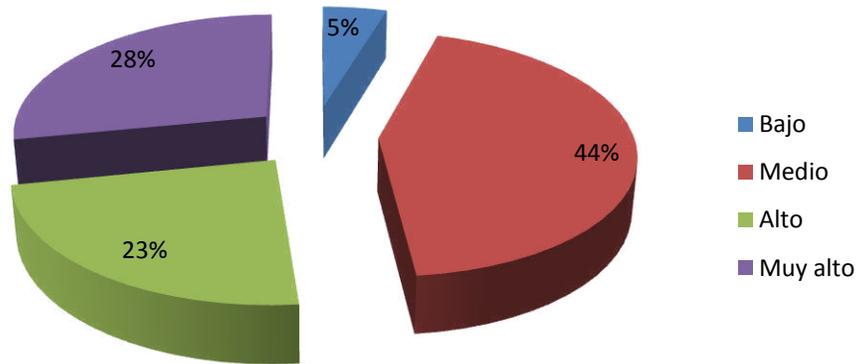


Figura 15. Gráfica nivel de la dimensión absorción por rango de edad 18 - 35 años.

Entre los participantes con edades comprendidas entre 18 – 35 años a diferencia de las dimensiones vigor y dedicación, la absorción refleja una menor importancia, con una tendencia a decrecer los niveles muy alto y alto.

Dimensión absorción por rango de edad (36 - 45)

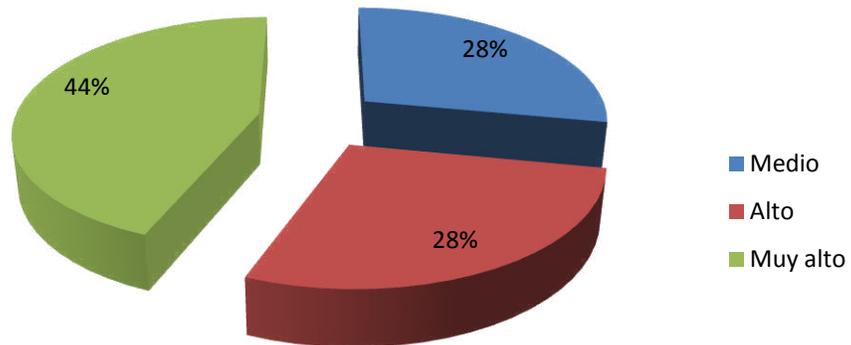


Figura 16. Gráfica nivel de la dimensión absorción en el rango de edad 36 - 45 años.

Para los empleados de 36 a 45 años participantes la absorción resulta evidente que adquiere mayor importancia con respecto a los otros rangos de edad.

Dimensión absorción por rango de edad (46 o más)

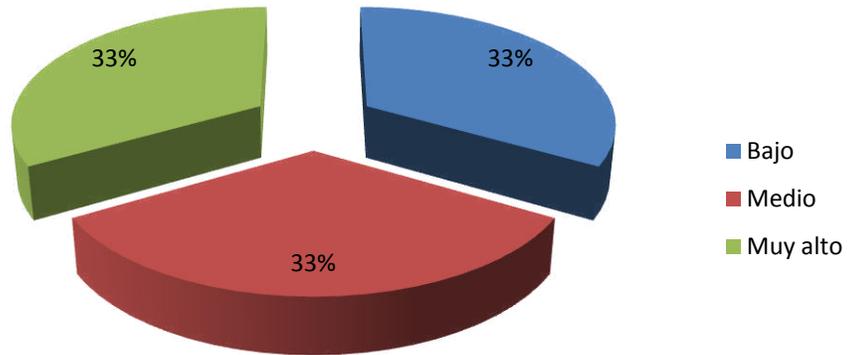


Figura 17. Gráfica nivel de la dimensión absorción en el rango de edad 46 ó más.

La absorción entre los empleados participantes con edades de 46 ó más años se encuentra sin variación significativa en niveles muy alto, medio y bajo.

Dimensión Vigor por antigüedad (0 - 3 años)

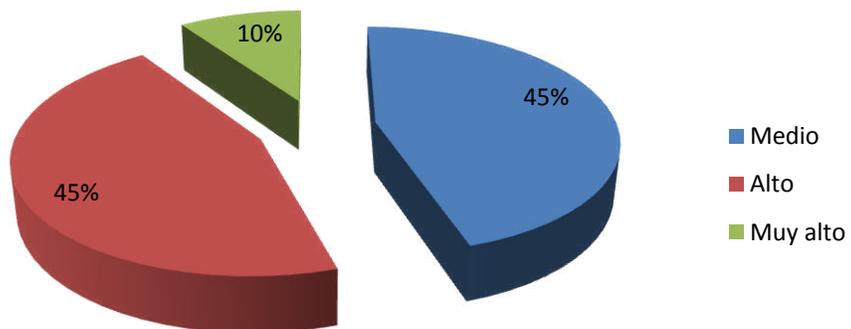
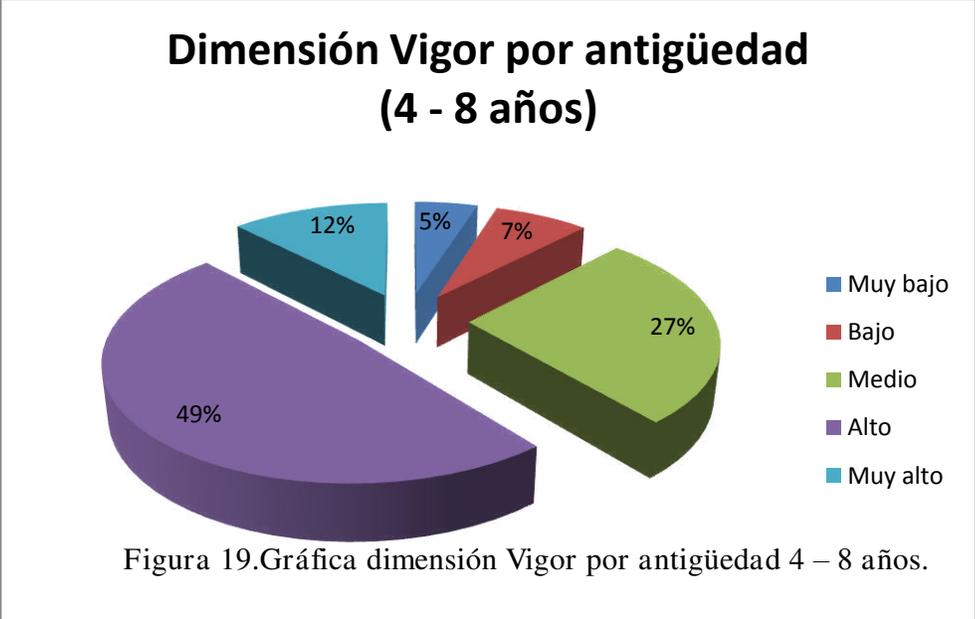
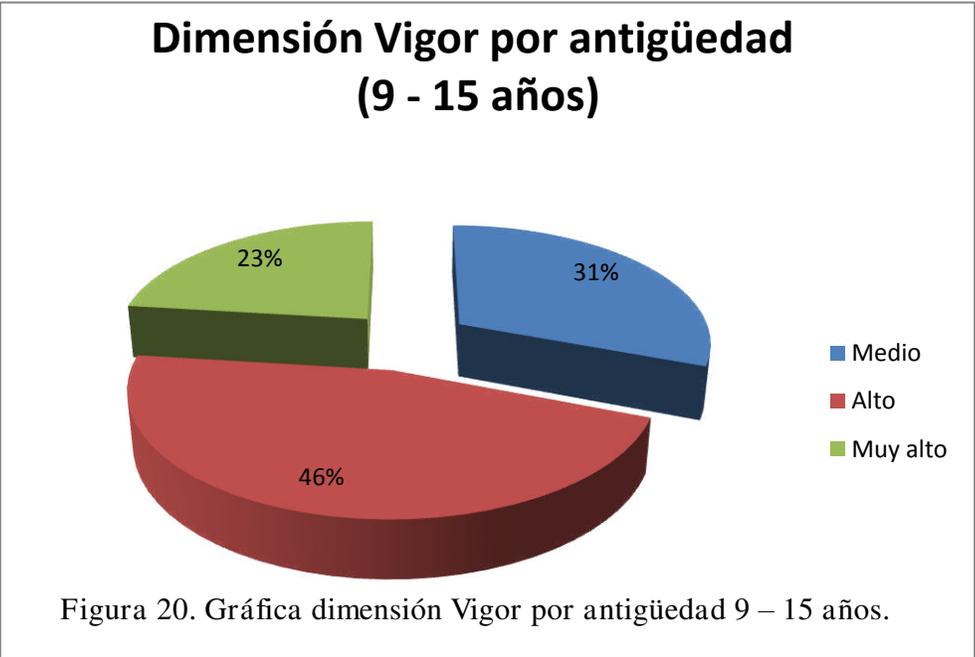


Figura 18. Gráfica dimensión Vigor por antigüedad 0 – 3 años.

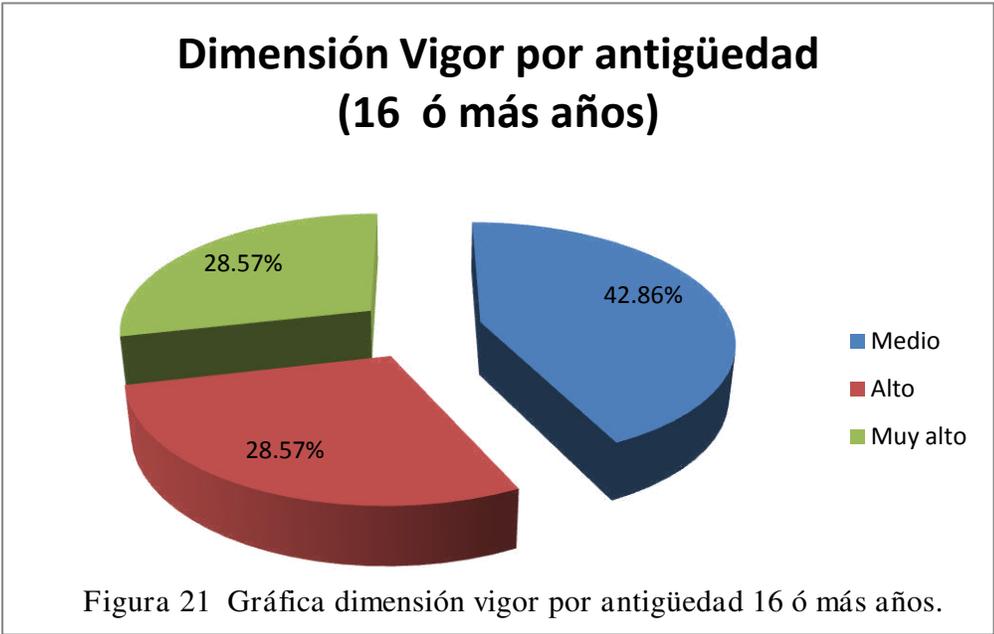
En los participantes que presentan menor antigüedad en la intensidad del vigor existe similitud en niveles alto y medio.



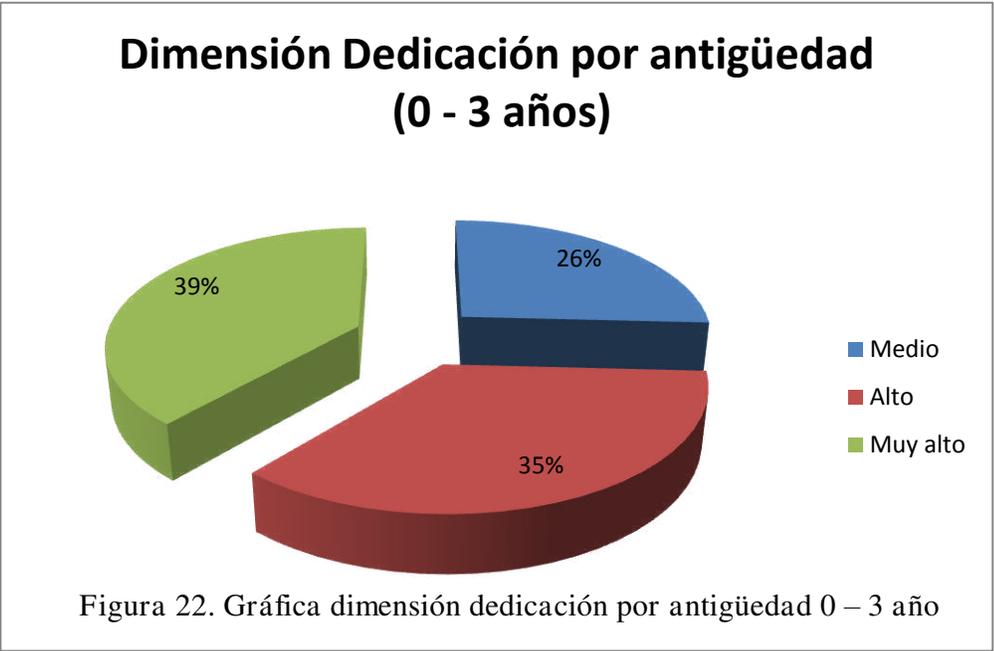
En este rango de antigüedad el nivel de vigor que resulta más evidente es alto; pero se observa también la presencia de todos los otros niveles.



Aunque se incrementa la antigüedad en los participantes, en este rango el vigor se mantiene aceptablemente en los niveles alto, medio y muy alto respectivamente.



Entre los participantes que tienen permanencia de 16 ó más años en la empresa la intensidad del vigor va decreciendo de niveles altos a nivel medio.



En este rango de antigüedad entre el personal participante los niveles encontrados en dedicación son en su mayoría muy altos y alto.

Dimensión Dedicación por antigüedad (4 - 8 años)

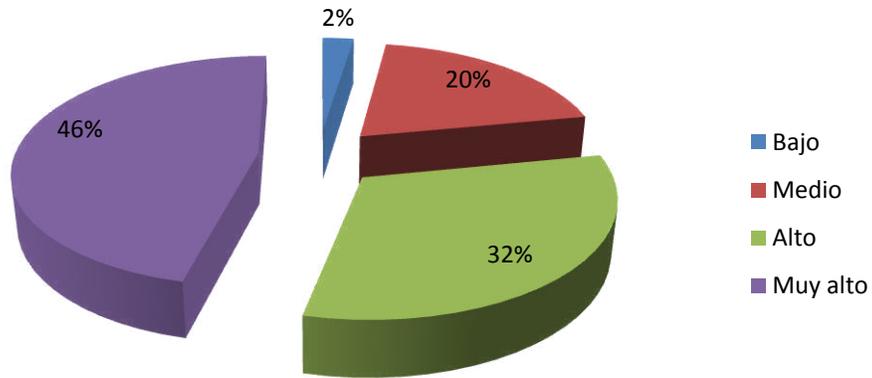


Figura 23. Gráfica dimensión dedicación por antigüedad 4 – 8 años.

No obstante que se incrementa la antigüedad, en este rango se mantienen los niveles muy alto y alto de dedicación entre los participantes.

Dimensión Dedicación por antigüedad (9 - 15 años)

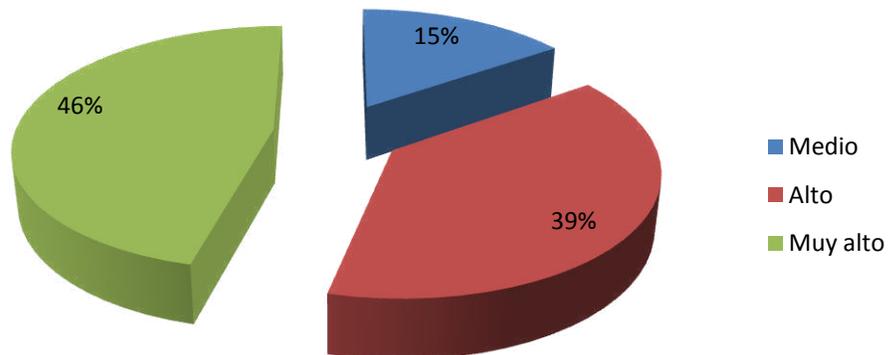
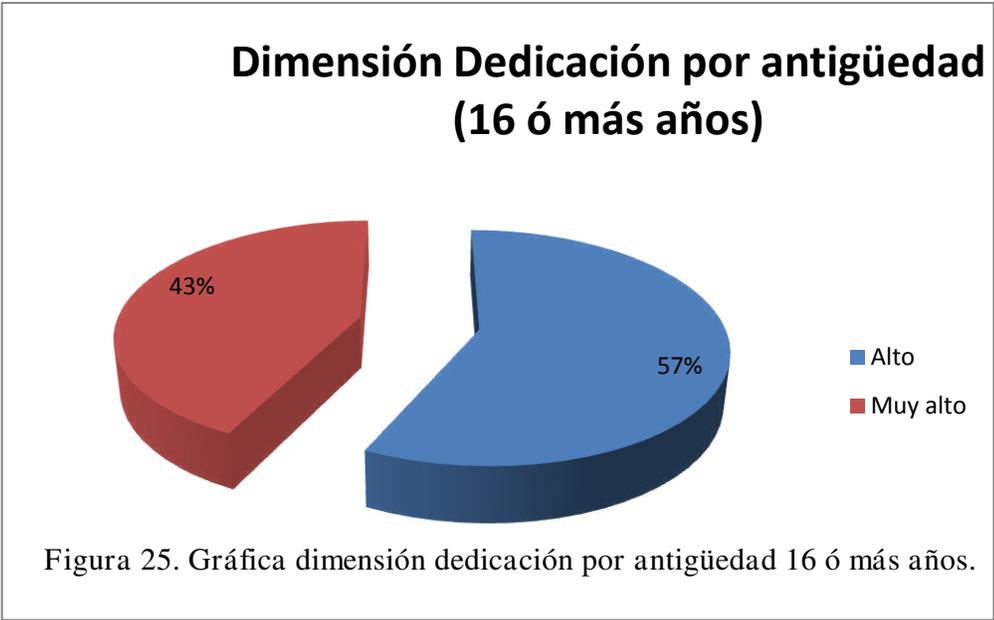
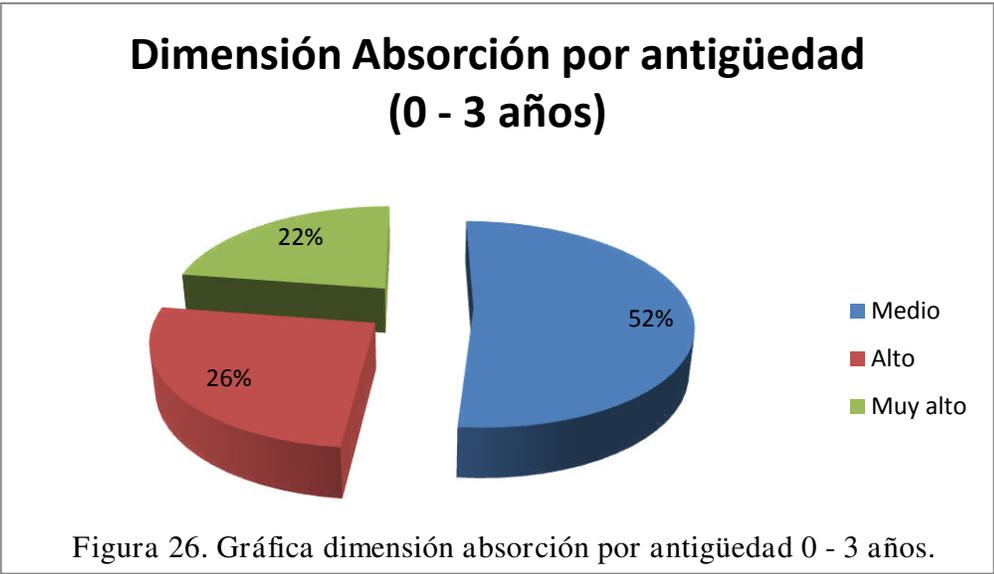


Figura 24. Gráfica dimensión dedicación por antigüedad 9 - 15 años.

Del mismo modo que en rangos anteriores, se puede observar que a mayor antigüedad, la dedicación manifiesta por los participantes se mantiene constante en niveles muy alto y alto.



También entre los participantes con mayor antigüedad prevalecen niveles altos y muy altos con respecto a la dedicación.



Los resultados obtenidos en esta dimensión permiten señalar que los niveles de absorción de los empleados que tienen menos antigüedad son menos altos en comparación con los otros rangos, siendo más representativo el nivel medio.

Dimensión Absorción por antigüedad (4 - 8 años)

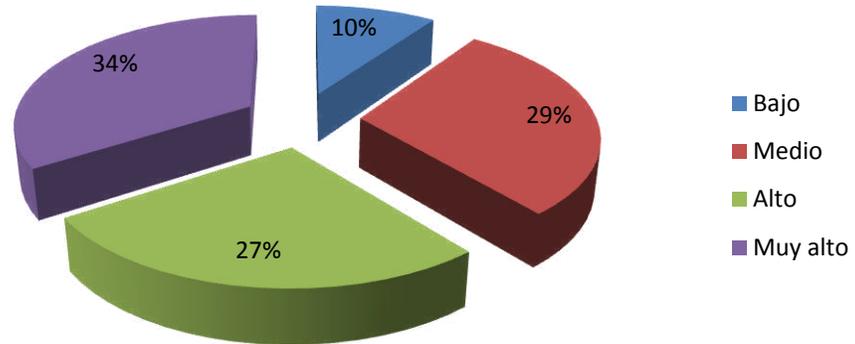


Figura 27. Gráfica dimensión absorción por antigüedad 4 – 8 años.

Se puede observar que a medida que se incrementa la antigüedad entre los participantes se incrementa también la absorción en niveles muy alto y alto.

Dimensión Absorción por antigüedad (9 - 15 años)

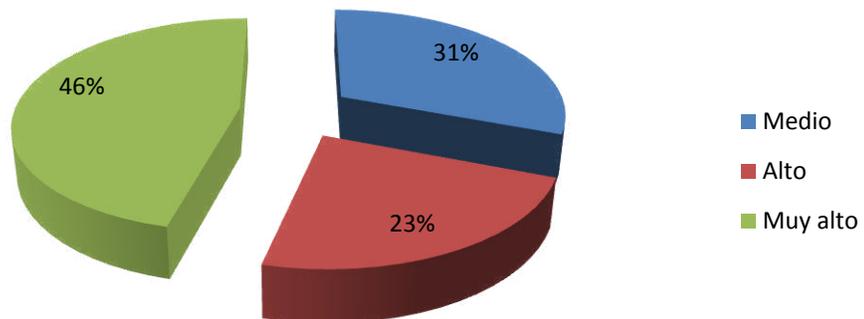


Figura 28. Gráfica dimensión absorción por antigüedad 9 - 15años.

De igual manera en este rango de antigüedad los participantes manifiestan niveles altos de absorción.

Dimensión Absorción por antigüedad (16 o más años)

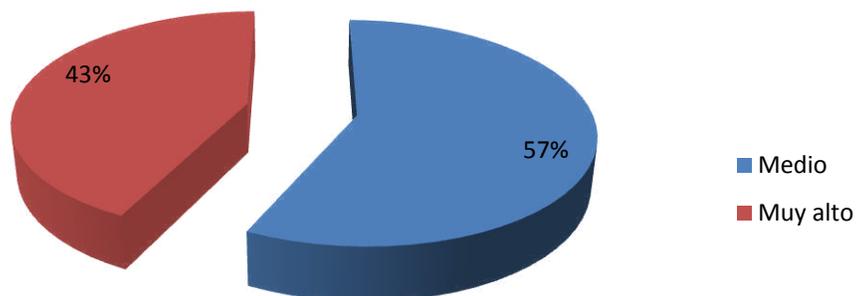


Figura 29. Gráfica dimensión absorción por antigüedad 16 o más años.

Se puede decir que entre los empleados de mayor antigüedad se refleja la tendencia a disminuir la intensidad de la absorción a nivel medio.

Dimensión Vigor por género femenino

■ Muy bajo ■ Bajo ■ Medio ■ Alto ■ Muy alto

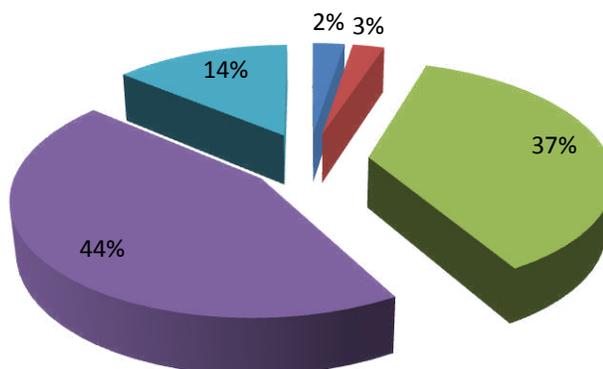


Figura 30. Gráfica dimensión vigor por género femenino.

En los participantes del género femenino el vigor se encuentra como más representativo en un nivel alto.

Dimensión Dedicación por género femenino

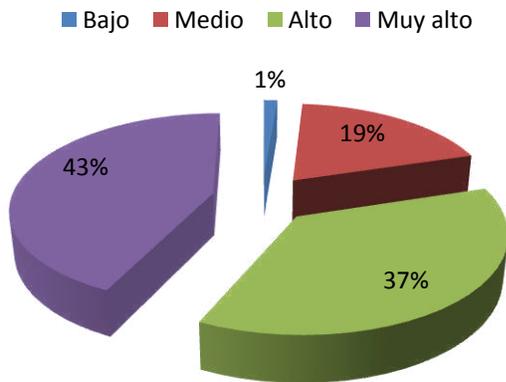


Figura 31. Gráfica dimensión dedicación por género femenino.

El género femenino participante obtiene en la dimensión dedicación niveles muy alto y alto.

Dimensión Absorción por género femenino

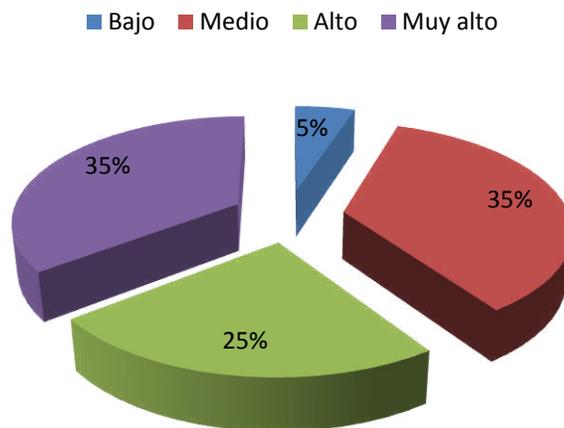
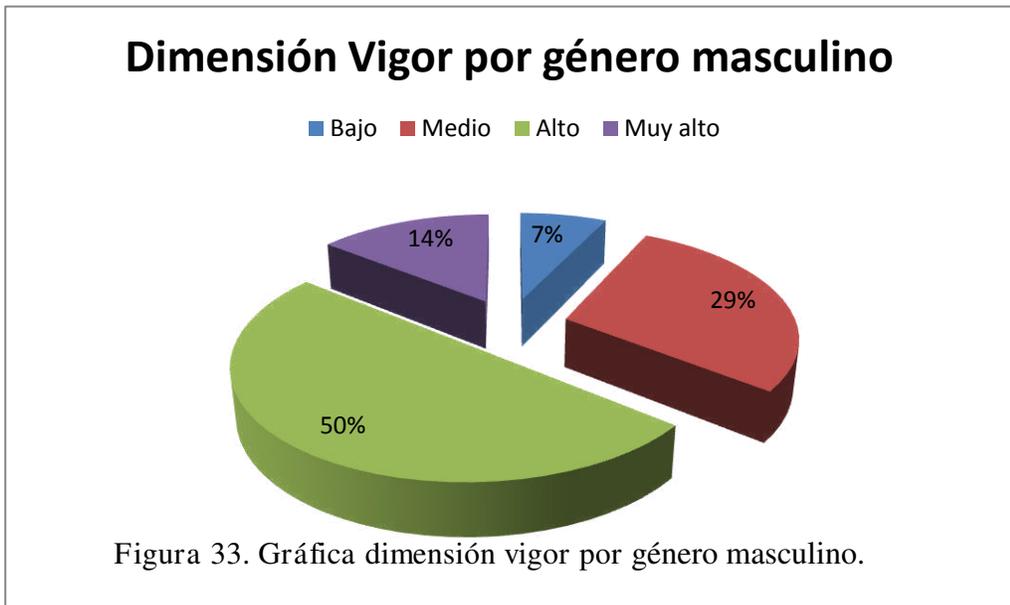
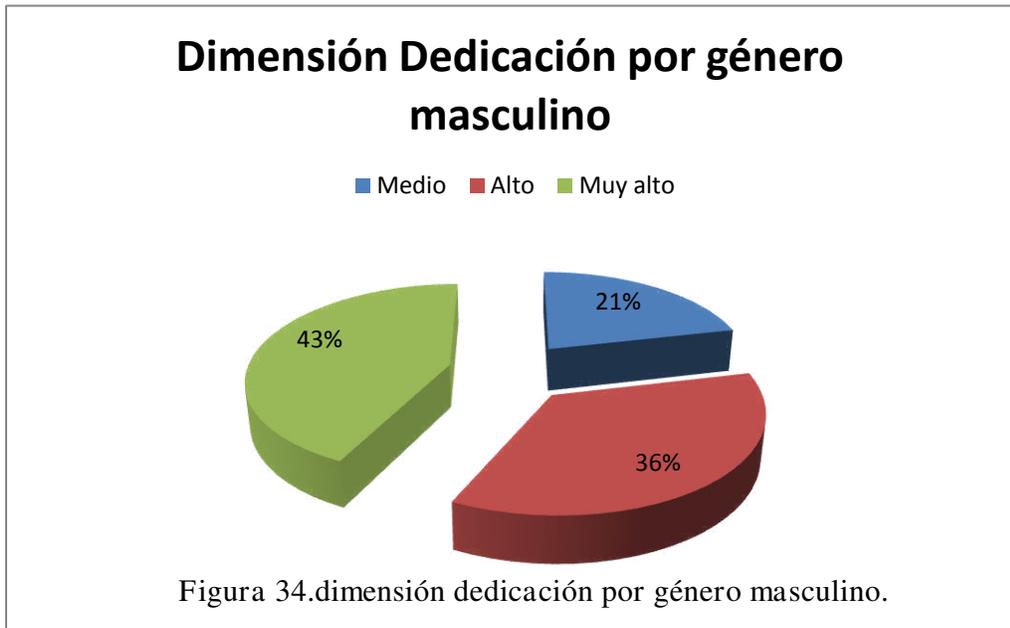


Figura 32. Gráfica dimensión absorción por género femenino.

También en esta dimensión los niveles se encuentran muy alto, medio y alto respectivamente en relación a la absorción entre los participantes del género femenino.



Por su parte el género masculino participante también resulta con un alto nivel de vigor.



De igual modo el género masculino participante manifiesta niveles muy alto y alto de dedicación, siendo muy similar al obtenido por el género femenino en esta dimensión.

Dimensión Absorción por género masculino

■ Medio ■ Alto ■ Muy alto

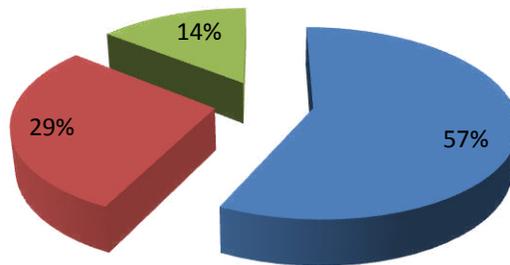


Figura 35. Gráfica dimensión absorción por género masculino.

Entre los participantes del género masculino se observa una ligera discrepancia en los niveles altos de la absorción con respecto a lo obtenido por el género femenino, al parecer los hombres participantes tienden a ubicarse más a nivel promedio en esta dimensión.

CAPITULO 6 CONCLUSIONES

En el desarrollo de este trabajo de investigación se ha podido constatar la importancia que adquiere el engagement como recurso estratégico para promover la satisfacción, bienestar psicológico y contribución al desarrollo organizacional. Se pudo corroborar lo que la teoría postula al respecto del tema, extrapoliándose a una situación vivencial práctica.

Se abordaron las diferentes dimensiones que engloba el engagement: vigor, dedicación y absorción, cada una de estas en indicadores que por medio de las variables: edad, antigüedad y género a través del instrumento cuestionario engagement (UWES) que fue aplicado a empleados de una empresa comercial y de cuyos resultados se obtiene lo siguiente:

De las tres dimensiones que comprende el engagement, la dimensión que resulta con mayor relevancia entre los empleados participantes es: la dedicación, seguida en un nivel muy cercano el vigor y enseguida la absorción.

Así mismo los resultados del análisis comparativo entre los empleados participantes en cada una de las dimensiones nos lleva a señalar en términos generales, en la dimensión vigor los niveles más representativos corresponden a alto y medio.

Con respecto a la dimensión dedicación se ubican como más significativos el nivel muy alto y medio.

A su vez los niveles representativos de la dimensión absorción son: medio, muy alto y alto respectivamente.

Lo que permite comprobar que son empleados que se identifican fuertemente con su trabajo ya que este se percibe como significativo, motivador y retador, sintiéndose orgullosos y entusiasmados del trabajo que hacen, invirtiendo un nivel adecuado de energía y experimentando situaciones de satisfacción al encontrarse inmersos en la tarea.

Con respecto a la edad, se puede señalar que entre más jóvenes son los participantes es mayor el nivel de vigor manifestado, los rangos altos de edad no resultan altos en vigor.

La dedicación en relación con la edad se puede establecer que en el personal joven los niveles de dedicación son muy altos, pero a medida que se incrementa la edad la dedicación se va incrementando, adquiriendo relevancia significativa.

Por su parte en la absorción se observa que entre los participantes jóvenes, a diferencia del vigor y la dedicación la absorción reflejan una menor importancia con una tendencia a disminuir la intensidad de niveles altos.

A medida que se incrementa la edad aumenta los niveles de esta dimensión, siendo el rango entre 36 – 45 años e adquiere mayor importancia con respecto a los otros rangos de edad.

Lo antes descrito confirma la hipótesis “la edad de los empleados en una empresa comercial tiene una relación significativa con respecto al nivel de engagement”, y nos permite responder que la edad si es factor influyente en el nivel de engagement obtenido.

Con respecto a la antigüedad en lo referente al vigor se puede argumentar que los participantes con menor antigüedad presentan nivel alto, al incrementarse la antigüedad se mantienen niveles altos de vigor, pero al mismo tiempo al paso de los años ligeramente

empieza a disminuir, distribuyéndose en otros niveles. Se puede afirmar que la antigüedad si logra mantener el vigor entre los participantes, no así la edad.

De la dedicación en relación con la antigüedad se puede precisar que en el personal con menos años su dedicación es muy alta, a mayor antigüedad la dedicación prevalece en niveles muy altos.

Por su parte en la absorción se puede señalar que a menor antigüedad, menor es el nivel de esta dimensión, a medida que se incrementa la permanencia en la empresa se incrementa la absorción a niveles altos; pero así mismo entre los participantes con 16 ó más años de continuar en la empresa se observa la tendencia a disminuir en esta dimensión.

De acuerdo a esta lectura se puede confirmar la hipótesis “la antigüedad de los empleados en una empresa comercial tiene una relación significativa con respecto al nivel de engagement”, así mismo responder que la antigüedad influye de manera diferente en las dimensiones vigor, dedicación y absorción.

Con relación al género, no existen diferencias significativas entre ambos géneros al observarse niveles muy similares, en las dimensiones vigor, dedicación y absorción, ante lo cual no se puede confirmar con exactitud las hipótesis formuladas “los empleados de género femenino en una empresa comercial presentan un nivel más alto de engagement con respecto al género masculino” y “los empleados de género masculino en una empresa comercial presentan un nivel más alto de engagement con respecto al género femenino”.

Con estos resultados se infiere que los empleados participantes en la investigación se encuentran en niveles altos por lo que pueden considerarse comprometidos con la tarea, capaces de responder a las demandas de su puesto, centrados, seguros y con más posibilidades de resistir la tentación de abandonar la organización.

Esto coincide también con lo que algunos de los empleados manifestaron en las entrevistas preliminares que se tuvo para conocer su sentir hacia la organización a la que pertenecían y poder ubicar algunas de las fortalezas con las que la empresa contaba.

No obstante que los resultados son buenos considero necesario promover estrategias dentro de la empresa para mantener y reforzar el engagement así como otros factores que influyan favorablemente en el comportamiento y sentimientos de los empleados, tales como:

- a) Rediseñar los puestos de trabajo (sobre todo los de mayor rutina y poca contribución).
- b) Promover y estructurar un esquema de participación en proyectos de mejora en todos los niveles de la empresa.
- c) Orientar la capacitación en temas relacionados con el involucramiento en el trabajo y con la participación en proyectos de mejora.
- d) Promover acciones para el desarrollo de mayor lealtad hacia la empresa a través de reconocimientos creativos e involucramiento de la familia en eventos institucionales.

Así mismo efectuar una segunda evaluación que incluya una muestra mayor con el personal que no se incluyó en esta ocasión.

REFERENCIAS

- BALCÁZAR, P., Loera, N. Gurrola, G., Bonilla, P., Trejo, L., Adaptación de la escala de bienestar psicológico de Ryff. Revista científica electrónica de psicología ICSa-UAEH No. 7.
- CONTRERAS, F., Esguerra, G. (2006) Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología Universidad de Santo Tomás, España.
- CSIKSZENTMIHALYI, M. (1998). Creatividad. El flujo y la psicología del descubrimiento y la intención. Buenos Aires: Paidós. Cuadra, H. & Florenzano, R
- DÍAZ, D., Rodríguez, R., Blanco, A., Moreno, B., Gallardo, I., Van Dierendonk, Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema* 2006, Vol. 18 no. 3, pp. 572-577.
- FERNÁNDEZ, L. (2008). Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología revista COLOMBIANA de psicología no. 17 2008 issn 0121-5469 bogotá colombia pp 161-176, Universidad de Santiago de Compostela. Coruña, España.
- FERNÁNDEZ, L. Una revisión crítica a la psicología positiva: historia y concepto. *Revista Colombiana de psicología* No. 17, 2008 ISSN0121-5469
- FRENCH, W., Bell, C. (1995). *Desarrollo Organizacional*. Quinta Edición. México: Pearson Prentice Hall
- GIBSON, J., Ivancevich, J. Y Donnelly, J. (2003), *Las organizaciones, comportamiento,*

estructura, proceso, México: McGraw Hill Interamericana.

GONZÁLEZ, C. La psicología positiva: un cambio en nuestro enfoque patológico clásico.

Liberabit.

GONZÁLEZ, R., Montoya, I., Casullo, M., Bernabeú, J. Relación entre Estilos y Estrategias de Afrontamiento y Bienestar Psicológico en Adolescentes. *Psicothema* 2002 vol. 4, n° 2 pp. 363– 368 ISSN 0214 – 9915 CODEN PSOTEG.

IVANCEVICH, J., Konopaske, R., Matteson, M. *Comportamiento Organizacional*. Séptima

Edición. México: McGraw Hill.

LACA, F., Mejía, C., Yañez, C., Mayoral, E., Factores Afectivos y de Personalidad Como Antecedentes del Bienestar Laboral en Profesores Españoles y Mexicanos. *Pensamiento Psicologico*, volumen 9 N° 16, 2011, pp. 11-26

LISBONA, A., Morales, F., Palaci, F. El Engagement como resultado de la socialización organizacional. *International Journal of Psychological Therapy* 2009; 9,1, 89-100
ProQuest Psychology, Journals.

MARSOLLIER, R., Aparicio, M. El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el

afrontamiento con situaciones conflictivas. *Psicoperspectivas-individuo y sociedad*. Vol. 10 No. 1, 2011.

MIRANDA, J. (2005). *Indagación Apreciativa Bases Teóricas Aportaciones, Sustento y Principios UPAEP Centro Interdisciplinario de Postgrados*.

PALACI, F. (2005). *Psicología de la Organización*. España: Pearson Prentice Hall.

C., Hervásl, G., Samuel, M. Intervenciones clínicas basadas en la psicología positiva: fundamentos y aplicaciones Universidad Complutense de Madrid (España); University of Hong Kong (China).

VÁZQUEZ, C. (2006a). La Psicología Positiva en perspectiva. Papeles del Psicólogo, 27, 1-

2. psicología Conductual, Vol. 14, Nº 3, 2006, pp. 401-432.

VERA, B. (2006). Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología Papeles

del Psicólogo ISSN 0214 – 7823Número 1 VOL-27, 2006 enero-abril, año/vol. 27, número 001 Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, Madrid, España

VIELMA, J., Alonso, A. Estudio de bienestar psicológico subjetivo. Una breve revisión

Teórica. Educere, Artículos arbitrados. ISSN: 1316-4910, año 14, No. 49, Julio-Diciembre 2010

ANEXO 1:

Instrumento

Cuestionario Engagement (UWES)

Notas aclaratorias:

- El siguiente instrumento de recolección de datos tiene la finalidad de conocer su actitud o sentir en relación a sus sentimientos en este trabajo.
- Es importante mencionarle que sus respuestas serán manejadas a nivel anónimo y confidencial.
- Por último es necesario su honestidad y sinceridad en este instrumento, ya que los datos que arroje permitirán ofrecer estrategias de mejora.
- Gracias por su participación y enriquecimiento al presente proyecto.

I- Datos del informante clave:

Género: femenino/ masculino Puesto: _____

Edad: _____ Antigüedad: _____ Tipo de plaza: temporal/planta

II- Formulaciones específicas:

Instrucciones:

No ponga su nombre en este cuestionario. Las siguientes preguntas se refieren a sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esa forma. Si nunca se ha sentido así conteste "0" (cero), y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Cuestionario Engagement (UWES)

Nunca 0	Casi nunca 1	Algunas veces 2	Regularmente 3	Bastantes veces 4	Casi siempre 5	Siempre 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

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)
2. _____ Mi trabajo tiene sentido y propósito (DE1)
3. _____ El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando (AB1)
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (DE2)
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)
6. _____ Cuando estoy trabajando “olvido” todo lo que pasa alrededor de mi (Ab2)
7. _____ Mi trabajo me inspira (DE2)
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (V13)
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI4)
13. _____ Mi trabajo es retador (DE5)
14. _____ Me “dejo llevar” por mi trabajo (AB5)
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
16. _____ Me es difícil “desconectar” del trabajo (AB6)
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continuó trabajando (VI6)

VI= vigor; DE = dedicación; AB= absorción

Media ítems

Vigor=

Dedicación=

Absorción=