



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,  
MODALIDAD DISTANCIA**

**TEMA:**

**“WORK ENGAGEMENT RELACIONADO CON EL AUTOESTIMA DEL  
PERSONAL OPERADOR DE CONSOLA DE UNA EMPRESA PÚBLICA,  
QUITO PERÍODO 2024”**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de**

**MAGISTER EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL**

Línea de Investigación: Salud y Bienestar Integral

**AUTOR(A):**

Md. Adriana del Pilar Tello Dueñas

**DIRECTOR(A):**

Lic. Mercedes del Carmen Flores Grijalva MpH

Ibarra, septiembre 2024

**DEDICATORIA****A:**

*Dedico este proyecto de tesis a Dios, a mi familia por el apoyo y motivación que me brindaron durante el año de trabajo en la investigación; a mis amistades, en especial a mi estimado Dr. Noroña Salcedo Darwin Raúl, Ph. D para lograr el éxito de dar un paso más a mi profesión y concluir el presente estudio científico.*

*A mi Padres, Pilar y Edison quienes me dieron la educación para seguir adelante con una visión de futuro, a mi hija Melody y esposo por su tiempo y comprensión.*

**AGRADECIMIENTO**

*A la Magister Mercedes Flores Grijalva, M<sup>PH</sup> de  
Universidad Técnica del Norte, por su apoyo y amistad.*

*A la Magister Grace Huaca, quien me brindo su asesoramiento  
técnico y científico de la Universidad Técnica del Norte.*

*Expreso mis sinceros agradecimientos a la organización que  
represento, a las autoridades de la Universidad Técnica del Norte-UTN -  
Ecuador, por el soporte técnico en el laboratorio de ergonomía e higiene  
ocupacional.*

*A los Colegas de la Cohorte 4, a los Profesores de la Facultad de  
Posgrados de la UTN, a mi querida institución dónde laboro quién me brindó  
al apoyo para la presente investigación al Trabajo de Grado.*



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

#### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago entrega del presente Trabajo de Grado a la Universidad Técnica del Norte, para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>Cédula de Identidad:</b>	1722174107		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	Adriana del Pilar Tello Dueñas		
<b>Dirección:</b>	Otto Arosemena Gómez y Autopista General Rumiñahui		
<b>Email:</b>	adritellod@hotmail.com		
<b>Teléfono Fijo:</b>	(02)(3181030)	<b>Teléfono Móvil:</b>	0993565792
DATOS DE LA OBRA			
<b>Título:</b>	Work engagement relacionado con el autoestima del personal operador de consola de una empresa pública, Quito período 2024.		
<b>Autores (es):</b>	Adriana del Pilar Tello Dueñas		
<b>Fecha: DD/MM/AA</b>	10/07/2024		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
<b>PROGRAMA:</b>	MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL		
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	MAGISTER EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL		
<b>DIRECTOR:</b>	<i>Mercedes del Carmen Flores Grijalva , M<sup>pH</sup></i>		

## 2.- CONSTANCIA

El Autor, Adriana del Pilar Tello Dueñas, manifiesta que la obra es objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo son violar derechos de autor de terceros. Por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que se asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 30 días del mes de septiembre del 2024

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Adriana del Pilar Tello Dueñas

## CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

Ibarra, 24 de septiembre de 2024

Magister Flores Grijalva Mercedes del Carmen

### CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de grado, mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f)  .....

Mercedes del Carmen Flores Grijalva

C.C.: 1001859394

**INDICE DE CONTENIDOS**

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN .....	iv
INDICE DE CONTENIDOS .....	vi
RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	2
CAPITULO I .....	3
EL PROBLEMA .....	3
Problema de investigación .....	3
Antecedentes .....	7
Formulación del Problema .....	10
Preguntas Directrices.....	10
Objetivos .....	11
<i>Objetivo General</i> .....	11
<i>Objetivos Específicos</i> .....	11
Justificación.....	11
CAPITULO II.....	14
MARCO REFERENCIAL.....	14
Marco teórico .....	14

Work engagement .....	14
Dimensiones .....	15
<i>Vigor</i> .....	15
<i>Dedicación</i> .....	15
<i>Absorción</i> .....	16
Factores psicosociales .....	16
Factores de riesgo psicosociales.....	18
Autoestima .....	18
Autoestima en el trabajo.....	19
Satisfacción laboral .....	20
Marco Legal .....	21
Marco conceptual .....	23
CAPITULO III.....	25
MARCO METOLOGICO .....	25
Metodología de la investigación .....	25
Descripción del área de estudio .....	25
Enfoque de investigación .....	25
Tipo de investigación .....	26
Diseño y alcance de investigación .....	26
Población y muestra .....	26
Criterios de selección .....	26

Métodos y recolección de información .....	27
Técnicas e instrumentos de información .....	27
Método de análisis de datos .....	31
Operacionalización de variables.....	31
Análisis estadístico.....	36
Hipótesis de investigación.....	36
Procesamiento de datos.....	36
Fases del Estudio.....	36
Consideraciones bioéticas .....	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	38
Resultados Nominales .....	38
<i>Características demográficas de la población en estudio</i> .....	38
Resultados categóricos .....	40
Autoestima .....	41
Comprobación de hipótesis .....	42
Prueba chi – cuadrado .....	43
Prueba de asociación .....	44
Discusión.....	45
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	48
Conclusiones .....	48
Recomendaciones.....	49

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... 51

Anexos ..... 58

## RESUMEN

El work engagement es considerado como un fenómeno que propicia la salud en el trabajo, así como el fortalecimiento de cualidades para la adaptación del sujeto a su entorno, entre ellas el autoestima. El objetivo de la presente investigación fue determinar el grado de influencia que ejerce el work engagement en los niveles de autoestima en operadores de consola de una institución gubernamental de servicios de emergencia. A través de un abordaje no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, la población la conformaron 80 servidores; mediante el test UWES y el inventario de Coopersmith. La prueba estadística utilizada fue chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia del 0,05. La hipótesis de investigación dictaminaba que las personas con alto nivel de compromiso laboral presentarían elevada autoestima (correlación positiva). Al terminar el estudio se pudo confirmar que el 70% de la población evidenciaba compromiso laboral y el 86,3% indicadores adecuados de autoestima. La prueba inferencial confirmó la hipótesis de investigación y el valor de asociación indicó que las personas que ostentan alto work engagement tienen hasta 5,3 veces más probabilidades de desarrollar niveles adecuados autoestima. Conclusión se aseguran los esquemas interpretativos que definen al compromiso laboral como un factor protector que incrementa las probabilidades de desarrollo en los trabajadores desarrollando cualidades integrativas en el ser humano como el autoestima.

***Palabras clave:*** Work engagement, Autoestima, Operador de consola.

## **ABSTRACT**

Work engagement is considered a phenomenon that promotes health at work, as well as the strengthening of qualities for the subject's adaptation to their environment, including self-esteem. The objective of this research was to determine the degree of influence that work engagement exerts on the levels of self-esteem in console operators of a government emergency services institution. Through a non-experimental, transversal, descriptive and correlational approach, the population was made up of 80 employees using the UWES test and the Coopersmith inventory. The statistical test used was Pearson's chi square with a significance level of 0.05. The research hypothesis dictated that people with a high level of work commitment would present high self-esteem (positive correlation). At the end of the study, it was confirmed that 70% of the population showed work commitment and 86.3% showed adequate self-esteem indicators. The inferential test confirmed the research hypothesis and the association value indicated that people who have high work engagement are up to 5.3 times more likely to develop adequate levels of self-esteem. Conclusion, the interpretative schemes that define work commitment as a protective factor that increases the probabilities of development in workers are ensured, developing integrative qualities in the human being such as self-esteem.

**Keywords:** Work engagement, Self-esteem, Console operator.

## **CAPITULO I.**

### **EL PROBLEMA**

#### **Problema de investigación**

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2022), la satisfacción laboral es un precedente del rendimiento y desarrollo de la población en general. Es así que vale la pena investigar a cerca de los factores asociados a ello. Para Ecuador éste estudio es un trabajo insólito al no tener análisis que lo proceden, utilizan como fuente de información de satisfacción laboral Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo y se especula que las características personales y laborales mantienen influencia en la probabilidad de sentirse satisfecho con el trabajo

Las buenas condiciones de trabajo pueden proporcionar oportunidades de desarrollo personal, así como mejorar las relaciones y el autoestima fomentando oportunidades de empleo e ingresos (Organización Mundial de la Salud, 2017)

Las interacciones entre el trabajo, el grado de satisfacción laboral y las condiciones de la organización con su situación personal fuera del trabajo, cultura, todo lo cual puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el desempeño de la tarea, estudios de los factores psicosociales concluyen que éstos pueden influir de manera negativa o positiva en el trabajador, su salud y desempeño por lo que se puede afirmar que cuando las condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial, así como estados de motivación en los que el trabajador alcanza mayor experiencia y competencia profesional (López, 2015).

En cuanto al autoestima Vásquez, (2014) la define como la apreciación que tiene cada ser de sí mismo lo cuál puede ser positivo o negativo. El autoestima incluye sentimientos y creencias

que tiene cada persona de él lo cuál es el distintivo de cada ser y marca el comportamiento en los diferentes escenarios.

El autoestima enfocada en el trabajo se conceptualiza como el nivel en que los trabajadores satisfacen las necesidades de la empresa ayudando de manera proactiva cumpliendo con su actividad a la que se le haya delegado dentro del trabajo (Egoávil, 2023).

Al tener una alta autoestima en el trabajo permitirá sobrellevar todos los retos así sean difíciles dentro de una empresa, ayudará a salir de la zona de confort y obtener resultados satisfactorios en el puesto de trabajo asignado; por el contrario, si se tiene baja autoestima, se evita los trabajos a cumplir y desafíos que continuamente serán presentados en la vida y en el área laboral.

La historia de los factores psicosociales en 1970 se conceptualizarse como las interacciones entre el trabajo, medio ambiente, satisfacción en el trabajo, los efectos en la organización lo cual influye en la salud del trabajador y su rendimiento, por lo mencionado anteriormente los factores psicosociales engloban situaciones que pueden ser positivas si generan bienestar, motivación y promueven la salud y negativas cuando se relacionan con efectos perjudiciales en la salud como desmotivación, fatiga, estrés (Moreno, 2011).

El concepto de factores psicosociales en el trabajo se origina en el último cuarto de siglo pasado. Es entonces que a partir de 1984 los factores psicosociales aparecen en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el que argumentan que son complejos y difíciles de entender, ya que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan varios aspectos para que puedan ser catalogados como positivos o negativos, lamentablemente se ha incidido más en los factores psicosociales negativos

que en los positivos, en los riesgos que en el desarrollo, cuando los factores psicosociales u organizacionales pueden tener tanto repercusiones negativas como positivas (Moreno, 2011).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los factores psicosociales consisten por una parte en el trabajo, el medio ambiente y la condición de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Aspiazú, 2015).

En el año de 1990 Kahn define al engagement por primera vez como la sensación de satisfacción y orgullo del trabajador mientras realiza su trabajo, el trabajador a consecuencia de ello tiene la sensación que el tiempo pasa rápido cuando realiza su trabajo, lo cual resulta muy satisfactorio dando como resultado un entusiasmo por ir a trabajar sin sentir un sobre esfuerzo por lo que obtiene resultados favorables para la organización (Benítez, 2020).

En el año 2001 Shaufeli, lo define como un estado mental positivo el mismo que cumple con algunas determinantes como vigor, dedicación y absorción al trabajo; el vigor se caracteriza por tener voluntad en el trabajo, la dedicación al estar involucrado en lo que hace, sentirse orgulloso de ello y la absorción estar totalmente concentrado y feliz lo cual conlleva a un estado de desagrado al momento de dejar de trabajar (Vega, 2017).

En el año 2011, Salanova observa que las emociones positivas tienen un efecto positivo sobre las personas las mismas que facilitan conductas que promueven el engagement para lo cual determinaron según investigaciones que emociones de entusiasmo tienen un efecto positivo sobre engagement (Vega, 2017).

En base a lo expuesto, Ramos (2017), mediante un estudio realizado en Portugal relacionado con el work engagement y la satisfacción laboral en personal de enfermería, los resultados mostraron una relación positiva y significativa entre el engagement en el trabajo y la satisfacción laboral concluyendo que cuando los profesionales de enfermería se sienten engagement en el trabajo, muestran mayores niveles de desempeño y valoran de un modo positivo las tareas que realizan. En consecuencia, valoran positivamente su contexto de trabajo manifestando mayores niveles de satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, Mosquera (2021), al analizar siete artículos de investigación, sobre la relación del engagement y el autoestima de trabajadores del sector público y privado, llega a la conclusión que el engagement está positivamente correlacionado con el autoestima en el ámbito laboral, por lo que concluye que, ante mayor compromiso, dedicación en el puesto de trabajo, se obtiene un mayor nivel de autoestima lo que conlleva a mejoras en los resultados de la organización.

En otro estudio en Colombia en trabajadores del área de producción de una empresa de manufactura obtuvieron como resultados en la relación entre engagement y el autoestima que se relacionan de manera positiva (Castillo, 2014).

En el Ecuador, y en específico en operadores de consola de servicios de emergencia es poco lo que se ha investigado sobre el work engagement y su relación con el autoestima del personal. Es de vital importancia conocer el estado del trabajador ya que está involucrado con el servicio que presta a la comunidad. Es por eso que la presente investigación tiene el objetivo de identificar cual es la relación existente entre el work engagement y el autoestima del personal operador de consola de una empresa pública, Quito período 2024.

## **Antecedentes**

En un estudio realizado en Perú, en profesionales de enfermería durante la pandemia de la Covid-19 dónde se midió el efecto del autoestima y la autoeficacia sobre el compromiso engagement, los resultados mostraron correlaciones positivas y altamente significativas entre las variables, autoeficacia, autoestima y compromiso. Así mismo se identificó valores de predictibilidad superior al 50%, sobre el engagement. Según los resultados, se concluye que en la pandemia del COVID-19 los profesionales de enfermería enfrentaron la crisis sanitaria mostrando dedicación profesional; su autoeficacia y su autoestima que a la vez contribuyeron a mejorar sus niveles de compromiso laboral (Egoávil, 2023).

En Argentina, se desarrolló una investigación sobre el engagement y su relación con el bienestar en el trabajo del personal público con un muestreo intencional de 147 trabajadores en empleados administrativos. El grupo estuvo constituido por 76 hombres y 71 mujeres, la edad promedio al momento del trabajo de campo fue de 44 años aproximadamente. Para quienes presentan un perfil proactivo, de alto engagement y realización personal, el núcleo de sus representaciones sociales se centra en el bienestar en el trabajo, no sólo asociándolo a cuestiones de estabilidad y ambiente de trabajo favorable, sino como un medio de alcanzar altas expectativas de realización personal y profesional (Marsollier, 2022).

Según Colorado y colaboradores, en su estudio realizado en Colombia (2019), sobre el work engagement en empleados de una empresa promotora de desarrollo económico, la muestra estuvo conformada por 82 empleados del área administrativa reportó, óptimos niveles de engagement y por tanto a nivel general, estado favorable en salud mental, y niveles altos de autoestima en los trabajadores (Suárez, 2019).

En base a un estudio realizado en una universidad pública en Argentina sobre el work engagement y la satisfacción laboral con un total de 86 participantes, la entre 27 y 71 años, se demostró correlación positiva del work engagement, satisfacción laboral y mayores niveles de salud mental. Estos resultados sugieren que aquellos docentes que mantienen actitudes más positivas hacia a su trabajo (en términos de su vigor, dedicación, absorción y satisfacción laboral) también tienden a reportar niveles mayores de salud mental (Pujol, 2018).

Según Perugini y colaboradores (2018), realizaron varias investigaciones sobre el engagement, obteniendo resultados con altos índices de satisfacción laboral y bienestar en el trabajo, estudios previos han investigado las diferencias en el nivel de engagement según sexo, en donde se encontraron resultados contradictorios. En un estudio realizado en 13 países diferentes (Australia, Bélgica, Canadá, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Holanda, Noruega, Portugal, España, Sudáfrica y Suecia) se encontraron niveles superiores en el personal masculino, en profesionales holandeses, también se encontraron niveles altos.

Sin embargo, Mauno, Kinnunen y Ruokolainen, encontraron resultados opuestos a los anteriores en un estudio en Finlandia, ya que las mujeres presentaron niveles más altos de engagement.

En Portugal en el año de 2017 se realizó un estudio trasversal para comprobar el papel predictor del apoyo social y del engagement en el trabajo sobre la satisfacción laboral y autoestima en una muestra de personal de enfermería, la muestra estuvo compuesta por 215 profesionales de hospitales del sur de Portugal, los resultados mostraron la relación positiva y significativa entre el engagement en el trabajo y la satisfacción laboral. Cuando los profesionales de enfermería sintieron alto nivel de engagement, mostraron mayores niveles de desempeño en el trabajo,

manifestando mayores niveles de satisfacción y autoestima. El apoyo social tanto de los supervisores como de los compañeros al recibir consejos para la realización de tareas en el trabajo favorece una evaluación mucho más positiva del contexto de trabajo asociándolo a sentimientos y emociones positivas, incrementado los niveles de satisfacción laboral (Ramos, 2017).

En una investigación realizada en Zocatecas, México al medir las dimensiones del work engagement se encontró que el 99% de los docentes cuentan con altos niveles en las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, lo que hace evidente un alto compromiso laboral, también están presentes altos niveles de compromiso laboral, debido a que en el perfil docente se involucran aspectos humanistas como: responsabilidad asociada al compromiso, dedicación, cumplimiento, equidad, honestidad, tolerancia y prudencia; competencias y saberes que son el resultado no sólo de su formación profesional sino de aprendizajes realizados a lo largo de su vida, dentro y fuera de la escuela de acuerdo a sus contextos socioculturales y sus realidades educativas (Ramírez, 2014).

Un estudio sobre una muestra Argentina en 22 trabajadores de la industria hotelera reportó que el 54,54% de los encuestados se encuentra en un nivel medio – alto de engagement y un 45,44% de los encuestados se encuentra en un nivel muy bajo – bajo, sin embargo, se encuentran dimensiones afectadas como el estado del ánimo de los trabajadores por casos de disfunción familiar por lo que en éste estudio se sugiere que los programas estén orientados al fortalecimiento del autoestima teniendo en cuenta el papel protector de esta, ante algún síntoma de baja autoestima (Brennan, 2012).

Es preciso mencionar que en base a los estudios realizados y analizados el work engagement tiene una relación positiva en el autoestima de los trabajadores, cabe mencionar que

los operadores de consola se someten a llamadas de emergencia que conlleva estrés a lo largo de su jornada, por lo cual es de suma importancia conocer cuál es su grado de engagement y la relación con el autoestima del operador, es una investigación que va a traer un impacto positivo tanto para los trabajadores como el servicio a la comunidad, fortaleciendo a la institución puesto que trabajar con altos niveles de engagement favorece no solo al trabajador sino a la comunidad que están prestando el servicio.

Se puede analizar que el trabajador de consola al tener un alto grado de engagement tendrá un alto grado de autoestima lo que va a ocasionar satisfacción al realizar su trabajo, acudir a su puesto de trabajo con compromiso, dedicación, entusiasmo, ganas obteniendo resultados positivos sobre su autoestima, favoreciendo indirectamente a la comunidad ya que se encargan de brindar apoyo telefónico en diversos tipos de emergencias. Los estos estudios revisados aportan de manera positiva a la presente investigación, servirán para comparar los resultados y demostrar la necesidad de general estrategias para mantener la motivación en los trabajadores.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo el Work engagement influye con el autoestima del personal operador de consola de una empresa pública, Quito período 2024?

### **Preguntas Directrices**

¿Cómo se caracteriza el work engagement del personal operador de consola de una empresa pública, Quito período 2024?

¿Cuál es el nivel de autoestima que presenta el personal operador de consola?

¿Es el work engagement un factor de riesgo o un fenómeno protector en los operadores de consola de una institución gubernamental?

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Determinar como el work engagement influye en el autoestima del personal operador de consola de una empresa pública, Quito período 2024

### ***Objetivos Específicos***

- Identificar cuáles son las características que presenta el personal operador de consola en cuanto al work engagement en absorción dedicación y vigor.
- Evaluar cuál es el nivel de autoestima del personal operador de consola de una empresa pública, Quito período 2024
- Analizar si el work engagement se define como un factor protector o puede ser entendido como un factor de riesgo el personal operador de consola

## **Justificación**

De acuerdo a la resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), el trabajo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores, brindarles tiempo libre para el descanso y mantener un equilibrio con su vida. Algunos estudios demuestran que la actitud positiva y el work engagement, resultan ser un mecanismo protector al crear vínculos afectivos que compromete al trabajador para mantenerse involucrado. con la organización (López, 2007).

Es preciso determinar como el work engagement influye en la autoestima de una empresa del sector público durante el 2024 es una investigación que va a traer un impacto positivo tanto para los trabajadores como el servicio a la comunidad, fortaleciendo a la institución puesto que el engagement trae resultados positivos en sus cambios de ánimo y la productividad en su trabajo, por las consideraciones anteriores mencionadas sus resultados serán un aporte enriquecedor par la ciencia.

Adicionalmente, el estudio se justifica ya que encuentra su fundamento legal en los artículos de la Constitución de la República del Ecuador, Reglamento de los Servicios Médicos de las Empresas (Acuerdo Ministerial 1404) en los que detalla programas de educación para la salud en base a conferencias, charlas, concursos, recreaciones, y actividades deportivas destinadas a mantener la formación preventiva de la salud y seguridad mediante cualquier recurso educativo, en ello se manifiesta el amparo tutelar que tienen los trabajadores, y la obligación del estado en agotar los esfuerzos en la identificación, medición, evaluación y control de los factores psicosociales. Se precisa entonces, de ambientes de trabajo idóneos que propendan al desarrollo integral del individuo.

De igual manera como fundamento legal (Resolución C.D. IESS 513), en cuanto a riesgos de trabajo menciona acciones preventivas para controlar los riesgos, basado en esta normativa vigente es de suma importancia mantener un entorno saludable a base de charlas que disminuyan factores de riesgo psicosociales para así mejorar la calidad de vida de los trabajadores y reducir ausentismos laborables y aumentar la productividad de los trabajadores,

Hecha la observación anterior el work engagement se considera que será un factor protector, se logrará obtener una satisfacción laboral por ende un alto grado de autoestima en los trabajadores operadores de consola y se obtendrá como resultados ambientes laborales saludables, desarrollando una cultura de auto cuidado en los trabajadores, reflejado en la mejora del clima laboral y la productividad de los trabajadores

Finalmente, la comunidad se verá favorecida dado que, al contar con información del engagement y medidas de control más eficientes, las condiciones negativas desaparecerán. El

personal estará más sosegado y satisfecho. Se promocionará el trabajo seguro. El nivel de compromiso aumentará a la par de la satisfacción laboral.

La investigación es factible puesto que se contará con todos los recursos humanos, financieros, técnicos y tecnológicos para el diseño, el levantamiento de información, el análisis de los datos y el reporte final del estudio.

Finalmente, el estudio es viable puesto que se gestionarán todos los permisos por parte del comité de titulación de la Universidad Técnica del Norte, así como también de la institución donde se levantará la información, de la misma manera los participantes se enterarán de los propósitos y alcances del estudio a través de la firma del consentimiento informado.

## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### Marco teórico

##### Work engagement

De acuerdo con la resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. Algunos estudios dejan de manifiesto que la actitud positiva, dan como resultado un mecanismo protector al crear vínculos afectivos que compromete a las personas para mantenerse más cerca identificados e involucrados con la organización (Dessler, 1996).

Kahn (1990) lo define como los trabajadores comprometidos tienen un sentimiento de conexión energética y efectiva con su trabajo, en lugar de ver su trabajo como estresante y demandante, lo perciben como retador. Para ellos, el trabajo es divertido y no es una carga. Desde esta perspectiva el work engagement se define como la capacidad de rendimiento y disponibilidad innata para trabajar en equipo y desarrollarse en el medio e integrado por las dimensiones de vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli, 2002).

Al work engagement se le ha definido con sentidos muy diversos, de inicio Allport en 1943, citado por Pintor lo define como el grado en que un empleado participa en su trabajo teniendo en cuenta necesidades, prestigio, autorespeto, autonomía y autoimagen. Para Meyer y Allen (1991) el compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una

persona y una organización, donde las expectativas de ambas partes son muy propias, individuales, diferentes y amplias que casi nunca es posible expresar todos los aspectos en una relación formal.

La UWES es una escala que evalúa el Engagement, definido como un estado positivo y satisfactorio con el trabajo (Schaufeli y Bakker, 2003). Estos resultados psicométricos confirman como se esperaba la validez factorial de la escala. Además, este patrón de correlación se replica en muestras de diferentes países, lo que confirma la validez a nivel transcultural del modelo de tres factores. Tomando en cuenta se puede afirmar que el engagement es un constructo formado por tres factores íntimamente relacionados, que son medidos por tres escalas internamente consistentes.

Dimensiones:

### ***Vigor***

Se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando, incluso cuando se presentan dificultades. El vigor se denota con deseos de esforzarse en el trabajo, cuando hay dificultades, las personas con altos puntajes de vigor tienen mucha energía, son personas con entusiasmo en el puesto de trabajo y resistencia cuando trabajan, mientras que aquellos que presentan bajos puntajes, tienen menos energía, entusiasmo y resistencia en lo que concierne a su trabajo (Flores, 2024).

### ***Dedicación.***

Hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Las personas que presentan altos niveles en dedicación se asemejan fuertemente con su trabajo porque la

experiencia es significativa, inspiradora y desafiante. Por lo tanto, ellos generalmente se sienten entusiasmados y orgullosos en relación a su trabajo. Aquellos que presentan bajos puntajes, no se identifican con su trabajo porque ellos no consideran la experiencia como significativa, inspiradora o desafiante, y no se sienten ni entusiasmados, ni orgullosos, en relación a su trabajo (Flores, 2024).

### ***Absorción***

Se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y se presentan dificultades a la hora de desconectarse de lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas por el individuo.

Las personas que presentan altos puntajes en absorción, están usualmente contentos de involucrarse en su trabajo, se sienten inmersos en él y presentan dificultad para dejarlo porque la actividad los impulsa. Como consecuencia de ello, se olvidan de todo alrededor y el tiempo parece volar. Los que presentan bajos puntajes en absorción, no se sienten involucrados o inmersos en el trabajo, no presentan dificultad en dejarlo ni dejan de poner atención a su entorno ni al tiempo que transcurre (Flores, 2024).

### **Factores psicosociales**

En la Norma Técnica de Prevención (NTP 443), se define el concepto de factores psicosociales que hace referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud física, psíquica

o social del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento.

Existen consecuencias que perjudican la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones desfavorables como el estrés, insatisfacción laboral, problemas de relación y desmotivación laboral. Pero cabe mencionar que la reacción está determinada por características propias del trabajador como su personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad y capacidad de adaptación lo cual determinará su capacidad de adaptación al medio ya que tanto en el trabajo como fuera de él, las personas se ven expuestas a una gran cantidad de factores que ponen a prueba su capacidad de adaptación (Moreno,2011).

Cuando en una organización se produce el equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo éste crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud. Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias laborales y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador producen reacciones diferentes en él, lo que bien conlleva a un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador, por otro lado, producen reacciones de tipo diferente (Moreno, 2011).

En este sentido, parece que debería diferenciarse entre los factores psicosociales y los factores de riesgo psicosociales. Los primeros son descriptivos, pueden ser positivos o negativos, los segundos son predictivos, pueden estar conformados por agentes o peligros psicosociales como: relaciones interpersonales, carga de trabajo, complejidad del trabajo, entre otros, y estos agentes o peligros son a los que se exponen las personas en el cumplimiento de sus actividades pudiendo desencadenar tensión y estrés laboral. (Moreno, 2011).

## **Factores de riesgo psicosociales**

Según Moreno (2011), los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica, Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son algunos como la falta de control en el trabajo, sobrecarga laboral, intensidad del ritmo de trabajo, carga horaria, estrés laboral, lo que puede producir desequilibrio en el trabajador.

## **Autoestima**

El autoestima se conceptualiza como la percepción que cada individuo tiene de sí mismo, Vázquez, (2004) la define como un sentimiento hacia uno mismo, que puede ser positivo o negativo, Godínez (2015), conceptualiza el autoestima por reunir y estar integrado por un conjunto de percepciones, pensamientos, sentimientos, actitudes, comportamientos, conductas, que marcan ciertas tendencias como la manera de ser y de comportarse dentro de diferentes escenarios (Bermeo, 2023).

En esta misma línea Castro (2017), subraya que el autoestima incluye sentimientos y creencias que cada persona se formula de sí mismo y, por tanto, influye en todas las actividades que se realizan en la vida cotidiana, misma que, es compleja y cambiante y que está intrínsecamente unida con el ser. En correlación con lo señalado, Beauregard y Bouffard (2005), sostienen que el autoestima es considerada como un signo de tipo afectivo que las personas se hacen sobre sí mismas, es una especie de evaluación en relación a sus cualidades y habilidades con las que cuenta cada uno (Bermeo, 2023).

Las personas pueden mostrar uno de tres estados de autoestima según Coopersmith (1989):

- Nivel alto: Sentirse confiados y aptos para la vida.
- Nivel medio: Implica verse como apto e inútil, al mismo tiempo, que puede acertar o equivocarse, a veces presenta inconsistencias en su accionar, unas son con sensatez otras con inseguridad.
- Nivel bajo: Es cuando un individuo no se ve ni se siente con capacidad para enfrentar la vida, se siente inútil y equivocado con frecuencia.

En este contexto, se puede observar que las personas que muestran una estima alta enfocan y orientan sus actividades, sienten confianza en sus capacidades, y están convencidos que con esfuerzo pueden realizar su trabajo y dar solución a los problemas, tienen confianza en sí mismos (Naranjo, 2007).

Ahora bien, según lo señalan Rice (2000), las personas con baja autoestima demuestran cambios constantes de personalidad, inestabilidad son muy vulnerables a las opiniones diferentes. Lo que puede traer como consecuencia sentimiento de rechazo produciéndoles ansiedad y de tal manera eviten socializar y expresarse por miedo. Una persona con baja autoestima presenta altos grados de inseguridad

### **Autoestima en el trabajo**

El autoestima enfocada en el trabajo se define como el grado en que los colaboradores consideran poder satisfacer sus necesidades cooperando de manera activa mediante roles específicos dentro de la organización. La investigación de Mauno reveló que el autoestima organizacional es uno de los predictores sustanciales del engagement (Egoávil, 2023).

Varios autores demuestran que una alta autoestima permitirá afrontar todos los retos laborales que tenemos por delante. Nos ayudará a salir de nuestra zona de confort y buscar retos

más difíciles; por el contrario, si se tiene baja autoestima, se evitará los trabajos a cumplir y desafíos que continuamente serán presentados en la vida y en lo laboral.

Desde la perspectiva de Carlos (2017), los trabajadores que cuentan con una mayor estabilidad emocional y por lo tanto un nivel alto de autoestima, presentan mayor seguridad, confianza en sí mismos, firmeza en sus pensamientos y tienen una mayor facilidad para las relaciones sociales e interpersonales, así mismo, en su trabajo se desempeñan con mayor eficiencia y al mismo tiempo proveen de un mejor ambiente laboral. Por otra parte, trabajadores con baja autoestima conllevan a que sientan miedo a las experiencias nuevas y a los desafíos que se van presentando a lo largo del trabajo.

### **Satisfacción laboral**

Parker (2006), define que el desempeño laboral se alcanza en función de la interacción entre un grupo de personas que se presentan dentro de su ambiente de trabajo. Por otro lado, Hannoun (2011) indica que la satisfacción laboral, se define como la actitud que el sujeto presenta al realizar su trabajo. De acuerdo con Hannoun (2011), la satisfacción laboral puede ser vista como la actitud que una persona presenta ante su trabajo. Esa actitud, está basada en experiencias, pensamientos, creencias, y valores desarrollados por cada sujeto.

Robbins y Coulter (2005), sostienen que la satisfacción laboral es la actitud que en forma general presenta un trabajador en el desempeño de su rol, no lo ve tanto como un comportamiento sino como una actitud positiva frente a su trabajo, por lo tanto, esta satisfacción laboral es el resultado que se obtiene del hecho de ser valorado por su trabajo y a su vez, ver que sus metas y objetivos se hayan planteado (Ramos, 2011).

## **Marco Legal**

La Constitución de la República del Ecuador en los artículos 34, 36, 42 hacen referencia sobre el amparo benéfico que el Estado otorga a los colaboradores en el cual establece la responsabilidad de precautelar sus derechos fundamentales, así como garantizar su salud y seguridad en el ámbito laboral. Esta protección implica que las autoridades estatales deben velar por condiciones laborales dignas, libres de riesgos para la salud y la integridad física del trabajador, así como asegurar el respeto a sus derechos laborales básicos. Esta tutela busca salvaguardar la dignidad, bienestar y seguridad de los trabajadores en el ejercicio de sus labores, asegurando un entorno laboral justo, equitativo y protegido.

Así también, la sección octava que se refiere a trabajo y seguridad social, la carta magna indica que es deber del Estado proporcionar lugares de trabajo seguros que garanticen que los trabajadores no se expongan a riesgos que pongan en peligro sus vidas o su salud. Esta responsabilidad gubernamental se basa en la protección de los derechos fundamentales de los trabajadores, asegurando que las condiciones laborales sean seguras y saludables, con medidas adecuadas para prevenir accidentes laborales, enfermedades profesionales y cualquier riesgo que pueda afectar el bienestar de los empleados. El Estado debe supervisar y regular el cumplimiento de normativas de seguridad laboral para salvaguardar la integridad física y mental de los trabajadores en sus lugares de empleo.

Según el artículo 42 del Código Trabajo el empleador debe garantizar un ambiente de trabajo digno donde el trabajador pueda ejercer sus funciones en un ambiente de higiene y seguridad adecuados (Código de trabajo 2012).

El Decreto Ejecutivo 2393 el artículo 2 hace referencia que habrá un comité de seguridad e higiene que se encargue de la prevención de los riesgos de trabajo cumpliendo con las normas

establecidas para lo cual deberán elaborar programas de cumplimiento en materias de seguridad e higiene del trabajo manteniendo como prioridad el medio ambiente de trabajo en el cual se desarrolla el trabajador, así mismo manifiesta en los artículos 11, 13 que es responsabilidad primordial del empleador orientar todos sus esfuerzos hacia la protección y el cuidado de la salud y la seguridad de sus trabajadores. Esto implica establecer y mantener condiciones laborales seguras, identificar y mitigar riesgos ocupacionales, proporcionar la capacitación necesaria en materia de prevención de accidentes y enfermedades laborales, así como facilitar el acceso a equipos de protección adecuados. El empleador debe promover una cultura de prevención y bienestar en el lugar de trabajo, involucrando a los trabajadores en las medidas de seguridad y salud laboral para garantizar un entorno laboral saludable y protegido para todos (Decreto ejecutivo 2393, 1986).

Según el Acuerdo Ministerial 1404 del reglamento de los servicios médicos de la empresa indica la necesidad de estos servicios se enfoquen en orientar la prevención de riesgos, para así resguardar al trabajador y velar por la productividad de la empresa, el artículo 1, 3, 11, resalta la implementación de prácticas laborables que tendrán la finalidad del buen mantenimiento de la salud del trabajador que conlleve a un estado de bienestar físico mental y social, adicional se deberá mantener un ambiente saludable de trabajo donde se deberán organizar programas de educación para la salud tomando en cuenta charlas, recreaciones y actividades deportivas para así mantener una prevención en salud y seguridad (Acuerdo Ministerial 1404).

En materia de riesgos de trabajo, la acción preventiva se fundamenta en varios principios. Uno de ellos, la eliminación y control de riesgos en su origen y, la planificación para la prevención integrando la técnica, la organización del trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores laborales (Resolución C.D. IESS 513).

## Marco conceptual

- **Entorno laboral saludable:** espacio de trabajo donde se llevan a cabo procesos que activan, orientan, dinamizan y mantienen el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados (Rojas, 2021).
- **Trabajador:** Se refiere a una persona que presta sus servicios a una empresa o una institución obteniendo a cambio una ganancia por su actividad realizada.
- **Higiene:** Rama de la medicina que se encarga de la conservación de la salud y prevención de enfermedades.
- **Engagement:** Es el nivel de compromiso, entusiasmo y lealtad al que se encuentra involucrada una persona en una determinada actividad.
- **Vigor:** Gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y a la persistencia de las dificultades (Vega, 2017).
- **Dedicación:** Estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración y orgullo (Vega, 2017).
- **Absorción:** Estar concentrado e inmerso en el trabajo, sentir que el tiempo pasa volando y sensación de desagrado por tener que dejar de trabajar (Vega, 2017).
- **Satisfacción laboral:** Es la respuesta emocional que tienen los trabajadores en la empresa para la que trabajan, la misma que puede ser buena o mala.
- **Autoestima laboral:** Es la percepción que cada uno tiene del desempeño de su trabajo es el sentimiento que uno mismo tiene sobre su propio trabajo.
- **Endorfinas:** péptidos opioides generados por el organismo, responsables de las emociones placenteras (Rojas 2021).

- **Operador consola:** Son trabajadores que reciben llamadas y brindan asistencia telefónica mediante una infraestructura tecnología para atender y dar servicio a la comunidad.
- **Bienestar:** Significa estar sano desde el punto de vista físico, mental y emocional.
- **Compromiso laboral:** Es el grado de responsabilidad que tienen los trabajadores sobre sus tareas y sobre la organización.
- **Salud mental:** Es un estado de bienestar en el cual una persona es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida y puede trabajar de forma productiva en bien de la comunidad,
- **Riesgo:** Es la posibilidad que exista un daño, puede ocasionar a una persona o a un grupo de personas con una consecuencia a causa de ello.
- **Fatiga:** Sensación de cansancio, con poca energía y ganas de dormir que interfiere con las actividades cotidianas normales.

## **CAPITULO III.**

### **MARCO METOLOGICO**

#### **Metodología de la investigación**

#### **Descripción del área de estudio**

El presente estudio se realizó con el personal operativo de consola de una entidad pública, que son trabajadores que reciben llamadas de emergencia y brindan asistencia telefónica mediante una infraestructura tecnología para atender y dar servicio a la comunidad.

La institución lleva 79 años de labor y servicio a la ciudadanía su misión es salvar vidas, mediante acciones oportunas y efectivas para la atención de emergencias. Su visión es ser un referente en la atención en emergencias usando equipo de mejor tecnología y con personal altamente calificado.

En la institución gubernamental de servicios de emergencia trabajan 80 operadores de consolas, los mismos que se encargan de recibir llamadas de emergencia, brindar soporte telefónico a la ciudadanía y si es necesario coordinar con las unidades móviles para la atención directa. La institución cuenta con varias áreas de despacho ubicadas en todo el Distrito Metropolitano, que se encuentran operativas para brindar su atención en caso de emergencia.

#### **Enfoque de investigación**

La siguiente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo. Se basa en el procedimiento hipotético deductivo. El investigador acoge un esquema interpretativo que pretende comprobarlo en la población de estudio. Con la finalidad de argumentar las preguntas planteadas con un alcance correlacional que considera a dos variables con la finalidad de identificar la

influencia de la variable independiente de la dependiente y diseño transversal pues se consideró en un solo momento con un periodo de tiempo definido para la población de estudio.

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación es básica, analiza y comprueba la vigencia de las teorías, con lo cual se conocerá el grado de relación existente entre las variables.

### **Diseño y alcance de investigación**

Se ha utilizado un diseño no experimental (no se manipuló ninguna de las dos variables), transversal (los datos fueron tomados en un solo momento), descriptivo (se analizaron de manera separada las dos variables configurando las frecuencias y porcentajes así como medidas de tendencia central y dispersión) y correlacional (se han dispuesto de procedimientos matemáticos para determinar el grado de influencia que tiene la variable independiente sobre la dependiente) con un alcance descriptivo correlacional.

### **Población y muestra**

La población está conformada por 80 operadores de consolas, al ser una población limitada no es necesario el cálculo.

### **Criterios de selección**

Criterios de inclusión. - El personal del área operativa de la entidad pública, que tengan relación de dependencia, que labora en el área de consola que hayan firmado consentimiento y que cumplan al menos seis meses de permanencia en funciones

Criterios de eliminación.- Se eliminaron a los participantes que no contestaron completamente los instrumentos de evaluación, servidores diagnosticados con alguna patología psicológica.

Criterios de exclusión. - Servidores que se encuentren de vacaciones, descanso médico, licencias de embarazo y a los que no firmen el consentimiento informado.

### **Métodos y recolección de información**

Para la obtención de los datos se realizó una breve capacitación al personal de consola el 11 de marzo en los cuales se informa acerca del alcance y propósito de la investigación (se procede con la firma del consentimiento informado). Se presenta las encuestas, posteriormente se informa del instrumento de medición work engagement (UWES) las preguntas y las áreas que evaluaba, de igual manera el instrumento para autoestima (COOPERSMITH). En todo momento se hace hincapié en la confidencialidad de los datos. Se realiza una prueba piloto el 1 de marzo con 20 personas pertenecientes al área administrativa con el instrumento UWES Y COOPERSMITde autoestima. Se establece el tiempo máximo y mínimo con los que esta subpoblación entrega el predictor contabilizándose un promedio de 30 minutos aproximadamente. Se observa que todas las preguntas fueron entendidas.

### **Técnicas e instrumentos de información**

Para las dos variables, se empleó la técnica de encuesta.

Para la variable independiente se utilizó el Instrumento Utrecht Work Engagment Scale, UWES, el que está constituido por 17 ítems que abordan sus tres dimensiones: Vigor, dedicación y absorción

El vigor se evalúa mediante los seis ítems siguientes, que se refieren a los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de dedicar esfuerzos, no fatigarse con facilidad, y la persistencia frente a las dificultades:

1. En mi trabajo me siento lleno de energía.

2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.
4. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
5. Soy muy persistente en mi trabajo.
6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.

La dedicación se evalúa mediante cinco ítems que se refieren al sentido o significado del trabajo, a sentirse entusiasmado y orgulloso por su labor, y sentirse inspirado y retado por el trabajo.

1. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
2. Estoy entusiasmado con mi trabajo.
3. Mi trabajo me inspira.
4. Estoy orgulloso del trabajo que hago.
5. Mi trabajo es retador.

La absorción se evalúa mediante seis ítems que se refieren a estar felizmente inmerso en su trabajo y presentar dificultad para dejarlo, de tal forma que el tiempo pasa rápidamente y uno se olvida de todo a su alrededor.

1. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
2. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
3. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.

4. Estoy inmerso en mi trabajo
5. Me “dejo llevar” por mi trabajo.
6. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.

En una investigación del Engagement en el trabajo. Para medir el engagement en el trabajo fue utilizada la escala del Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Esta escala consta de tres dimensiones: vigor (6 ítems), dedicación (5 ítems) y absorción (6 ítems). Elevadas puntuaciones expresan elevados niveles de engagement en el trabajo por parte de los participantes. El coeficiente Alpha de Cronbach obtenido en este estudio fue de 0,92.

Utrecht Work Engagement scale – UWES es una escala que evalúa el engagement laboral que consta de 17 ítems, los cuales seis ítems son vigor, cinco ítems de dedicación y seis ítems de absorción. La encuesta UWES utiliza la escala Likert con una puntuación del 0 al 6, en donde el 6 representa el “siempre” y el 0 el “nunca”.

<b>Categoría</b>	<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>
Muy bajo	$\leq 2,17$	$\leq 1,60$	$\leq 1,60$
Bajo	2,18 – 3,20	1,61 – 3,00	1,61 – 2,75
Medio	3,21 – 4,80	3,01 – 4,90	2,76 – 4,40
Alto	4,81 – 5,65	4,91 – 5,79	4,41 – 5,35
Muy alto	$\geq 5,66$	$\geq 5,80$	$\geq 5,36$

Para la variable dependiente se utilizó la escala de autoestima de Coopersmith en base a un estudio se aplicó el Inventario de Autoestima de Coopersmith, creado por este autor, en su versión para adultos, con el objetivo de conocer el nivel de autoestima de los sujetos. El inventario cuenta con 25 ítems donde el sujeto debe responder afirmativa o negativamente a una serie de

planteamientos que se le presentan vinculados con su vida. Se obtuvieron valores muy elevados de Alfa de Crombach (0,91), lo cual es indicativo de una alta fiabilidad del instrumento.

Mediante la prueba, realiza una valoración del autoestima en tres niveles, acorde a la cantidad de puntaje obtenida:

- Nivel alto de autoestima.
- Nivel medio de autoestima
- Nivel bajo de autoestima

El inventario consta de 25 ítems donde el sujeto debe responder de manera afirmativa o negativa a cada uno de ellos.

Calificación: Se realiza otorgando 1 punto en aquellos ítems que están redactados en sentido positivo y a los cuales el sujeto responde afirmativamente (SI). Estos ítems son: 1, 4, 5, 8, 9, 14, 19, 20. Cuando el sujeto contesta "NO", en cualquiera de los restantes, ítems se le asigna un punto (1) a ese ítem.

- Al final son sumados estos puntajes obteniéndose una puntuación total.
- Este resultado se interpreta a partir de una norma de percentiles confeccionada para clasificar a los sujetos en función de tres niveles:
  - Nivel alto de autoestima 19 a 24 puntos.
  - Nivel medio de autoestima 13 a 18 puntos.
  - Nivel bajo de autoestima menos de 12 puntos

Este cuestionario fue elaborado por Coopersmith a partir de estudios realizados en el área del autoestima, el objetivo que persigue con este instrumento es conocer el nivel de autoestima de los individuos. Este autor entiende el autoestima como la capacidad que tiene la persona para tener

confianza en sí mismo, autonomía, estabilidad emocional, eficiencia, felicidad, relaciones interpersonales favorables, expresando una conducta desinhibida en grupo, sin centrarse en sí mismos ni en sus propios problemas.

- Orientaciones al examinador: Permite un fondo de tiempo para el llenado de los datos personales. Después, continúa con las indicaciones:
- Lea detenidamente las oraciones que a continuación se presentan y responda SI o NO de acuerdo a la relación en que lo expresado se corresponda con usted. No hay respuestas buenas o malas, se trata de conocer cuál es su situación, de acuerdo con el asunto planteado.

### **Método de análisis de datos**

Es preciso indicar que la investigación contó con los recursos humanos, tecnológicos, económicos y tiempos adecuados que permitieron levantar la información descriptiva y correlacional e interpretar los resultados finales. En los tecnológicos, el grupo de investigación adquirió el SPSS.

### **Operacionalización de variables**

Variable Independiente	Dimensión	Ítems	Indicadores	Escala calificación	Técnica	Población
<p><b>Work engagement</b> Compromiso o Implicación. Kahn (1990), quien lo definió como los roles que las personas utilizan, en los que se expresan a sí mismas de manera cognitiva, emocional y mental. El engagement es un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo, definido por el vigor, dedicación y absorción.</p>	<p><b>Absorción</b></p> <p>Se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y se presentan dificultades a la hora de desconectarse de lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas por el individuo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El tiempo “pasa volando” cuando realizo mis tareas como estudiante (AB1)</li> <li>-Olvido todo lo que pasa alrededor de mí cuando estoy abstraído con mis estudios (AB2)</li> <li>-Soy feliz cuando estoy haciendo tareas relacionadas con mis estudios (AB3)</li> <li>- Estoy inmerso en mis estudios (AB4)</li> <li>Me dejo llevar cuando realizo mis tareas como estudiante (AB5)</li> <li>-Es difícil para mí separarme de mis estudios (AB6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(0) Nunca/ninguna vez</li> <li>(1) Casi nunca/Pocas veces al año</li> <li>(2) Algunas veces/Una vez al mes o menos</li> <li>(3) Regularmente /Pocas veces al mes</li> <li>(4) Bastantes veces / Una vez por semana</li> <li>(5) Casi siempre / Pocas veces por semana</li> <li>(6) Siempre / todos los días</li> </ul>	<p>Muy alto: 95° percentil</p> <p>Alto: 75° percentil</p> <p>Promedio: 25° percentil</p> <p>Bajo: 5 ° percentil</p> <p>Muy bajo: &lt; 5 ° percentil</p>	ENCUESTA/ UWES	80 OPERADORES DE CONSOLA
	<p><b>Vigor</b></p> <p>Se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando, incluso cuando se presentan dificultades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mis tareas como estudiante me hacen sentir lleno de energía (VI1)</li> <li>- Me siento fuerte y vigoroso cuando estoy estudiando o voy a las clases (VI2)</li> <li>- Cuando me levanto por la mañana me apetece ir a clase o estudiar (VI3)</li> <li>- Puedo seguir estudiando durante largos períodos de tiempo (VI4)</li> <li>- Soy muy “resistente” para afrontar mis tareas como estudiante (VI5)</li> <li>- En mis tareas como estudiante no paro incluso si no me encuentro bien (VI6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(0) Nunca/ninguna vez</li> <li>(1) Casi nunca/Pocas veces al año</li> <li>(2) Algunas veces/Una vez al mes o menos</li> <li>(3) Regularmente /Pocas veces al mes</li> <li>(4) Bastantes veces/ Una vez por semana</li> <li>(5) Casi siempre / Pocas veces por semana</li> <li>(6) Siempre / todos los días</li> </ul>	<p>Muy alto: 95° percentil</p> <p>Alto: 75° percentil</p> <p>Promedio: 25° percentil</p> <p>Bajo: 5 ° percentil</p> <p>Muy bajo: &lt; 5 ° percentil</p>		

	<p><b>Dedicación</b></p> <p>Hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.</p>	<p>- Creo que mi carrera tiene significado (DE1)</p> <p>- Estoy entusiasmado con mi carrera (DE2)</p> <p>- Mis estudios me inspiran cosas nuevas (DE3)</p> <p>- Estoy orgulloso de hacer esta carrera (DE4)</p> <p>- Mi carrera es retadora para mí (DE5)</p>	<p>(0) Nunca/ninguna vez al año</p> <p>(1) Casi nunca/Pocas veces al mes o menos</p> <p>(2) Algunas veces/Una vez al mes o menos</p> <p>(3) Regularmente /Pocas veces al mes</p> <p>(4) Bastantes veces/ Una vez por semana</p> <p>(5) Casi siempre / Pocas veces por semana</p> <p>(6) Siempre / todos los días</p>	<p>Muy alto: 95° percentil</p> <p>Alto: 75° percentil</p> <p>Promedio: 25° percentil</p> <p>Bajo: 5 ° percentil</p> <p>Muy bajo: &lt; 5 ° percentil</p>		
--	--	---	--	---	--	--

*Tabla1. Operacionalización de la variable independiente.*

Variable dependiente	Dimensión	Ítems	SI	NO	Indicadores	Escala valoración	Técnica	Población
Autoestima  El autoestima enfocada en el trabajo se define como el grado en que los colaboradores consideran poder satisfacer sus necesidades cooperando de manera activa mediante roles específicos dentro de la organización	Autoestima	1. Generalmente los problemas me afectan muy poco	1		<p>SI/NO Se asigna 1 si respondió afirmativamente en 1,4,5,8, 9, 14,19,20</p> <p>Se asigna 1 punto si respondió NO en las otras preguntas</p>	<p>Nivel alto de autoestima: 19 a 24 puntos</p> <p>Nivel medio de autoestima: 13 a 18 puntos</p> <p>Nivel bajo de autoestima: Menos de 12 puntos</p>	Encuesta / Coopersmith	80 operadores de consola
		2. Me cuesta trabajo hablar en público		1				
		3. Si pudiera cambiaría muchas cosas de mi		1				
		4. Puedo tomar una decisión fácilmente	1					
		5. Soy una persona simpática	1					
		6. En mi casa me enoja fácilmente		1				
		7. Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo		1				
		8. Soy popular entre las personas de mi edad	1					
		9. Mi familia generalmente tiene en cuenta mis sentimientos	1					
		10. Me doy por vencido (a) fácilmente		1				
		11. Mi familia espera demasiado de mí		1				
		12. Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy		1				
		13. Mi vida es muy complicada		1				
		14. Mis compañeros casi siempre aceptan mis ideas	1					
		15. Tengo mala opinión de mí mismo		1				
		16. Muchas veces me gustaría irme de casa		1				
		17. Con frecuencia me siento a disgusto en mi trabajo		1				
		18. Soy menos guapo(o bonita) que la mayoría de la gente		1				
		19. Si tengo algo que decir generalmente lo digo	1					
		20. Mi familia me comprende	1					
		21. Los demás son mejores aceptados que yo		1				
		22. Siento que mi familia me presiona		1				
		23. Con frecuencia me desanimo con lo que hago		1				

		24. Muchas veces me gustaría ser otra persona						
		25. Se puede confiar muy poco en mi		1				

*Tabla 1. Operacionalización de la variable dependiente.*

## **Análisis estadístico**

### **Hipótesis de investigación**

**Hipótesis de investigación (H1):** El work engagement presenta una correlación positiva con el autoestima del personal operador de consola de una empresa pública, Quito período 2024.

**Hipótesis alterna (Ha):** Se puede determinar que mayor work engagement menor autoestima.

**Hipótesis nula (H0):** No hay una relación significativa entre el work engagement y el autoestima del personal operador de consola de una empresa pública, Quito período 2024.

### **Procesamiento de datos**

Se realizó la toma de datos mediante encuestas, los cuales fueron explicados de manera previa a cada participante. Posterior a que todos los participantes terminaron sus cuestionarios, se procedió a tabular y realizar el análisis mediante el programa SPSS, dónde se obtuvieron varios resultados que son explicados en el capítulo de resultados.

### **Fases del Estudio**

- **Fase 1: Delimitación del problema:** En esta fase se determinó el problema y se plantearon los objetivos para poder identificar cual es la relación existente entre el work engagement y el autoestima del personal operador de consola.
- **Fase 2: Delimitación de la población:** Se seleccionaron a personal operativos pertenecientes al personal de consola quienes serían objetos de estudio mediante criterios de inclusión y exclusión, el total fue 80 participantes.

- **Fase 3: Verificación de la muestra:** Se planificó contar con la totalidad de población que corresponde a 80 operativos pertenecientes al personal de consola. En tal virtud no se procedió con ningún cálculo muestral.
- **Fase 4: Aplicación del instrumento:** Los instrumentos seleccionados para el estudio fueron, para la medición work engagement (UWES), de igual manera el instrumento para autoestima (COOPERSMITH), previamente validados y aprobados, previo al consentimiento informado de cada sujeto se aplicó los instrumentos, con la información se construyó la base de datos en Excel y se elaboró tablas que facilitó el análisis las conclusiones y recomendaciones.

### **Consideraciones bioéticas**

Esta investigación acoge los principios bioéticos de Helsinki (2023). Por lo tanto, los participantes conocieron del objetivo de la investigación de manera previa y firmaron libre y voluntariamente un consentimiento. En ningún momento se puso en riesgo la salud física y psicológica de los involucrados. Los resultados han sido puestos a consideración de las autoridades para la toma de decisiones que propenda el mejoramiento de sus condiciones laborales.

**CAPÍTULO IV:  
RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**Resultados Nominales**

**Tabla 3.**

*Características demográficas de la población en estudio*

Variables	Trabajadores n=80	%
<b>Sexo</b>		
Mujer	47	58,80
Hombre	33	41,30
<b>Edad (en años)</b>		
19,00 - 28,00	20	25,00
29,00 - 38,00	30	37,50
39,00 - 48,00	21	26,30
49,00 - 58,00	9	11,30
<b>Escolaridad</b>		
Bachiller	32	40,00
Tercer nivel	20	25,00
Cuarto nivel	28	35,00
<b>Estado civil</b>		
Soltero/a	18	22,50
Casado/a	23	28,70
Unión libre	23	28,70
Divorciado/a	16	20,00
<b>Tiempo de servicio</b>		
Menos de dos años	32	40,00
De dos a 3 años	22	27,50
Más de 3 años	26	32,50

Fuente: Tello (2024).

En relación a los resultados socio demográficos se observa que tanto hombres como mujeres tienen una participación importante. Sin embargo, las mujeres exceden en 17,5% a los hombres. En cuanto a la edad se trata de una muestra joven puesto que el 62,5% son menores de 39 años de edad. Se puede evidenciar que es un trabajo de alta presión, tensión y estrés que demanda de recursos cognitivos, mentales y afectivos para solventar las emergencias en las llamadas. Esto responde a la juventud de los participantes.

El 60% de los participantes han concluido estudios formativos de tercer y cuarto nivel. Aun cuando, en el perfil de puesto de los operadores de consola no se exige estudios universitarios para optar por la vacante, se observa que en su gran mayoría la población ha visto la necesidad de continuar formándose posiblemente para optar por posiciones de mayor remuneración.

Por otro lado, el 51,2% corresponde a los solteros y casados, el 28,7% a unión libre. Todos estos datos son frecuentes en investigaciones con poblaciones call center de emergencias excepto por la categoría de divorciado.

Finalmente, en cuanto al tiempo de servicio, la tercera parte de los informantes tienen un período de permanencia mayor a los tres años. Este dato indica que existe una estancia laboral importante muy posiblemente relacionado con condiciones favorables de trabajo como remuneración y ambiente laboral.

## Resultados categóricos

**Tabla 4.**

*Nivel de Work engagement*

<b>Dimensiones</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Work engagement	24 (30%)	27 (33,8%)	29 (36,3%)
Vigor	16 (20%)	30 (37,5%)	34 (42,5%)
Dedicación	16 (20%)	35 (43,8%)	29 (36,3%)
Absorción	16 (20%)	31 (38,8%)	33 (41,3%)

Fuente: Tello (2024).

La dimensión del work engagement de mayor desarrollo fue el vigor con el 42,5% de los informantes. Esto indica que casi la mitad de la población realizan sus actividades con vitalidad, bríos, pujanza, ánimo y energía. A pesar de que se trata de una salida ocupacional caracterizada por altos niveles de estrés, la población en estudio muestra indicadores positivos que pudieran estar amortiguando las acciones nocivas de los estresores propios de sus actividades diarias.

En segundo orden aparece la absorción con el 41,3%. La entrega, afán, entusiasmo y consagración del operador en cada una de sus actividades como la asistencia de llamadas, los primeros auxilios emocionales y la resolución de conflictos son admirables y muy apreciadas. Con el 36,3% aparece la dedicación como el último factor de favorabilidad positiva que se halló en la población de operadores telefónicos. El interés, la disposición, el apego e inclusive el cariño de los trabajadores por su ocupación los hacen olvidar nociones de tiempo y espacio. El work engagement en general alcanzado fue de 36,3% que en comparación con otras investigaciones sitúa a esta población en particular como altamente resiliente, comprometida, dedicada y satisfecha con su trabajo.

**Autoestima****Tabla 5.***Nivel de autoestima*

<b>Nivel de autoestima</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	11	13,8
Media	16	20,0
Alta	53	66,3
Total	80	100

Fuente: Tello (2024).

Con base a los indicadores obtenidos por el inventario de Coopersmith, se puede interpretar que el 66,3% de la población tienen niveles desarrollados de autoestima. Estas características positivas se pueden deber a una selección eficiente de personal en la cual, desde el reclutamiento de los aspirantes, se indagaron estas competencias blandas para emitir decisiones de contratación. Indiscutiblemente, el personal encuestado en su mayoría tiene sentimientos convenientes sobre su valía, sobre su eficacia profesional, sobre su auto concepto y auto imagen. Este fenómeno resulta ser un importante factor protector que disminuye las probabilidades de afectaciones psicológicas debido a la exposición de las condiciones de trabajo, alta burocratización y estrés propio del operador de consola de emergencias.

## Comprobación de hipótesis

**Tabla 6.**

*Nivel work engagement y autoestima*

		Nivel de Autoestima			Total	
		Baja	Media	Alta		
Work engagement	Bajo	Fr	7	10	7	24
		%	8,8%	12,5%	8,8%	30,0%
	Medio	Fr	0	1	26	27
		%	0,0%	1,3%	32,5%	33,8%
	Alto	Fr	4	5	20	29
		%	5,0%	6,3%	25,0%	36,3%
Total		Fr	11	16	53	80
		%	13,8%	20,0%	66,3%	100,0%

Fuente: Tello (2024).

Se observa que el 25% de la población que tienen alto work engagement y alta autoestima; en el 32,5% de la población que tiene en el nivel medio work engagement; su nivel de autoestima es media; y finalmente, solo el 8,8% corresponden a bajos niveles de work engagement y baja autoestima. En tal virtud, únicamente bastaría estas lecturas para comprobar la hipótesis de investigación que reza que las personas con alto work engagement presentan a la vez niveles desarrollados de autoestima.

**Prueba chi – cuadrado****Tabla 7.***Correlación work engagement y el autoestima*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	25,883a	4	0.000
Razón de verosimilitud	29,944	4	0
Asociación lineal por lineal	6,394	1	0,011
N de casos válidos	80		

Fuente: Tello (2024).

Al realizar la prueba inferencial de la chi cuadrado de Pearson, el valor de la significación asintótica bilateral es de 0,000. Este valor rechaza la hipótesis nula.

## Prueba de asociación

**Tabla 8.**  
*Prueba Gamma*

Estimación de riesgo	Valor	Intervalo de confianza de 95 %	
		Inferior	Superior
Razón de ventajas para work engagement or (No Presenta Work Engagement / Presenta Work Engagement)	5,353	1,395	20,545
Para cohorte autoestima_or = BAJA AUTOESTIMA	4,083	1,317	12,661
Para cohorte autoestima_or = ALTA AUTOESTIMA	0,763	0,584	0,996
N de casos válidos	80		

Fuente: Tello (2024).

Posteriormente, se realizó la prueba de Gamma, el estadístico arroja el valor de 5,3. A la luz de este resultado se evidencia que la inferencia es positiva y que la relación entre variables es media – alta. En tal virtud, se comprueba la hipótesis de investigación y se rechazan las hipótesis nula y alterna. La presencia de work engagement influye significativamente en niveles óptimos de autoestima en los operarios de llamadas telefónicas.

La prueba de asociación del ODDS RATIO o razón de binomios, en el mismo, se puede confirmar tres datos que permiten determinar la magnitud predictiva de la variable independiente sobre la dependiente. En primer lugar, el valor inferencial menor al 0,05 dictaminada por la chi cuadrado. En segundo término, que el intervalo de confianza no contiene la unidad (1,3 – 20,5). Y finalmente, que el valor or fue superior a la unidad. De hecho, con este indicador se conoce que, las personas que presentan altos niveles de work engagement tienen hasta 5,3 veces más probabilidades de desarrollar alta autoestima. Con esto se constata que el Work engagement es un factor eugenésico o protector que influye

de manera directa en el desarrollo de competencias positivas en el trabajo como el autoestima.

## **Discusión**

Cuando se menciona que el "work engagement" del personal que atiende llamadas de emergencia se ha establecido en el 70% de los trabajadores, que se presenta un alto nivel vigor y absorción en el trabajo, seguido por un nivel medio de dedicación, se pueden extraer varias interpretaciones sujetas de comparación con estudios científicos. Si bien en las fuentes de consulta primaria no existen abordajes correlacionales entre el compromiso del trabajo y autoestima de manera específica; hay criterios importantes que confirman las teorías abordadas en este trabajo.

Así lo indica, Oramas (2019) en el estudio realizado en trabajadores cubanos (guardia policial) descubre que los indicadores de work engagement alcanzan el 33,3%. En primer lugar, se puede sostener que estos trabajadores cubanos mantienen similitudes de vulnerabilidad de estrés (al igual que los operadores de call center) y tensión emocional por sus actividades particulares de constante peligro. No obstante, la diferencia global entre ambas poblaciones en razón de la dedicación, absorción y vigor. el auto indica que hay una tendencia en que las personas que se dedican a gestionar urgencias tienen por lo general bajo compromiso laboral. De ahí la incógnita de porqué los participantes tuvieron niveles tan altos de autoestima y work engagement.

Para continuar, los participantes encuestados se sienten conectados con su trabajo, motivados y comprometidos con la misión y los objetivos de su labor. Esto puede reflejar un entorno laboral positivo que fomenta la dedicación y el desempeño de los empleados. En este punto en particular, Lupano (2018), en un abordaje entre el compromiso y la satisfacción encontró que una muestra representativa de operarios de call center lograban un mayor performance y dedicación a través de mejoras en las condiciones laborales. De

hecho, se encontró, esta satisfacción laboral que deviene de buenas condiciones físicas de trabajo incrementan hasta en 25 veces el compromiso con el trabajo. Por lo tanto, es posible que los altos niveles de work engagement en los colaboradores de asistencia de llamadas de emergencia ostenten condiciones físicas óptimas de confort, y que, estas variables intervinientes mejoren su vigor, dedicación y absorción.

En referencia con el 80% de los trabajadores del call center de emergencias que mostraron vigor en el trabajo, y que evidencian alta energía, resiliencia y entusiasmo para realizar sus tareas diarias. Esta energía positiva puede traducirse en una mejor atención a las emergencias, rapidez en la toma de decisiones y una actitud proactiva ante situaciones críticas. Al respecto, Schaufeli (2019) en su libro *Handbook of Positive Psychology Assessment*, manifiesta que un elemento relacionado con el compromiso en el trabajo y el autoestima lo constituye una apropiada planificación, organización y dirección de las actividades laborales. Esto hace suponer que el lugar investigado se caracteriza por una adecuada delegación de trabajo con sistemas de estímulo óptimo que abarca no solamente aspectos profesionales sino también familiares y personales.

Con base a las discusiones anteriormente especificadas, el hecho de que el 50% de los trabajadores que atienden llamadas de emergencia muestren altos niveles de dedicación y absorción en su trabajo, significa que la mayoría se sienten profundamente comprometidos con sus responsabilidades laborales, mostrando interés genuino en las tareas asignadas, absorbiéndose en ellas y sintiéndose motivados para lograr un impacto positivo en las situaciones de emergencia que enfrentan. Estos hallazgos se distancian de los mostrados por Banihani (2013) que realiza un metaanálisis del fenómeno del work engagement estableciendo que este factor lejos de ser una variable que propicia el desarrollo de estas cualidades, se relaciona con conductas adictivas, tipología de personalidad A, estrés y baja autoestima.

Este esquema ha sembrado dudas en la comunidad científica acerca del verdadero papel que el work engagement tiene. Por otro lado, Bakker (2023), habla de una relación correlacional positiva entre la ineficacia profesional y el work engagement (lo que resulta en una contradicción). Al respecto, los resultados en este trabajo no solamente que objetan estas presunciones, sino que explican que el compromiso laboral depende de otros como los factores físicos y de organización que, al ser gestionados apropiadamente, fortalecen los sentimientos de pertenencia y gratificación disminuyendo la probabilidad de que otros factores psicosociales de riesgo laboral puedan afectar a los colaboradores, el work engagement ha demostrado ser un factor amortiguador.

Finalmente, los datos sugieren que el personal del call center de emergencias muestra un alto nivel de compromiso, vigor, dedicación y absorción en su trabajo, lo que puede traducirse en una atención de emergencias más eficiente, efectiva y empática. Estos indicadores positivos de bienestar laboral y compromiso pueden contribuir a un ambiente laboral saludable, un servicio de calidad para quienes requieren ayuda en situaciones críticas y un mayor sentido de propósito y satisfacción en el trabajo. Lo anterior se asemeja con las conclusiones de dos investigaciones hechas por Tziner (2019) y Bakker (2008).

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- El work engagement influye significativamente en el autoestima del personal operador de consola de la institución que provee servicios de atención de emergencia, el personal presentó altos niveles de vigor, absorción y dedicación que mejora el desarrollo del autoconcepto, la valorización personal y la percepción de eficacia de los trabajadores.
- El work, engagement es un fenómeno protector que disminuye las probabilidades de sufrir enfermedades y afectaciones psicológicas como el estrés, la despersonalización, trastornos disociativos y depresión. Así también, los hallazgos presentados desmienten las dudas que situaban al work engagement como un factor de riesgo psicosocial relacionado a conductas desadaptativas como la adicción al trabajo o a la personalidad tipo A.
- Por otro lado, la evaluación de las dimensiones del work engagement demuestra que el personal se caracteriza por experimentar niveles altos de vitalidad, empuje, fuerza y potencia, que posiblemente esté relacionado con la edad de los participantes y otras variables sociodemográficas como el estado civil, condición física, hábitos saludables, buena alimentación, entre otros. Siguiendo con las dimensiones de mayor favorabilidad, aparece la absorción como un indicador que señala que los operadores experimentan niveles de concentración muy altos.
- Esta atención dirigida a sus actividades obedece a la alta consecuencia de error que pueden tener errores u omisiones en las indicaciones que deben realizar durante las emergencias. Lejos de presentar en ellos estrés y tensión emocional, los participantes han logrado formar mecanismos de defensa gratificantes. En tercer lugar, la dedicación fue el último factor mejor puntuado, lo que manifiesta la responsabilidad y compromiso que no es percibido como una obligación molesta (o sacrificio) sino

como un conjunto de actividades desafiantes que promueven las habilidades y destrezas de los operadores llevándoles a gratificaciones profesionales.

- Por otro lado, la población estudiada tiene niveles desarrollados de autoestima. Estas características positivas se pueden deber a una selección eficiente de personal en la cual, desde el reclutamiento de los aspirantes, se indagaron estas competencias blandas para emitir decisiones de contratación, lo cual resulta un factor protector que disminuye las probabilidades de afectaciones psicológicas debido a la exposición de las condiciones de trabajo.

### **Recomendaciones**

- Se recomienda realizar estudios de diseño explicativo para conocer la magnitud que el work engagement influye en otras esferas positivas del entorno laboral, así como también precisar el nivel de prevención o mitigación que tiene frente al estrés, despersonalización, depresión, conductas disruptivas, consumo de alcohol – cigarrillo.
- Promover un plan de educación para la salud para aquellas personas que obtuvieron indicadores bajos de autoestima. En el mismo se deberá diseñar e implementar estrategias que involucren a la familia y el rol que el trabajador desempeña fuera del trabajo.
- Realizar estudios similares en otras poblaciones de operadores de emergencia y comparar los resultados. En estos abordajes también se pueden incluir a policías, militares y otras salidas ocupacionales con altos niveles de consecuencia de error (estrés).
- Realizar actividades motivacionales al personal, programas de pausas activas lo cual ayudará al personal a mantener una mejor concentración, mayor velocidad de pensamiento y capacidad de respuesta frente a una llamada de emergencia,

realizar reconocimientos al personal por su trabajo lo cual le va a causar mayor satisfacción laboral.

- Realizar charlas motivacionales por parte del área de Salud y Seguridad Ocupacional, dónde se socialicen los temas expuestos a los colaboradores para de esta manera educar y motivar al trabajador e intervenir con el área de psicología en el tema de autoestima con los trabajadores que obtuvieron bajos resultados para así fortalecer su desempeño en el trabajo.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Asamblea Constituyente. (2018). Constitución de la República del Ecuador. Ed *Tribunal Constitucional del Ecuador*. Quito – Ecuador. Registro oficial Nro, 449, 79-93.

Banihani, M., Lewis, P., & Syed, J. (2013). Is work engagement gendered?. *Gender in Management: An International Journal*, 28(7), 400-423.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2023). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 1(1), 389-411.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*, 13(3), 209-223.

Benítez Saña, R.M.; del Águila Obra, A.R. (2020) Burnout y work engagement: Demandas laborales, recursos y resultados organizativos en organizaciones de Acción Social. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, vol. 136, e69192. <https://dx.doi.org/10.5209/reve.69192>.

Chiang Vega, María Margarita, Fuentealba Elgueta, Ivonne Ingrid, & Nova Cabrera, Rossana Alejandra. (2017). Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *Ciencia & trabajo*, 19(59), 105-112. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>.

CODIGO DEL TRABAJO. (2012) Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005 Estado: Vigente

Colorado, Y. P. S., & Mendoza, J. A. M. (2014). Indicadores de salud mental y engagement en empleados de una empresa promotora del desarrollo económico. *Económicas CUC*, 35(2), 133-148.

Cortez Varias, C. L., & Gonzales Bryson, I. D. L. (2023). Utrecht Work Engagement Scale-Student (UWES-9S): evidencias psicométricas y datos normativos en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana.

Dávila Andrade, J. D. C. (2024). *Autoestima y work engagement del personal de gestión administrativa y financiera del GAD de la ciudad de Riobamba el año 2023* (Master's thesis).

del Carmen Pérez-Fuentes, M., Jurado, M. D. M. M., Linares, J. J. G., Martín, A. B. B., Márquez, M. D. M. S., Martínez, Á. M., ... & Oropesa, N. F. (2019). Engagement y autoeficacia en profesionales de medicina. *Calidad de Vida y Salud*, 12(2).

de Chávez Ramírez, Dellanira Ruiz, Pando Moreno, Manuel, Aranda Beltrán, Carolina, & Almeida Perales, Cristina. (2014). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Ciencia & trabajo*, 16(50), 116-120. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200010>

de Jesús Muñoz-Torres, T., & Casique-Casique, L. (2016). Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. *Revista de enfermería del instituto mexicano del seguro social*, 24(2), 141-144. [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/view/103/163](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/103/163).

Factores psicosociales. (1998) Metodología de evaluación. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España NTP. 443

Fajardo Sarmiento, M., Iroz Bortolotto, M., López Talavela, D., & Mirón

Hernández, S. (2013). Relación entre engagement y las creencias de autoeficacia en los trabajadores.

Flores Grijalva, M., Ramírez Anrango, M. A., Álvarez Moreno, M. M., & Cabascango Cabascango, K. E. (2024). Engagement laboral durante la COVID-19 en docentes universitarios de ciencias de salud. *METANOIA: REVISTA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN*, 10(1), 249–263. <https://doi.org/10.61154/metanoia.v10i1.3396>.

Fuentes, M. C. P., Jurado, M. D. M. M., Martín, A. B. B., Martínez, Á. M., Márquez, M. D. M. S., & Linares, J. J. G. (2018). Autoeficacia y engagement en estudiantes de Ciencias de la Salud y su relación con el autoestima. *Publicaciones*, 48(1), 161-172.

Garrosa, E., Blanco-Donoso, L. M., Moreno-Jiménez, B., González, A., Fraca, M., & Meniz, M. J. (2014). Evaluación y predicción del work engagement en voluntarios: el papel del sentido de la coherencia y la reevaluación cognitiva. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 30(2), 530-540.

González, Elvia Luz, (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), 259-270. Retrieved February 29, 2024, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-05342006000200003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342006000200003&lng=en&tlng=es).

González, Y. G., Calvete, A. A., & Carrera, I. D. C. (2019). El engagement como factor protector de los síntomas de estrés académico: un estudio piloto. *EDUNOVATIC2019*, 624.

Lagos Gutiérrez, S. I. (2016). Diseño de una intervención para mejorar el work engagement en empleados de tienda de retail y su impacto en el desempeño a nivel organizacional.

Lupano Perugini, María Laura, & Waisman, Santiago. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad.*, 18(2), 77-89. Recuperado en 22 de febrero de 2024, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2451-66002018000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2451-66002018000200006&lng=es&tlng=es).

Marsollier, Roxana Graciela, & Hanne, Ana Valeria. (2022). Representaciones sociales asociadas a burnout y engagement en el empleo público. *Cultura y representaciones sociales*, 17(33), e0001999. Epub 05 de mayo de 2023. Recuperado en 23 de febrero de 2024, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-81102022000200002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-81102022000200002&lng=es&tlng=es).

Müller Gilchrist, R., Exequiel Pérez Villalobos, C., & Ramirez Fernández, L. (2013). Estructura factorial y consistencia interna de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) 17 entre trabajadores sanitarios de Chile. *Liberabit*, 19(2), 163-171.

Núñez Ramírez, M. A., González Quirarte, G. E., & Realpozo Reyes, R. D. C. (2015). Relación entre autoestima y felicidad desde la psicología positiva en estudiantes de enfermería intercultural. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (29), 45-62.

Ocampo Bustos, R. M., Juárez García, A., Arias Galicia, L. F., & Hindrichs, I. (2015). Factores psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. *Liberabit*, 21(2), 207-219.

Orgambídez-Ramos, Alejandro, & Borrego-Alés, Yolanda. (2017). Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Enfermería Global*, 16(48), 208-225. Epub 14 de diciembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.4.260771>.

Oramas Viera, A., Marrero González, I., del Castillo Martín, N. P., & Vergara Barrenechea, A. (2019). La escala de Work engagement de Utrech. Evaluación del Work engagement en trabajadores cubanos. *Rev. cuba. salud trabajo*.

Parra, P. (2010). Relación entre el nivel de engagement y el rendimiento académico teórico/práctico. *Rev Educ Cienc Salud*, 7(1), 57-63.

Pérez-Juárez, J., & Pedraza-Nájjar, X. L. (2019). Medición del work engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa editorial mexicana. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 11(1), 37-53.

Pujol-Cols, L. J. (2017). *Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en docentes de una universidad pública argentina: explorando el rol del work engagement* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Mar del Plata).

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores Decreto Ejecutivo 2393. (2003). Registro Oficial 565.

Romero Zuñiga, C. I. (2023). Engagement y resiliencia de los docentes de las Instituciones Educativas Emblemáticas de Cusco, 2023.

Sánchez, R. V. G., Moreno, M. P., Figueroa, I. D. L. A. V., Ávila, S. M. R., Beltrán, C. A., & Cortes, S. G. L. (2019). Clima organizacional, bienestar laboral y work engagement en una empresa de paquetería. *Revista científica retos de la ciencia*, 3(7), 37-47.

Schaufeli, W. (2019). Work engagement. *Handbook of Positive Psychology Assessment*, 273-295.

Silva Henao, D. C. (2012). Factores psicosociales relacionados con el Síndrome de Burnout, Work Engagement y Mobbing en personal sanitario Florencia–Caquetá año 2012.

Sotelo Sanchez, M. L. (2016). Engagement y estrés laboral en docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Spormann, C., Pérez, C., Fasce, E., Ortega, J., Bastías, N., Bustamante, C., & Ibáñez, P. (2015). Predictores afectivos y académicos del aprendizaje autodirigido en estudiantes de medicina. *Revista médica de Chile*, 143(3), 374-382.

Tziner, A., & Shkoler, O. (2019). Revisiting work engagement from a moderated-mediation vantage point. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 207-215.

Vásquez Pailaqueo, M. P., Inostroza Naranjo, R. F., & Acosta Antognoni, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de psicología (Santiago)*, 30(1), 1-17.

Ventura-Egoávil, Jose, & Sosa-Huichi, Alexander. (2023). Autoeficacia, autoestima y compromiso en profesionales de enfermería durante la pandemia covid-19 en el Perú. *Enfermería Global*, 22(70), 1-22. Epub 26 de junio de 2023. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.528511>.

Viera, A. O., González, I. M., Reynosa, E. C., del Castillo Martín, N. P., & Barrenechea, A. V. (2014). Utrecht Work Engagement Scale. Evaluation of the work engagement in Cuban workers. *Revista cubana de Salud y Trabajo*, 15(2), 47-56.

## Anexos

## Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

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

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía (VII)\*
2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)\*
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)\*
6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira (DE3)\*
8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)\*
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 'desconectarme' de mi trabajo (AB6)
17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)

\* Versión abreviar (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

### Inventario de autoestima de Coopersmith

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
 Escolaridad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Lea detenidamente las oraciones que a continuación se presentan y responda SI o NO de acuerdo a la relación en que lo expresado se corresponda con usted. No hay respuestas buenas o malas, se trata de conocer cuál es su situación de acuerdo con el asunto planteado.

SÍ NO

1. Generalmente los problemas me afectan muy poco
2. Me cuesta trabajo hablar en público
3. Si pudiera cambiaría muchas cosas de mi
4. Puedo tomar una decisión fácilmente
5. Soy una persona simpática
6. En mi casa me enoja fácilmente
7. Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo
8. Soy popular entre las personas de mi edad
9. Mi familia generalmente tiene en cuenta mis sentimientos
10. Me doy por vencido (a) fácilmente
11. Mi familia espera demasiado de mí
12. Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy
13. Mi vida es muy complicada
14. Mis compañeros casi siempre aceptan mis ideas
15. Tengo mala opinión de mi mismo
16. Muchas veces me gustaría irme de casa
17. Con frecuencia me siento a disgusto en mi trabajo
18. Soy menos guapo(o bonita) que la mayoría de la gente

- |  | SÍ | NO |
|--|----|----|
| 19. Si tengo algo que decir generalmente lo digo |    |    |
| 20. Mi familia me comprende                      |    |    |
| 21. Los demás son mejores aceptados que yo       |    |    |
| 22. Siento que mi familia me presiona            |    |    |
| 23. Con frecuencia me desanimo con lo que hago   |    |    |
| 24. Muchas veces me gustaría ser otra persona    |    |    |
| 25. Se puede confiar muy poco en mi              |    |    |