



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Engagement y resiliencia en trabajadores de empresas contratistas  
de telecomunicaciones en Lima Norte 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

PEREZ CUBA, Karla Mirella

**ASESOR:**

Dr. CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**LIMA - PERÚ**

**2017**

**PÁGINA DE JURADO**

-----  
**Dr. Luís Alberto Barboza Zelada**

-----  
**Mg. Juan Walter Pomahuacre  
Carhuayal**

-----  
**Mg. Maria Milagros Cubas Peti**

## **Dedicatoria**

*Con mucho cariño dedico esta tesis a mi familia, en especial a mi hija Zoe Valentina, por ser mi paz y fortaleza ya que con sus tiernos ojos guía mi camino, disuelve mis dudas y calma mis miedos.*

## **Agradecimiento**

*A todas aquellas personas que me apoyaron a cumplir con mis metas como mis padres, docentes, por compartir su sabiduría y orientación para ser cada día mejor profesional además a mi compañero de vida que me apoyo cada momento.*

## **Declaración de autenticidad**

Yo Karla Mirella Pérez Cuba Con DNI N° 47442683, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Psicología, Escuela de Humanidades, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de diciembre de 2017

## Presentación

Señores miembros del jurado: En cumplimiento de las disposiciones actuales otorgadas por el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “Engagement y Resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones en Lima Norte 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y deseo que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en psicología.

El estudio tuvo como objetivo: Determinar la correlación entre el engagement y resiliencia en los trabajadores de las empresas contratistas de telecomunicaciones en el distrito Lima Norte 2017.

Con la seguridad que se le otorgará el valor preciso y mostrando apertura a sus indicaciones, le agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

La autora

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
RESUMEN.....	ix
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	7
1.4. Formulación del problema .....	20
1.5. Justificación del estudio .....	20
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Objetivos.....	22
II. MÉTODO .....	23
2.1. Diseño de investigación .....	23
2.2. Variables, Operacionalización.....	24
2.3. Población y muestra .....	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
2.5. Métodos de análisis de datos.....	29
2.6. Aspectos éticos .....	30
III. RESULTADOS .....	31
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES .....	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII. REFERENCIAS.....	42
ANEXOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Baremos engagement.....	25
<b>Tabla 2:</b> Baremos resiliencia.....	26
<b>Tabla 3:</b> Bondad de ajuste a la distribución normal de las variables centrales y sus dimensiones..	31
<b>Tabla 4:</b> Correlación entre engagement y resiliencia.....	31
<b>Tabla 5:</b> Correlación entre engagement y las dimensiones de la resiliencia.....	32
<b>Tabla 6:</b> Correlación entre resiliencia y las dimensiones de engagement.....	32
<b>Tabla 7:</b> Análisis comparativo de engagement según sexo.....	33
<b>Tabla 8:</b> Análisis comparativo de engagement según edad.....	33
<b>Tabla 9:</b> Análisis comparativo de engagement según tiempo de servicio.....	33
<b>Tabla 10:</b> Análisis comparativo de resiliencia según sexo.....	34
<b>Tabla 11:</b> Análisis comparativo de resiliencia según edad.....	34
<b>Tabla 12:</b> Análisis comparativo de resiliencia según tiempo de servicio.....	34
<b>Tabla 13:</b> Análisis descriptivo porcentual de engagement en los trabajadores, de manera general y según dimensiones.....	35
<b>Tabla 14:</b> Análisis descriptivo porcentual de resiliencia en los trabajadores, de manera general y según dimensiones.....	35

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre el engagement y la resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de manera general y a su vez por dimensiones. De esta manera la investigación tuvo que focalizarse de manera cuantitativa, de tipo transversal y nivel descriptivo, por lo que se logró conocer las variables y sus dimensiones a través de un diseño no experimental, con un corte transversal. La muestra probabilística constaba de 169 trabajadores de distintas jerarquías, edades y de ambos sexos que laboran en la empresa de telecomunicaciones. Para medir el engagement se utilizó el instrumento “Utrecht Work Engagement Scale” de Schaufeli & Bakker y la resiliencia con la “Escala de Resiliencia de Wagnild y Young”. Los resultados mostraron que las mujeres se encuentran con un nivel bajo de engagement y resiliencia con un puntaje mayor al (50%) solo un tercio de las mujeres que laboran por más de 7 años en la empresa se encuentran con un nivel alto respecto a las variables. En cuanto a las dimensiones como Ecuanimidad y Confianza en sí mismo, se posicionan en un nivel bajo con un puntaje mayor al (40%), por otro lado las dimensiones Dedicación y Absorción mostraron una insatisfacción de (50%) lo que indicaría la falta de asociación al trabajo.

**Palabras Clave:** Engagement, Resiliencia, empresas, telecomunicaciones.

## **ABSTRACT**

The main objective of the study was to determine the correlation between engagement and resilience in workers of telecommunications contractor companies in general and in turn by dimensions. In this way, the research had to be focused in a quantitative way, of a cross-sectional and descriptive level, for which it was possible to know the variables and their dimensions through a non-experimental design, with a cross section. The probabilistic sample consisted of 169 workers of different hierarchies, ages and of both sexes that work in the telecommunications company. To measure the engagement, the instrument "Utrecht Work Engagement Scale" by Schaufeli & Bakker and the resilience with the "Resilience Scale of Wagnild and Young" were used. The results showed that women find themselves with a low level of engagement and resilience with a score higher than (50%) only one third of women who work for more than 7 years in the company are at a high level with respect to the variables. As for the dimensions such as Equanimity and Confidence in themselves, they are positioned at a low level with a score higher than (40%), on the other hand the Dedication and Absorption dimensions showed a dissatisfaction of (50%) which would indicate the lack of association to work.

**Key words:** Engagement, Resilience, companies, telecommunications.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Según investigaciones recientes se han evidenciado la importancia del talento humano demostrando ser parte fundamental del crecimiento de las compañías, cabe recordar que en los últimos 25 años con el impacto de la globalización con sus cambios dinámicos lograron el incremento explosivo de los mercados lo que provoco la competitividad y lucha constante por mantenerse vigente y atractivo para los clientes (Hofstede, 2001, p. 54). La relevancia que tiene el vínculo entre nuestros trabajadores y la empresa representa un enfoque estratégico vital para competir, de esta forma mejorar el desempeño y hacerles frente a las quejas psicosociales que tanto aqueja a nuestros trabajadores (Omar y Urteaga, 2010).

Es fundamental considerar que los trabajadores son un recurso activo para las organizaciones saludables ya que de esta manera demuestran comportamientos positivos, que permiten alcanzar las visiones y metas a corto plazo de la empresa. Una reciente investigación demostró que elevados niveles de engagement en los trabajadores potencializa a la empresa, ya que mejora la productividad y rentabilidad. Por tal motivo, debe planearse la importancia de elevar el nivel de engagement desde una imagen estratégica que brinde aporte dentro del planeamiento (Schaufeli & Bakker, 2013, p.75).

Investigaciones demuestran que un adecuado nivel de engagement se refleja mostrando consecuencias positivas para las organizaciones, la organización Gallup (2013) reflejó que los niveles mundiales de engagement son solo de un 13% en 142 países. Las empresas que tiene un adecuado nivel de engagement con sus empleados son 18% más productivas y logran un 12% más de rentabilidad. Por otro lado la carencia de la misma provoca un aumento de rotación de personal hasta un 51% y accidentes laborales crecen 62%. Mostrando que a pesar de los años no se ha evidenciado un cambio progresivo que logre generar trabajadores engaged.

Por otro lado es relevante mencionar la eficacia en relación al constructo resiliencia dentro de las organizaciones puesto que permite a la institución gozar del beneficio de afrontamiento frente a los problemas empresariales, creación de metas a largo plazo, hacerle frente a la realidad y a su vez brindar herramientas innovadoras y necesarias a los colaboradores cada vez que se encuentren en una situación complicada tendrán experiencia necesaria para realizar el planeamiento necesario y aplicarlo de manera eficaz dentro de la organización (Omar y Urteaga ,2010).

La aplicación de la resiliencia dentro de las organizaciones permite mantener una capacidad estratégica con un conjunto de herramientas múltiples para comportamientos dinámicos garantizando la sobrevivencia organizacional. Además logra dentro del departamento de Recursos Humanos mantener resistencia a la catástrofe, que los trabajadores pueden interiorizar los conocimientos del FODA, gestionar adecuadamente las vulnerabilidades, logrando una cultura promotora (Medina, 2012, p 120).

Se realizó una investigación europea con trabajadores de un centro de telecomunicaciones los cuales demostraron mantener resiliencia mientras se manifestaba reducción de personal al 20% del área de operaciones no obstante a la presión que se reflejaba ellos mantuvieron eficiencia en el cumplimiento de sus requerimientos (Luthans, 2005,p.301).

La relación que existe entre la resiliencia y el engagement podemos ejemplificarla en colaboradores que siempre se estén enfrentando a diversos cambios y con ello se ve amenazados sus comportamientos positivos, estos constructos psicológicos positivos se relacionan y pueden incrementar el desempeño dentro de la organización siempre y cuando se manejen de manera eficiente. (Urteaga 2010). De esta manera las organizaciones que logren mantener altos niveles de engagement y resiliencia permitiéndose superar barreras culturales tendrán más oportunidad de mantenerse vigentes en el mercado organizacional, mejorando su competitividad y reduciendo los riesgos (Hofstede, 2001).

Durante estos últimos años se realizaron investigaciones sobre engagement y resiliencia en Perú, lo cual brindó información sobre la importancia de tener un

personal en un estado positivo puesto que genera un aumento de pensamiento-acción, este personal se encuentra emocionalmente involucrado con la empresa donde trabaja ofreciendo mayores posibilidades eficientes y además que pueden compartirla a sus compañeros ya que es emocionalmente contagiosa, por lo consiguiente son más productivos, reduciendo el absentismo a su vez el presentismo y son menos propensos en abandonar las organizaciones además reducción del peligro físico de los colaboradores son notables, la reducción de los riesgos psicosociales y con ello los costos dentro de la empresa (Bobadilla, Callata, Caro ,2015).

De manera paralela, se realizaron estudios que han explorado la correlación entre resiliencia y engagement en diversas industrias, mostrando un notorio impacto en el desempeño de los trabajadores reflejado a través de la operatividad para prescindir las consecuencias negativas de una situación ya provocadas, también como capacidad de prevenir situaciones con resultados perjudiciales, además, reacción positiva frente a una situación adversa (Salanova, 2002).

En algunas empresas de diversos rubros en el Perú es probable encontrar carencias en el manejo del talento humano y que por lo consiguiente la productividad y éxito se ven alterados provocando la caída de la empresa, las pérdidas en cuanto a finanzas por causa de un inadecuado manejo del personal representa una taza alta representada por un 54% comparándolo con otras deficiencias, el mercado cada vez es más competitivo y si el objetivo es mantenerse mantenernte atractivo para los clientes se debe empezar estableciendo los parámetros para alcanzar el objetivo, es decir reconocer la importancia de organizaciones saludables, las sociedades están cambiando constantemente y con ella también cambian las empresas. Esta modificación en la organización, a su vez, repercute en los puestos de trabajo, seguridad, salud y bienestar del empleado (Redacción gestión, 2015).

A partir de ello, nace la importancia de investigar sobre la correlación de estas variables y su relación con la organización. A través de este estudio, se realizará aportes con mayor información para contribuir a futuros estudios.

## 1.2. Trabajos previos

### ● A nivel internacional

Tolosa (2016) en su investigación busco´ analizar la relación de las variables “Engagement, resiliencia y clima laboral en una empresa de telefonía en la ciudad de Mar de plata, Argentina” Con el objetivo de determinar el grado de relación. La investigación estuvo bajo el diseño no experimental – transversal cuyo tipo fue correlacional. Con una muestra de 140 trabajadores, siendo esta la totalidad de la población, la mayoría de sexo masculino. Los instrumentos utilizados fueron: UWES (Utrecht Work Engagement Scale) para medir el engagement, “Escala de clima organizacional” para calcular el nivel de clima laboral, Connor Davidson Resiliencia Scale para medir la resiliencia. Los resultados obtenidos fueron el 46% de los trabajadores presenta engagement, un 35% resiliencia y un 13% están conformes con el clima laboral. Asimismo se concluye que ambas variables se encuentran relacionadas, existe una relación significativa (p.000) y moderadamente directa entre las tres variables en mención ( $r= 0.567$ ).

Celasco, Francomano y Perdome (2015) en la Tesis para obtener el grado de bachiller , analizaron si existía correlación entre “Resiliencia y clima laboral en el sector hotelero en la ciudad de Mar de Plata, Argentina”. La metodología conto con un diseño no experimental y con tipología descriptiva – correlacional. La muestra estuvo compuesta por 80 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron Connor Davinson, encuesta de Clima laboral. Los resultados muestran una asociación positiva y significativa entre ambas variables ( $r= 842$ ); asimismo las descripción evidencia que la prevalencia de la resiliencia fue de 23,22%. De esta manera se concluye que la resiliencia y el clima laboral son variables que alteran el desempeño de los trabajadores del sector hotelero de manera en que pueden ejecutar eficazmente sus funciones.

Villavicencio (2015) realizó un estudio para obtener su tesis de grado de magister en psicología, titulado “Resiliencia en trabajadores de una identidad bancaria nacional de la ciudad de Cartagena”, con el objetivo de identificar los niveles de resiliencia en trabajadores de un banco. La metodología asumió una tipología

transversal – descriptiva. La muestra estuvo conformada por 191 cajeros y personal administrativo de 18 a 55 años, de la ciudad de Colombia. La medición de resiliencia se efectuó por medio de la aplicación de un cuestionario creado por el investigador. Los resultados señalan que, los niveles de resiliencia en los trabajadores son de un 36%, por otro lado, los factores asociados al mismo fueron: inadecuado manejo de tiempos, problemas con la organización dentro del hogar, mal funcionamiento de las herramientas de la empresa. Concluyendo que existe una relación significativa ( $p.000$ ) y moderadamente directa entre las tres variables en mención ( $r= 0.427$ ) argumentando que los niveles de resiliencia de nivel bajo perjudican el desarrollo habitual del desempeño de funciones.

Gonzales (2013) realizó el trabajo de investigación denominado “Incidencia del engagement y resiliencia en el rendimiento profesional del personal administrativo en minas de la empresa Tuluana S.A” en la ciudad de México. La metodología utilizada para la investigación fue de corte cuantitativa y de tipo descriptiva. Para obtener la información se aplicó un cuestionario compuesto por 16 ítems llamado UWES y para el caso de resiliencia la escala de Resiliencia para adultos. La muestra estuvo compuesta por la totalidad de la población de 160 trabajadores. Los resultados mostraron que el 74% de sus trabajadores de la empresa “Tuluana S.A” no tienen adecuados niveles de engagement y resiliencia. Concluyendo que los evaluados presentan problemas relacionados con el estrés y el cumplimiento de sus funciones.

Balreira (2013) en la investigación de la revista Psicología Organizacional estudio el nivel de engagement en el área de talento humano en las empresas de telecomunicaciones en Cádiz, España. La metodología empleada fue de corte cuantitativa. El instrumento utilizado fueron UWES (Utrecht Work Engagement Scale). La muestra estuvo conformada por 101. Existe una relación significativa ( $p.000$ ) y moderadamente directa entre las tres variables en mención ( $r=0.567$ ). Concluyendo que el engagement se refleja en los trabajadores es moderado y suele proteger de problemas en la salud presentada en la organización.

- **A nivel Nacional**

Fernández (2016) en su investigación sobre engagement y las consecuencias en autoeficacia. Tuvo como principal objetivo determinar en qué medida el engagement influye en la autoeficacia en estudiantes de universidades particulares que trabajan, la muestra estuvo conformada por 120 alumnos de ambos sexos. El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado, adaptado de la escala de Utrecht Work Engagement Scale, y consta de 16 items. Los resultados muestran que el programa de mejoramiento de Engagement ha sido significativo para el mejoramiento de la autoeficacia en estudiantes trabajadores en un 37%.

Rodríguez (2016) en la investigación para obtener el título de Licenciado en Psicología, en que estudio la relación que existe entre el “Engagement y bienestar en trabajadores de salud de un hospital Psiquiátrico de lima centro”. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional de diseño no experimental transversal. Se aplicó un cuestionario creado por el autor para cada variable. La muestra constituida por 69 trabajadores de ambos sexos, en edades entre 26 a 63 años. Los resultados indican que el engagement se encuentra en un nivel inadecuado de bienestar. Finalmente concluye argumentando que existe una relación directamente proporcional de las variables.

Yzaguirre, Catalla y Rojas (2015) investigaron en la tesis para obtener el grado de Magister. “Engagement y cultura organizacional en trabajadores de una empresa de Lima Sur”. Para que se ejecute dicha investigación se realizaron dos hipótesis, una hipótesis directa y otra indirecta. Diseñaron un estudio de tipo cuantitativo, explicativo, no experimental, transaccional, tomando como referencia un análisis explicativo, de regresiones múltiples, en función al engagement y a la teoría de recursos y demanda laborales. Los resultados demostraron que el estudio del engagement obtuvo un 42% dentro de la percepción que los trabajadores tienen de la empresa además argumentan que es determinante para el éxito de la empresa una adecuada relación con la cultura organizacional. Se concluyó que existe una relación significativa ( $p < 0.000$ ) y moderadamente directa entre ambas variables.

Paz (2015) a través de su investigación con el objetivo de determinar la relación entre el engagement y autoeficacia general en docentes universitarios de la carrera de psicología en el distrito de San miguel. El diseño de la investigación fue descriptivo- correlacional además de no experimental- transversal. La muestra estuvo conformada por 40 profesores de ambos sexos. Los instrumentos que utilizado fueron Utrecht Work Engagement Scale y entrevista semi estructurada. Los resultados obtenidos fueron autoeficacia general ubicada en la categoría ( $x=41.80$ ) y engagement (10.34 puntos en la escala vigesimal) asimismo existe una correlación significativa ( $r=-0.443$ ).

Gutierrez (2013) analizó un estudio cuya finalidad fue describir la relación que existe entre el trabajo emocional y engagement en trabajadores de un hipermercado de Lima metropolitana. El diseño de la investigación fue descriptivo y la muestra estuvo constituida por 100 trabajadores contratados, de ambos sexos, en edades entre 20 y 55 años. El instrumento utilizado la escala de Utrecht Work Engagement Scale luego proceso los datos encontrados en la Normalidad muestral y la prueba de U de Man Whitney para comparar los grupos además aplico. Los resultados obtenidos indican que existe una relación positiva significativa entre ambas variables además señalo que el 37.7% de los evaluados se encuentran desconformes con el derollo organizacional de la empresa; además solo el 20% presentan problemas con el estrés. Se concluyó que existe una relación significativa ( $p. 000$ ) y moderadamente directa entre ambas variables ( $r= .523$ ).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Engagement**

La aplicación del constructo es fundamental en el área de Recursos Humanos ya que brinda una nueva visión de las principales estrategias para gestionar el desarrollo del personal, puesto que son el activo más valorado, además desarrolla otros planteamientos fundamentales como mejoramiento de la selección de personal, evaluación de los trabajadores, diseño de puestos,

formación y desarrollo de los trabajadores. (Schaufeli & Bakker 2005) Posteriormente se describirá y profundizará acerca de la variable. en relación con la información anterior se puede concluir que es fundamental utilizar la variable como termómetro.

Diversos autores altamente calificados en el tema, consideran al engagement de la siguiente manera.

El significado del término “engagement” en español aún es muy complejo si se pretende traducir puesto que no existe una palabra que pueda describir al concepto en su totalidad, se conoce que es un estado multidimensional afecto-cognitivo. Se puede relacionar íntimamente con la implicancia en el trabajo (work involvement), compromiso laboral (organizational commitment), dedicación al trabajo (work dedication), apego al trabajo (work attachment). Además se observa influencia con la psicología positiva vinculado con la motivación y aspectos positivos con relación estrecha al ámbito del trabajo (Schaufeli & Bakker, 2010).

En algunos estudios se argumenta que el engagement a un estado mental positivo vinculado con el trabajo, representado por la absorción, dedicación y vigor. Las mencionadas anteriormente pueden ser estudiadas de manera independiente ya que describen diversos niveles del proceso de engagement. La dimensión vigor se encuentra vinculado por niveles crecientes de energía y resistencia, establecerse para cumplir decuadamente los requerimientos y mantenerse constante a pesar de las dificultades. La segunda dimensión dedicación se establece con el enganche con el trabajo, dedicación, orgullo por el trabajo. Por último, la absorción de manifiesta mediante la concentración, mostrando sensación de disfrute del trabajo (Bakker, Salanova, 2006).

Marcando la diferencia en no tomar como prioridad las falencias de los operarios, básicamente busca potenciar las fortalezas y virtudes de los trabajadores mejorando de esta manera la productividad y una calidad de vida adecuada. El engagement es parte vital de Capital Psicologico positivo

(Bakker, Schules, 2006, p. 422). Esencialmente podemos concretar que el engagement es la energía que impulsa a los trabajadores a reflejar un esfuerzo extra voluntario a su nivel psicológico, físico, emocional en su labor en la empresa. Permitiendo cumplir todos los requerimientos.

Las tres perspectivas del engagement pueden alterarse según los aspectos individuales y organizaciones que se le asigne al proceso de engagement. (Schaufeli & Bakker, 2010, p. 21). Por ello las siguientes perspectivas interpretan al engagement, en primer lugar, detallar los parámetros laborales en los cuales las personas trabajan. Segundo lugar, la expresión de conducta asociada con el desempeño, es decir expansión de roles, pro actividad, iniciativa. Tercer lugar, expresión psicológica, involucramiento, compromiso, apego, estado de ánimo (Schaufeli, 2004).

Se abordará el engagement desde la perspectiva de Schaufeli et al. (2002) ya que ya que tiene una base sólida para fundamentar el termino engagement y es el más aceptado por los investigadores. Las dimensiones planteadas para el engagement son positivas correlacionadas, logrando una integridad propia además contienen suficiente solidez consistencia interna. (Bakker, Salanova, 2006).

Para finalizar con las conceptualizaciones, y tomando como referencia a la organización Great place to work Perú (2015). Engagement más que compromiso es involucramiento que genera un esfuerzo discrecional relacionado con la responsabilidad dentro del puesto de trabajo, generando un plus valor llegando a cumplir los objetivos además funciona como un termómetro dentro de las organizaciones ya que mide la motivación, valores, objetivos y cultura organizacional. Por ello es que mide aspectos más profundos argumentando que dar lo mejor no solo es cumplir con los requerimientos.

## **Evolución del engagement**

Después de la presentación anterior, es notable observar una evolución del constructo relacionándolo con factores vinculados al área laboral, que muestran una visión que sistematiza al individuo y la organización (Bakker & Demerouti 2013).

- Factor Organizacional: Según Khan (1990) con la Teoría del Rol, argumenta un vínculo entre el individuo con los pendientes que resuelve en su centro de trabajo, tomando en cuenta los contextos como interpersonales, intrapersonales y grupales como elementos que evaluando la motivación en el trabajo.

Por otro lado Maslach y Leiter (1997) con el Modelo Estructural, logra que el Engagement en las organizaciones posibilite la reducción del burnout permitiendo de esta manera poder alinear el perfil del trabajador con las funciones que ejercerá.

Mientras que Sacks (2006) con el Modelo del intercambio Social, demuestra la cuantificación del engagement, asociándola a los recursos que son brindados en la empresa, por ello que los trabajadores se sienten interesados por resolver debidamente todos los requerimientos solicitados.

Además, Demerouti y Sheather (2001), propone sobre la Demanda y recursos laborales, argumentando que los recursos laborales si están adecuadamente implementados en la empresa ayudaran a que los operarios y administrativos puedan desempeñar adecuadamente sus funciones.

Oerlemans (2011), Modelo circunflejo de emociones, las diferencias entre el Engagement y satisfacción laboral son bastante evidentes para este autor puesto que el engagement es una combinación de placer por el trabajo y elevada activación, en cambio la satisfacción es una simple forma de pasividad en el área laboral.

En la cual podemos observar como al pasar los años el término engagement fue variando además de los factores que podrían alterarlo dentro del campo laboral. El siguiente resumen trata de explicar la evolución del término con los modelos relacionados (Avolio, Youssef, 2011).

- Factor Individual: Mientras que Ouweneel, Flaiter (2012), Modelo del impacto de los recursos personales en el engagement, el vínculo entre las emociones positivas y los recursos personales dan resultados satisfactorios con el desempeño de los requerimientos.  
Hobfoll (2001), con la conservación de recursos, explica como los trabajadores pueden superar el estrés mediante herramientas internas que pueden ser mantenidas y potenciadas para afrontar inconvenientes.  
Después de observar los diversos modelos, se llegó a la conclusión que la Teoría de demanda y recursos laborales es más completa y aceptada por la mayoría de investigadores en el campo organizacional, siendo aplicada en diversos contextos manteniendo una alta confiabilidad (Schaufeli 2004).

### **Fundamentación teórica**

Teoría de demanda y recursos laborales de Demerouti & Bakker (2006). La presente investigación argumenta que existe dos procesos psicológicos distintos cada uno pose un impacto independiente con relación a la tensión y motivación de los colaboradores.

En el primer proceso llamado Energía, los puestos estructurados de manera que no cumple con la realidad del contexto laboral o los requerimientos constantes, logrando que el colaborador se quede presionado y utilice todos sus recursos mentales y físicos, lo que ocasiona un problema con la producción y problemas de salud. El segundo proceso se refiere, tiene que vincularse con el desarrollo motivacional, argumenta que los recursos laborales tienen una relación estrecha con la motivación y por consecuencia se ven reflejado en nivel adecuado de engagement, es decir se observa una notable mejoría. Por lo consiguiente los recursos laborales se relacionan con los resultados de las empresas mediante el engagement. Es importante resaltar que los recursos laborales se podrían decir que son motivacionales ya que incrementan el crecimiento de los colaboradores además de permitir que consigan cumplir con los requerimientos (Demerouti & Verbeker, 2004).

La teoría de Demanda y Recursos Laborales se utilizan para solucionar situaciones como el absentismo por enfermedad ya que tiene una base rica en la cual se brinda diversas estrategias para obtener la mejor solución, su propiedad dinámica nos permite también adecuarse y trabajar cualquier problema (Van Rhenen, 2009) como también potenciar los aspectos positivos como el rendimiento laboral (Demerouti & Verbeker, 2004) es posible pronosticar, y comprender el bienestar del empleado. A continuación se mencionaran los siguientes fundamentos de esta teoría:

- Flexibilidad, la teoría puede ser aplicada en todos los contextos del trabajo y profesiones. Los recursos para afrontar los retos de la demanda, también tiene su propio efecto sin embargo también encontramos ciertas demandas y recurso que se vinculan de manera específica como las exigencias físicas siguen siendo exigencia para algunos profesionales de construcción, las demandas son mucho más cognitivas para los ingenieros (Bakker ,2011)
- Dos procesos, resultado de dos factores que tienen como consecuencia a procesos independientes conocido como proceso del deterioro de salud “demandas” y proceso motivacional “recursos”. Las demandas van a demostrar lo niveles de problemas de salud psicosomáticos a su vez agotamiento mientras que los recursos muestran indicadores de motivación y engagement (Ryan, 2000).

Se utiliza esta teoría puesto que predice el termino Engagement de manera armónica al campo organizacional, además que comprende, explica y pronostica el bienestar como el rendimiento de los empleados, funcionando como una guía de investigación que tiene como objetivo buscar contextos saludables a demás generalmente el mantenimiento adecuado de los procesos, demandas y recursos laborales, suelen provocar en el área de Recursos Humanos innovación de los trabajadores además reconocimiento de los mismos con ello un adecuado clima organizacional además se puede notar el apoyo de los supervisores de área sin embargo si no son manejadas de manera adecuada suelen provocar agotamiento, problemas psicosociales, absentismo y diversos problemas que pueden afectar las finanzas.

## **Elementos que influyen sobre el engagement**

Estudios han demostrado que existe algunos elementos que pueden alterar el desarrollo del engagement en el contexto laboral pueden ser de nivel individual, contextual, organizacional. Entre los factores de nivel individual encontramos la resiliencia de los trabajadores (Suliyanto, 2012).

Dentro de los factores encontramos organizacional que está comprendido por liderazgo y la relación que los colaboradores puedan tener con el superior de su área, relaciones interpersonales y sociales, la participación que tienen además la fluidez comunicativa, el Feedback es decir la retroalimentación dentro de la empresa, la comprensión como el reconocimiento, desarrollo de la carrera, mientras que elementos de nivel contextual comprende un marco contextual relacionado de manera externa desde el lugar donde se encuentra la empresa hasta los lugares que se encuentran aledaños. Por último el nivel individual, es aquí donde evidenciamos el vínculo que tiene con la resiliencia y como se complementan, si se sabe manejar adecuadamente las consecuencias serían elevados niveles de salud y con ello la disminución de la depresión, tensión nerviosa, quejas psicósomáticas.

Por otro lado mejoramiento en el desempeño de los empleados, mejores actitudes en el trabajo es decir menos ausentismo con un incremento de personal proactivo (Sonnetag, 2003).

## **El engagement en el área de recursos humanos**

Según investigaciones realizadas por Schaufeli & Bakker (2003) manifiesta que al manejarse de manera adecuada el engagement se puede observar mayor rentabilidad en la empresa además potencializa como una herramienta que ayuda a prevenir problemas dentro de la salud, buscando de esta manera proteger a los colaboradores desarrollando un eficiente capital humano, es preferible invertir por mantener una organización saludable comparado con pérdidas financiera por jornadas no trabajadas, manteniendo este ritmo es

decir incrementando el constructo positivos genera sinergias dentro de la organización es decir permite que existan beneficios adicionales.

Encontramos tres niveles fundamentales en los cuales observaremos la influencia del engagement dentro del área de Recursos Humanos, una de ellas es nivel individual es decir la disminución de las quejas, los indicadores de ausentismo bajan, mejorándose de esta manera el rendimiento, satisfacción, producción. El siguiente nivel sería interpersonal con ello existe un mejor vínculo o relación entre el cliente y los trabajadores. El tercer nivel contagio con el engagement sería organizacional es decir se vería reflejado en la retención de talento de esta manera mejorando la imagen corporativa Schaufeli & Bakker (2003).

### **1.3.2. Resiliencia**

Según La Asociación Americana de Psicología (APA, 2004) reafirma que la resiliencia es el proceso de adaptación exitosa frente a la adversidad, el trauma, la tragedia, las amenazas o las fuentes significativas de estrés, tales como problemas familiares, o en las relaciones interpersonales, graves problemas de salud, así como situaciones de estrés a nivel laboral o financiero.

Constructo psicológico positivo que caracteriza al trabajador a través de comportamientos que generan un impacto eficaz en el desempeño de la organización, los colaboradores que mantienen adecuados niveles de resiliencia suelen poseer habilidades necesarias suficientes para resolver problemas sin necesidad de utilizar estrategias usuales además tienen la capacidad de prevenir consecuencias negativas, empoderarse y recuperarse frente a situaciones difíciles (Hjemdal, 2007)

Es fundamental mencionar a los pilares que sustentan la resiliencia como Walding & Young, 1991; señalaron los aportes significativos de los siguientes postulados teóricos: Rutter (1985 y 1992), Beardslee (1989) y Caplan (1990).

El psiquiatra británico Michael Rutter fue uno de los primeros en mencionar que es importante resaltar que la Resiliencia no es solo un proceso interno o

externo más bien es un proceso que se presenta dentro de un campo temporal. Cabe resaltar que para Rutter (1985) la Resiliencia no es solo una reacción positiva más bien es la habilidad para seguir adelante siendo además un fenómeno multifacético que agrupa indicadores ambientales y personales.

Según Beardslee (1989) la resiliencia es una característica del ser humano, menciona que es importante el papel que juega los grupos de apoyo como la familia y el entorno social, actuando de manera protectora frente a situaciones complicadas.

Por otro lado Caplan (1990), considera que existe tres valores que alteran el proceso de Resiliencia en este caso sería, la pérdida de un vínculo lo que provoca sufrimiento luego la discapacidad después de la pérdida, por lo consiguiente el inadecuado manejo de nuestros sentimientos provocarían alteraciones psicológicas como la psicopatología crónica provocando la desadaptación del individuo.

### **Resiliencia aplicada a las organizaciones**

La resiliencia es un cambio de visión ortodoxa ya que resalta las herramientas positivas de las personas que viven un acontecimiento difícil. Este constructo se relaciona con el marco teórico de la Psicología Positiva ya que apuesta por potencializar las habilidades, caracterizándose por utilizar estrategia de enfrentamiento y adaptación.

Por otro lado, la resiliencia suele reaccionar de manera flexible frente a situaciones de incertidumbre. Además, se sabe que el constructo mencionado

es la única variable capaz de transformar situaciones complicadas (Masten, 2010).

Según Salanova (2009) lograremos tener una organización saludable con un ejemplar capital psicológico cuando potenciamos nuestro factor humano realmente comprenderemos sobre la importancia de los psicólogos dentro del campo organizacional. Se mencionará los tipos:

- Resiliencia Individual: Mediante los diversos estudios se ha demostrado que las empresas logren el éxito deberían mantener su personal con mentes saludables (Salanova, 2008, p. 532)
- Resiliencia Colectiva: Sistema mediante el cual se le otorga al grupo las capacidades que son necesarias para reaccionar frente al fracaso, buscando a la vez el bienestar del equipo (Bandura, 1997)
- Resiliencia Organizacional: Cuando la organizaciones aplican resiliencia podrán enfrentarse a situaciones de manera rápida, tomando las mejores decisiones brindándole la oportunidad de anticiparse a las consecuencias, brindándole la capacidad de estar preparado (López, 2009)

Podemos observar que la resiliencia forma parte del Capital psicológico. En los últimos años la definición más aceptada es cuando el sujeto se enfrenta a situaciones difíciles llena de condiciones adversas, destacarse y terminar confortado de ellas (Bonano et al; 2006).

Trabajadores que experimentan altos niveles de resiliencia suelen ser socialmente saludables, desenvolviéndose efectiva frente a demandas de esta manera se convierte en un recurso invaluable laboralmente (Luthans, 2002, p.321).

### **Característica de la resiliencia en las organizaciones**

Según Mc Manus (2007) podemos observar indicadores característicos como la resistencia a la catástrofe y con ellos colaboradores que se fidelicen con el

FODA de la empresa, mantienen una identificación proactiva, reflejando en sus comportamientos adaptación e innovación.

Además, Medina (2012, p. 212) propone las siguientes características que son vitales para toda organización que quiere enfrentar diversos problemas dentro del área:

- Tienen un ethos organizacional vinculado con el cumplimiento de la resistencia constante para hacerle frente a la catástrofe.
- Mantiene un conocimiento adecuado de la cultura organizacional.
- Posee un compromiso activo y la gestión de debilidades.
- Promueve y alienta la innovación.

Cuando se inserta la resiliencia como capacidad estratégica para resolver diversos problemas dentro de las empresas, se logra establecer la capacidad para responder adecuadamente a la incertidumbre, mejorar el estado de la organización a su vez es dinámica por ello se relaciona con otras áreas y por último se observa que es holística y omnipresente puesto que abarca todo y potencializa al máximo.

### **Importancia de la resiliencia en las organizaciones**

Las organizaciones ya están haciendo presupuestos importantes para solventar las claves que promuevan la prevención de la crisis, calculando cuales son las acciones que se aplicaran para superarlas y adquirir un alto nivel de éxito (Booz, 2004).

Es fundamental la prevención ya que suele ser menos costoso que intervenir, para ello se debe analizar cuáles son las áreas que deben ser retroalimentadas

y potencializadas para mantener el crecimiento constante en su rentabilidad y producción. Las bases de la organización deben ser sólidas, además debe estar establecido si la empresa está dispuesta involucrarse con nuevas metas y procesos que solucionaran sus problemas.

### **Resiliencia y engagement en la Psicología ocupacional**

La Psicología suele utilizar algunos enfoques que tiene una estructura teórica obsoleta utilizada durante tantos años que no ha sido apta para acercarse a la prevención de los trastornos mentales. Es probable que la incapacidad de esta resolución la tenga la interpretación de manera negativa y toma como prioridad deshacerse de las emociones nocivas. Podemos verificar que los diversos progresos en el área de prevención, derivan de la representación sistematizada de las competencias (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000, p. 324).

La Psicología de la Salud Ocupacional Positiva también conocida como (PSOP) es el resultado del actual enfoque. Básicamente se focalizan en analizar las causas y posibles consecuencias relacionadas con la salud. Lo importante de este enfoque es que las investigaciones están basadas en los aspectos positivos de las relaciones y no únicamente en los negativos como los factores de riesgo. Se caracteriza básicamente en resaltar que los contextos laborales logran alterarse, por la concepción de las relaciones positivas, las emociones positivas, significados positivos (Luthans, Youssef y Avolio, 2007, p. 345).

Así mismo abarca la Investigación y realización de los parámetros y situaciones que fomentan el desempeño óptimo en el ambiente laboral. Promociona la salud laboral, crecimiento de los gestores y evalúa como los fenómenos positivos pueden ser herramientas para afrontar riesgos laborales. El engagement es un valor independiente, un concepto distinto que se relaciona con el Burnout. Los estudios sobre engagement sirven para brindar grandes avances para los futuros de las organizaciones (Bakker y Rodríguez-Muñoz, 2012).

Job Crafting, es el proceso en el cual los colaboradores influyen en sus puestos de trabajo, es decir pueden alterar el diseño de sus puestos, jerarquizando las tareas, negociando las funciones de su labor. (Parker y Ohly, 2008). Los empleados pueden alterar su contexto ya sea relacionado con los límites o tareas, estos cambios pueden ser físicos (número de funciones o tareas) o cognitivos, que es la percepción que tenemos del trabajo (Dutton, 2001, p. 112).

El Capital Psicológico, es un constructo tipo estado en el que sus componentes, autoeficacia, esperanza, optimismo y resiliencia; pueden ser desarrollados, en otras palabras, apalancan el desempeño y el impacto de las organizaciones lo cual se convierte en una ventaja competitiva en las organizaciones de hoy tal como lo señala (Luthans, 2007, p. 321)

### **Fundamento teórico**

Resiliencia y el capital humano según Luthans y Youssef (2004)

La importancia de la personalidad en procesos de bienestar laboral además se propone cuatro variables personales positivas y son las siguientes: resiliencia, esperanza, optimismo, autoeficacia. Según Luthans, Avolio, Youssef (2007) el capital psicológico es fundamental ya que incrementa las herramientas para enfrentarnos a situaciones difíciles y por lo consiguiente genera un adecuado desempeño logrando satisfacer todos los requerimientos.

Podemos definir el capital psicológico que no solo se simplifica en capital humano va más allá ya que se busca mejorar la habilidad adquirida con la finalidad de mejorar la competitividad y la calidad del servicio.

Los estados del capital psicológico se caracterizan por ser modificables y además permiten el crecimiento, el Capital psíquico tiene inicio en la psicología positiva que tiene como prioridad estudiar sobre potencias cognitivas y fortalezas personales, las cuales son cuantitativas, modificables y adaptables logrando permitir el desarrollo de las organizaciones. Según (Luthans y

Yussef, 2004) el capital psicológico podría definirse como un estado de crecimiento psicológico individualizado caracterizado por: (a) tener autoeficacia, (b) mantener el optimismo, (c) conservar la esperanza, (d) atesorar la resiliencia. Estos cuatro términos independientemente pueden tener un valor conceptual pero se podría argumentar cuando un colaborador establece una relación positiva de las circunstancias y de las posibilidades de éxito teniendo como base la motivación y siendo perseverante.

El aprendizaje de las organizaciones, prioriza la capacidad que se tiene para aprender como el mecanismo para superar inconvenientes a lo largo de las organizaciones, el aprendizaje es la ventaja adaptativa que nos permite mantenernos sostenibles durante diferentes plazos de tiempo. Las organizaciones como sistemas abiertos, intercambian información con el medio, procesan información, se pueden adaptar a situaciones cambiantes (Kuchinke, 1995, p. 308)

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Existe relación entre engagement y resiliencia en los trabajadores de empresas contratista de telecomunicaciones en Lima Norte, 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

El inadecuado manejo la capacidad protectora como la Resiliencia o el engagement provocan problemas con el estrés es uno de los problemas de salud pública que afecta al 30% de los colaboradores a nivel mundial (OMS, 2016),

siendo esta cifra resaltante, los investigadores de la salud ocupacional, en los últimos años han tratado de intervenir este problema.

El engagement y resiliencia, son protectores que incrementan productividad de las empresas en nuestro país. Es por ello la importancia de este estudio a nivel teórico ya que se brindan conocimientos o aportes científicos además criterios prácticos para incrementar la información de engagement y resiliencia para los trabajadores del rubro de telecomunicaciones, ya que el ambiente de trabajo es estresor y altera el comportamiento de los trabajadores. Por otro lado, el rubro de telecomunicaciones es importante en nivel financiero ya que incrementa los ingresos internos del país según evaluación del diario Gestión en el año 2017.

Desde la utilidad metodológica, el resultado de la investigación generara aportes significativos ya que analizará la correlación entre el engagement y la resiliencia, usando para ello dos instrumentos adaptados, que se otorgará como recursos tecnológicos los cuales nos permitirá medir los niveles de engagement y resiliencia, utilizando para ello un diseño no experimental de tipo correlacional. Además, por consecuencia de la investigación se normalizaron pautas para lograr la eficacia del manejo de un adecuado engagement y resiliencia en los colaboradores de telecomunicaciones en Lima Norte.

Con relación con la ejecución de torna viable ya que cumple la muestra es accesible y se cuenta con los recursos necesarios. Mientras que de manera aplicativa los resultados se podrán utilizar como herramientas eficaces para generar programas dentro del área organizacional, lo cual generara en los trabajadores estrategias para enfrentar situaciones difíciles.

## **1.6. Hipótesis**

### **General**

Existe correlación directa y significativa entre el engagement y resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones Lima Norte, 2017

## **Específicas**

- H1. Existe correlación directa y significativa entre el engagement y las dimensiones de resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017.
- H2. Existe una correlación directa y significativa entre la resiliencia y las dimensiones del engagement en los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017.
- H3. Existen diferencias significativas en cuanto al engagement en los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones en Lima Norte, 2017.
- H4. Existen diferencias significativas en cuanto a la resiliencia en los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones en Lima Norte, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **General**

Determinar la correlación entre engagement y resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017.

### **Específicos**

- 1) Determinar la correlación entre engagement y las dimensiones de la resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017.
- 2) Determinar la correlación entre resiliencia y las dimensiones de engagement en los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017.
- 3) Comparar el engagement según tiempo de servicio, edad, sexo que presentan los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017.
- 4) Comparar la resiliencia según tiempo de servicio, edad, sexo que presentan los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017.
- 5) Describir la resiliencia en los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017.
- 6) Describir el engagement en los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

Diseño:

Respecto al diseño de estudio, fue no experimental, dado que la investigación se efectuó sin manipular deliberadamente variables. Asimismo, es transversal, ya que recolecto los datos en un solo momento, en un momento único (Hernández, Méndez, Mendoza y Cueva, 2017).

Tipo:

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, según Salkind (1998) citado por Bernal (2010 p. 114) tiene como propósito verificar la relación que existe entre las dos variables analizadas, asociando los valores obtenidos por cada una de las variables. Además cabe resaltar que se ejecutó bajo el enfoque cuantitativo, ya que, se utilizó la recolección de información con la finalidad de probar las hipótesis basándose en la medición numérica y el respectivo análisis estadístico, con la finalidad de probar teorías además de brindar pautas de comportamiento.

Nivel: Por otro lado es importante mencionar que el nivel de investigación fue básico. (Hernández, Méndez, Mendoza y Cueva, 2017).

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **2.2.1. Variable 1: Engagement**

- **Definición conceptual:** Según Schaufeli y Bakker (2005) “Engagement es un constructo psicológico positivo, indicador de la motivación ya sea del trabajo o de otras áreas, es más que un estado específico y temporal, puesto que el Engagement es un estado cognitivo - afectivo que se encuentra persistente en el tiempo que no está sujeto exclusivamente en una conducta u objeto”. Al querer especificar sobre la relevancia metodológica de la variable Engagement podemos decir que esta es de naturaleza cuantitativa tal como fue definido por Hernandez et al. (2014) que tiene como prioridad medir las dimensiones de los problemas de la investigación.
- **Definición operacional:** La escala evalúa específicamente el Engagement en los trabajadores, permitiendo lograr un puntaje directo por cada dimensión estas son Vigor, Dedicación, Absorción; además tiene 17 preguntas tipo Likert, con anclajes desde “Nunca” que sería (Puntaje 0), hasta “Siempre” el cual tendría el valor de (puntaje 6), por lo consiguiente, el puntaje más bajo que se puede obtener es 0 y el máximo es 102, además, tiene tres sub-escalas: vigor, absorción y dedicación, obteniendo de ella puntuaciones independientes por cada una de ellas. Cabe mencionar que esta escala será medida de manera ordinal, Hernandez et al. (2014). Utilizando el escalamiento de Likert, la cual fue creada por Rensis Likert 1932, la cual está compuesta por una agrupación de reactivo

redactados de manera afirmativa que busca medir la reacción de los individuos.

Dimensiones: Vigor (Ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6)- Dedicación (ítems: 7, 8, 9, 10, 11, 12) – Absorción (13, 14, 15, 16, 17). Con fines interpretativos, los autores proponen el siguiente baremo.

**Tabla 1**

*Baremos de Engagement*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>
Bajo	Menos de 51
Inferior al promedio	52 a 119
Promedio	120 a 136
Superior al promedio	137 a 146
Alto	147 a más

Fuente: Rojas (2015)

### 2.2.2. Variable 2: Resiliencia

- **Definición conceptual:** Según Luthans y Yusef (2004) “ La resiliencia es un constructo psicológico positivo que caracteriza al trabajador a través de comportamientos que generan un impacto eficaz en el desempeño de la organización, los colaboradores que mantienen adecuados niveles de resiliencia suelen poseer habilidades necesarias suficientes para resolver problemas”.
- **Definición operacional:** La Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993) mide los niveles de Resiliencia a través ítems en adultos, además nos brinda un puntaje directo por cada una de las dimensiones, podemos observar que tiene 25 preguntas tipo Likert, a su vez tiene 7 respuestas, los cuales fluctúan entre “de acuerdo” o “desacuerdo”, también podemos observar que tiene 5 dimensiones las cuales son: Ecuanimidad - Satisfacción Personal - Sentirse bien solo – Confianza en sí mismo – Perseverancia. La variable Resiliencia es de origen cuantitativa tal como

fue definido por Hernandez et al. (2014) que tiene como prioridad medir las dimensiones de las situaciones de la investigación.

Dimensiones: Ecuanimidad - Satisfacción Personal - Sentirse bien solo – Confianza en sí mismo – Perseverancia. Confines interpretativos, los autores proponen el siguiente baremo:

**Tabla 2**

*Baremos de Resiliencia*

<b>Categorías</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Satisfacción Personal	4-11.99	12-19.99	20-28
Ecuanimidad	4-11.99	12-19.99	20-28
Sentirse bien solo	3-8.99	9-14.99	15-21
Confianza en sí mismo	7-20.99	21-34.99	35-49
Perseverancia	7-20.99	21-34.99	35-49
Resiliencia general	25-74.99	75-124.99	125-175

Fuente: Rojas (2015)

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población:

La población estuvo conformada por 300 colaboradores, de ambos sexos, los intervalos de sus edades se encuentre entre 18 y 59 años, del distrito de Los Olivos (Hernández et al. 2014, p. 170).

### 2.3.2. Muestra:

Con relación a la muestra, se aplicó una fórmula preliminar para muestra finita, para proporcionar el monto exacto de 169 trabajadores. De la cual se consideró los siguientes estimados estadísticos: nivel de confianza de 95% ( $r=1.69$ ), con un margen de error esperado de 5% ( $e=0.05$ ) y una población de ocurrencia del 50% ( $p=0.5$ ).

$$K^2 \cdot p \cdot q \cdot N / (e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q$$

300 N es el tamaño de la población o universo

1.69 K es el nivel de confianza= 95%

0.05 e es el error muestral deseado = 5%

0.5 p Proporción de individuos que poseen en la población las características del estudio

0.5 q Proporción de individuos que no poseen en la población las características del estudio

n tamaño de muestra

### **2.3.3. Muestreo:**

Se ejecutó con el muestreo probabilístico aleatorio simple. Hernández et al. (2014), señala que éste tipo de muestro permite seleccionar de manera aleatoria de modo que todos los sujetos de evaluar tienen la misma probabilidad de ser estudiados.

Asimismo se ha tenido en cuenta algunos criterios de selección de la muestra.

#### **Criterios de inclusión**

- Disposición intencional para participar de la investigación de cada uno de los trabajadores.
- Trabajadores con tiempo de experiencia igual o mayor a 1 año.

#### **Criterios de exclusión**

- Cuestionarios en blanco o mal resueltos.
- Trabajadores con tiempo de experiencia menor a 11 meses.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1 Ficha Técnica de la variable Engagement**

- Nombre de la Escala: Escala de Engagement "Utrecht Work Engagement Scale – UWES.
- Nombre del autor: Schaufeli y Bakker en el año 2003.

- Dirigido: Para personas que se encuentran laborando
- Administración: Individual y colectiva.
- Tiempo Aproximado de aplicación: 20 – 30 minutos.
- Items: 17

Es un instrumento creado por. La escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Es un cuestionario de aplicación individual y a la vez colectiva, teniendo como objetivo evaluar, medir e identificar los niveles de Engagement en los trabajadores de las diversas empresas donde se desempeñan. Consta con 17 items y cuenta con una escala polotomica 7 (tipo Likert) desde “Nunca” hasta “Siempre”. La administración puede ser colectiva o individual. Tiempo de aplicación 20 minutos.

- a) Validez: La adaptación de la prueba de Engagement estuvo realizada por Callata et al (2015), realizo la confiabilidad y validez de la prueba con un grupo de 674 trabajadores de sector privado (91%) y del público (9%) de distintos sectores ya sea educación, metalúrgico, ingeniería, telecomunicaciones, alta dirección, entre otros. Lo que permite calificar los niveles de engagement de los trabajadores. Esta escala fue sometida a una adaptación cumpliendo con todos los régimen pactados, se utilizó el test de esfericidad de Bartlett ( $\chi^2 = 2523,69$ ;  $p < ,000$ ) y la medida de adecuación muestra de Kayser Mayer Olikin ( $KMO = ,93$ ), ambos análisis mostraron resultados satisfactorios.
- b) Confiabilidad: La escala de Engagement de Schaufeli y Bakker respecto a su confiabilidad mostro un alfa de crombach 0.819, lo que logra una adecuada valoración interna.

#### **2.4.1 Ficha Técnica de la variable Resiliencia**

- Nombre de la Escala: La escala de Resiliencia de Wagnild & Young .
- Nombre del autor: Wagnild & Young en el año 1989.
- Dirigido: Todo tipo de individuo
- Administración: Individual y colectiva.
- Tiempo Aproximado de aplicación: 20 – 30 minutos.

- Items: 25

El instrumento fue creado en el año 1989 por los mismos. Es de origen estadounidense, el cual fue adaptado en el año 2002 en Novella. Con relación a la aplicación del instrumento puede ser colectiva e individual con un tiempo de 25 a 30 minutos. Estando compuesta por 25 ítems, los cuales se encuentran en una escala tipo Likert de 7 puntos, donde observaremos que 1 es en Desacuerdo y 7 el máximo de acuerdo. Además, podemos constatar que tiene 5 dimensiones: Ecuanimidad, Satisfacción Personal, Sentirse bien solo, Confianza en sí mismo, Perseverancia

- a) Validez: Escala original de Resiliencia fue adaptada –en el Perú– y analizada psicométricamente por Gonzales (2015), quien utilizó una muestra de 324 trabajadores mayores 18 años de la empresa SRL E.E.FV, ubicado en el distrito de Callao de la ciudad de Lima. Utilizando la misma técnica de factorización y de rotación halla 2 factores (el primero, con 20 ítems, y el segundo, con 5), y correlaciones ítem-test que fluctúan entre 0.18 a 0.63, siendo todos los coeficientes estadísticamente significativos al nivel del 0.01.
- b) Confiabilidad: La escala de Resiliencia de Wagnild & Young de esta manera se obtiene con el coeficiente alfa una consistencia interna global de 0.875, lo que permite una alta valoración.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Después de aplicar los instrumentos del estudio, se procedió a la construcción de la base de datos, para ello se usó del programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 21, y con estos resultados los análisis estadísticos serán a nivel descriptivo e inferencial.

Se realizaron los análisis estadísticos descriptivos, a partir de las medias, desviaciones estándares y puntuaciones del engagement y resiliencia, se utilizó para ello los baremos correspondientes adaptados a la realidad nacional y a la población específica de ambos instrumentos. Como consecuencia de la adición

de valores dividida entre los números totales de datos que tenemos. Es un método que nos brinda el promedio entre Engagement y Resiliencia. Antes de iniciar con las correlaciones, se determinó la normalidad de los datos de las puntuaciones de engagement y resiliencia, utilizando el procedimiento estadístico de Kolgomorov – Smirnov, -esto debido a que los participantes son mayores a 50-, para de dicha forma establecer el tipo de análisis estadístico a utilizar. En este caso las puntuaciones no se ajustan a la distribución normal, por ende se utilizó el procedimiento estadístico de Rho Spearman.

## **2.6. Aspectos éticos**

La universidad emitió una carta dirigida a las empresas del rubro de telecomunicaciones para obtener el permiso para la recolección de datos. Se elaboró un formato de consentimiento informado en donde se explicó los objetivos de la investigación y se garantizó la confidencialidad. Finalmente, la información que se recolecto fue de manera anónima y se dejó explícito que las personas tienen derecho de retirarse de la investigación si les parece oportuno.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis inferencial de las variables

**Tabla 3**

*Bondad de ajuste a la distribución normal de las variables centrales y sus dimensiones.*

		Kolmogorov-Smirnova		
		Estadístico	gl	Sig.
Engagement	●Vigor	,244	169	,000
	●Dedicación	,361	169	,000
	●Absorción	,353	169	,000
	●Engagement general	,326	169	,000
Resiliencia	●Satisfacción personal	,262	169	,000
	●Ecuanimidad	,266	169	,000
	●Sentirse bien solo	,273	169	,000
	●Confianza en sí mismo	,262	169	,000
	●Perseverancia	,266	169	,000
	●Resiliencia general	,256	169	,000

Con el objetivo de determinar si los datos procedentes de las variables centrales y sus respectivas dimensiones, proceden de una distribución normal, se recurrió a la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov, cuyas valoraciones de probabilidad (por debajo de 0.05) señalan que ni las variables centrales ni las dimensiones, no se ajustan a la distribución normal, por tanto, se emplearán pruebas no paramétricas para el contraste de hipótesis.

**Tabla 4**

*Correlación entre engagement y resiliencia.*

		Resiliencia
Engagement	Rho	,859**
	P	,000
	N	169

Con la finalidad de determinar la existencia de correlación significativa entre engagement y resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte en el año 2017, los datos fueron sometidos a la prueba no paramétrica Rho de Spearman, cuyo valor de probabilidad señala que la correlación evaluada es muy significativa, con un coeficiente Rho de 0.859, lo cual indica que dicha correlación es directa y con nivel de asociación a nivel fuerte. En síntesis, cuantos mayores sean los índices de resiliencia en los trabajadores, mayores también serán los índices en engagement.

**Tabla 5***Correlación entre engagement y las dimensiones de la resiliencia*

		ENGAGEMENT
Satisfacción personal	Rho	,755**
	p	,000
Ecuanimidad	Rho	,769**
	p	,000
Sentirse bien solo	Rho	,675**
	p	,000
Confianza en sí mismo	Rho	,738**
	p	,000
Perseverancia	Rho	,748**
	p	,000

En la tabla 5, se presentan los resultados del análisis de correlación entre Engagement y las dimensiones de resiliencia. Se observa que la variable Engagement, se correlaciona de manera altamente significativa y directa con las dimensiones de Resiliencia. Es decir, cuanto mayor sean los índices de engagement que presentan los trabajadores, mayores también serán los índices de resiliencia en cuanto a la satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y la perseverancia.

**Tabla 6***Correlación entre resiliencia y las dimensiones de engagement*

		RESILIENCIA
Vigor	Rho	,708**
	p	,000
Dedicación	Rho	,753**
	p	,000
Absorción	Rho	,784**
	p	,000

Los resultados de la tabla 6, atienden a la finalidad de determinar la correlación entre resiliencia y las dimensiones de engagement, de modo que, las valoraciones de probabilidad señalan que la resiliencia se correlaciona de manera altamente significativa y directa, es decir, cuanto mayores sean los índices de resiliencia en los trabajadores, mayores también serán los índices de engagement en lo que respecta a vigor, dedicación y absorción.

**Tabla 7***Análisis comparativo de engagement según sexo.*

Sexo	N	Mediana	Des. Tip.	Rango promedio
Hombre	77	2.53	1.59	99.75
Mujer	92	0.76	1.39	72.66
Total	169	1.0	2.04	

$$U = 2406.50; Z=-3.743; p=0.000$$

Existen diferencias significativas entre las puntuaciones medianas de engagement ( $p=0.000$ ), donde se observa que los mayores índices de engagement lo presentan los hombres comparados con las mujeres.

**Tabla 8***Análisis comparativo de engagement según edad.*

Edad	N	Mediana	Des. Tip.	Rango promedio
Hasta 24	34	0.76	1.38	68.22
De 25 a 30	44	0.76	1.41	70.83
De 31 a 35	45	2.53	1.57	95.46
De 36 a más	46	2.53	1.53	100.73
Total	169	1.00	1.53	

$$X^2=15.806; gl=3; p=0.001$$

Los resultados de la prueba Kruskal Wallis, señala que existen diferencias significativas entre las puntuaciones medianas de engagement según la edad de los trabajadores ( $p=0.001$ ), de modo que, se observa mayores índices de engagement en los trabajadores que tienen más de 30 años.

**Tabla 9***Análisis comparativo de engagement según tiempo de servicio.*

Edad	N	Mediana	Des. Tip.	Rango promedio
Hasta 2	39	0.76	1.27	70.77
De 3 a 4	34	1.00	1.47	84.53
De 5 a 6	43	1.00	1.61	81.59
Más de 7	53	2.53	1.62	98.54
Total	169	1.00	1.53	

$$X^2=8.251; gl=3; p=0.041$$

Dado que el valor de probabilidad es menor que 0.05, se señala la existencia de diferencia significativa de puntuaciones medianas de engagement según el tiempo de servicio del trabajador. De tal manera que, existen mayores índices de engagement en los trabajadores que tienen de 7 a más años de servicio, respecto a los que tienen de 3 a 6 años, y éstos a su vez, respecto a los que tienen hasta dos años de servicio.

**Tabla 10***Análisis comparativo de resiliencia según sexo.*

Sexo	N	Mediana	Des. Tip.	Rango promedio
Hombre	77	125.00	47.29	101.91
Mujer	92	69.00	43.97	70.85
Total	169	75	47.34	

$$U = 2240.00; Z = -4.118; p = 0.000$$

Existen diferencias significativas de resiliencia entre las puntuaciones medianas de resiliencia entre hombres y mujeres ( $p=0.000$ ). Así, los hombres presentan mayores índices de resiliencia comparados con las mujeres.

**Tabla 11***Análisis comparativo de resiliencia según edad.*

Edad	N	Mediana	Des. Tip.	Rango promedio
Hasta 24	34	64.50	47.58	64.94
De 25 a 30	44	70.00	43.68	75.34
De 31 a 35	45	75.00	48.84	94.53
De 36 a más	46	125.50	45.14	99.74
Total	169	75.00	47.34	

$$X^2 = 13.363; gl = 3; p = 0.004$$

La prueba Kruskal Wallis, señala que existen diferencias significativas entre las puntuaciones medianas de resiliencia según edad ( $p=0.004$ ). Se observa mayores índices de resiliencia en los trabajadores que tienen más de 35 años de edad, comparados con los que tienen de 25 a 35 años y con los que tienen hasta 24 años de edad.

**Tabla 12***Análisis comparativo de resiliencia según tiempo de servicio.*

Edad	N	Mediana	Des. Tip.	Rango promedio
Hasta 2	39	64.00	41.66	62,32
De 3 a 4	34	73.00	48.76	79,76
De 5 a 6	43	75.00	46.39	87,56
Más de 7	53	125.00	47.45	102,97
Total	169	75.00	47.34	

$$X^2 = 16.099; gl = 3; p = 0.001$$

El valor de probabilidad ( $p=0.001$ ) muestra que las puntuaciones medianas de resiliencia son significativamente diferentes según el tiempo de servicio; de tal manera que existe mayores índices de resiliencia en los que tienen más de 7 años de servicio comparados con los que han trabajado de 3 a 6 años y éstos a su vez, respecto a los que llevan trabajando hasta 2 años.

### 3.2. Análisis descriptivo de las variables

**Tabla 13**

*Análisis descriptivo porcentual de engagement en los trabajadores, de manera general y según dimensiones*

			Bajo	Promedio	Alto	Muy alto
Dimensiones	Vigor	f	68	63	36	2
		%	<b>40.24</b>	37.28	21.30	1.18
	Dedicación	f	85	49	16	19
		%	<b>50.30</b>	28.99	9.47	11.24
	Absorción	f	76	61	29	3
		%	<b>44.97</b>	<b>36.09</b>	17.16	1.78
	Engagement	f	78	46	36	9
		%	<b>46.15</b>	27.22	21.30	5.33

En líneas generales predomina el nivel bajo de engagement, y sólo la cuarta parte de los trabajadores presentan niveles elevados (alto y muy alto). Asimismo, se observa el predominio del nivel bajo en todas las dimensiones de la variable evaluada, de modo que la mitad de los trabajadores (50.30%) muestran nivel bajo de dedicación, el 44.97% muestran nivel bajo de absorción y el 40.24% en vigor.

**Tabla 14**

*Análisis descriptivo porcentual de resiliencia en los trabajadores, de manera general y según dimensiones*

			Bajo	Promedio	Alto
Dimensiones	Satisfacción personal	F	43	72	54
		%	25.4	<b>42.6</b>	32.0
	Ecuanimidad	F	71	49	49
		%	<b>42.0</b>	29.0	29.0
	Sentirse bien solo	F	60	70	39
		%	35.5	<b>41.4</b>	23.1
	Confianza en sí mismo	F	78	57	34
		%	<b>46.2</b>	33.7	20.1
	Perseverancia	F	82	46	41
		%	<b>48.5</b>	27.2	24.3
	Resiliencia	F	84	45	40
		%	<b>49.7</b>	26.6	23.7

En general, en la mitad de los trabajadores, predomina el nivel medio (49.7%) y en el 23.7%, el nivel alto. De manera detallada, predomina el nivel bajo en las dimensiones “Perseverancia” (48.5%), “Confianza en sí mismo” (46.2%) y “Ecuanimidad” (42.0%); y el nivel medio en “Satisfacción personal” (42.6%) y “Sentirse bien solo” (41.4%).

#### IV. DISCUSIÓN

En este capítulo se discuten los resultados, en la cual se mostraran sus aportes y de esta manera se pueda ejecutar en las organizaciones y dar a conocer los futuros parámetros para otras investigaciones.

En promedio el total de puntuación que mostraron los trabajadores frente a engagement y resiliencia fue de nivel bajo. Al compararlo con los datos encontrados a nivel nacional se ubica por debajo de la puntuación promedio que es de (16%), y muy debajo de la media de America Latina de (19%). Un aporte importante fue el de Tolosa (2016) quien argumento que el nivel de engagement no se encuentra asociado con el grado de estudio ni con las actividades laborales, por ello se tomaron otra variable sociodemográfica para efectuar el estudio.

Resultados diferentes fueron los encontrados por Celasco, Francomano, Perdome (2015) reportaron que el nivel de engagement encontrado fue altos en un (78%) de su población estudiada, (68%) más de lo que pudimos encontrar en este estudio que se llevó a cabo hace más de 3 años. Villavicencio (2015) considero´ que era por las funciones que desempeñaban (docencia) ya que por la formación de trabajo hay valores y principios éticos, que se van desarrollando en el trayecto de la carrera y que influyen de manera significativa en la variación del nivel de engagement. De esta misma manera podemos observar con el nivel de resiliencia también se ve alterado por diversos factores dando como resultado un porcentaje menor al esperado. Cabe recordar que el engagement y la resiliencia, son reconocidos como piezas clave para mantener resultados óptimos, totalmente funcional si es que se busca que los trabajadores brinden cifras optimas con relación a la producción, volviéndose un plan estratégico a corto plazo Gonzales (2013). Por ello en la presente investigación se determinó la correlación entre el engagement y la resiliencia, evidenciando que existe una correlación muy significativa entre las variables, corroborando lo argumentado por Balreira (2013), que menciona los constructos engagement y resiliencia, cuando se vinculan de manera directa son totalmente funcionales al momento de proteger al trabajador de problemas psicosociales y a su vez reduce los accidentes laborales. Del mismo modo, estos resultados son congruente con lo planteado por Fernández (2016), quien evidencio´ que había resultados similares en la investigación con la población que estudio´ mantenía un vínculo muy

significativo entre las variables con un coeficiente (Rho de ,878), lo que significa que a mayor nivel de engagement mayor también será la resiliencia. Estas dos variables son realmente relevantes cuando se trata de proteger a nuestros trabajadores frente a situaciones de estrés, logrando en ellos estabilidad emocional además de no generar muchos gastos ya que se mantiene constante en el tiempo otro punto importante es logran que el trabajador observe los problemas organizacionales como retos, formas de poder perfilar mejor su trabajo.

En el objetivo específico 1 como podemos observar en la tabla 5 se evidencio que hay una muy significativa y directa correlación del constructo engagement con las dimensiones de la resiliencia, en especial con la dimensión Ecuanimidad y satisfacción personal cada uno de ellos mostro un puntaje mayor alto. Estos resultados coinciden con la investigación de Rodríguez (2016) quien indica que al correlacionar las dimesiones con el constructo engagement la significancia seria directa y muy significativa puesto que cada una de sus dimensiones obtuvo un puntaje mayor a (Rho de ,814). De esta manera Yzaguirre, Catalla, Rojas (2015) mencionaron que los factores inmersos dentro de la resliencia fortifican para generar un adecuado nivel de engagement y de esta manera mejorar la calidad del trabajo. Por lo consiguiente queda claro que existe un adecuado vínculo entre la variable y las dimensiones de la resiliencia, lo cual fortifica el desarrollo y mantenimiento de la misma, mejorando la calidad del trabajo y el desempeño de las funciones.

El objetivo específico 2 busca identificar a la resiliencia con relación a las dimensiones del engagement, se evidencia que en la tabla 6 en la dimensión absorción se mantiene un valor mayor a la mitad comparado con las otras dimensiones, esto es muy satisfactorio ya que toda la dimensión mantiene un puntaje significativo. Según Paz (2015) revela que dentro de la investigacion encontró evidencias que las dimensiones del engagement complementaban de manera vital a la fortificación de la resiliencia lo cual permitía las bases del trabajo con el talento humano de manera más eficiente. De esta manera los trabajadores que tienden a estar mejor relacionados con su entorno laboral, desarrollar sus actividades de manera eficiente, quedarse más tiempo en la empresa para innovar planeamientos estratégicos, focalizarse en los requerimientos sin descuidar otras áreas, sumergirse en las tareas y asegurarse de que todo se maneje de manera

óptima desarrollando soluciones innovadoras, suelen desarrollar mayores conductas resilientes.

En el objetivo específico 3 describir los niveles de engagement según sexo, edad, tiempo de servicio, como podemos observar en la tabla 9, mientras que en los trabajadores hombres mantienen un puntaje mayor a las mujeres, reflejando mayor predisposición para efectuar los requerimientos con engagement. Mientras que al compararse con edad podemos encontrar que existe mayor aceptación del ritmo del engagement con los trabajadores mayores a 30 años, reflejado en un (80%) mayor a comparación de edades menores, de esta manera queda claro lo estudia por Salanova y Schaufeli (2002) la muestra que obtuvo le brindo resultados que argumentaban los parámetros de edad y su importancia ya que mayor sea la edad del trabajador menor sería sus niveles de rotación y menor sería los niveles inadecuados sobre el manejo de las normas organizacionales, por otro lado si el trabajador se adaptaría mejor a la visión de la organización mostrándose más interesado por ejecutar las tareas con mayor responsabilidad. Por otro lado cuando se comparó con tiempo de servicio se encontró que los trabajadores que tienen más de 7 años de servicio mostraban mayor indicador para mantener engagement comparado con los que tiene menos de 6 años, como se puede recalcar en la tabla 11, lo cual muestra que es menor al (40%) de la población pero a su vez muestra los niveles más altos de engagement. Según Fernández (2016) indica que los trabajadores muestran un relativo reconocimiento cuando más tiempo de calidad han pasado en la empresa, de esta manera pudieron asociarse a la cultura de la organización y mantener el mismo enfoque y cumplimiento de metas. La importancia del valor de cada una de las variables sociodemográficas nos permite aplicar la visión frente a la manera en la que se viene trabajando en la empresa y los puntos que deberíamos mejorar para superar nuestro servicio, los que mostraron mejor predisposición para trabajar, cumplir los requerimientos, menos ausencias, más puntualidad, dedicación absoluta a la hora de realizar sus actividades fueron los hombre y en especial el grupo que tiene más de 7 años en la empresa puesto que se encuentran sumergidos al ritmo dinámico de la empresa además estos colaboradores tiene más de 30 años lo que les brinda un plus puesto que son más constante con el demás de rotación.

El objetivo específico 4 se encontró los niveles de la resiliencia según sexo, edad, tiempo de servicio, como podemos observar en la tabla 12, en la que refleja que el mayor número de hombres tiene más predisposición a mantener resiliencia comparado a las mujeres reflejado en un (40%). Con respecto a la edad se encontró que los trabajadores que tienen más de 35 años tienen mayor nivel de resiliencia. Lo cual fortifica lo sustentado por Gutierrez (2013) mientras los datos encontrados en el estudio muestran evidencia que a mayor sea la edad del trabajador mayor será su nivel de compromiso. Por último con tiempo de servicio lo cual muestra que el nivel es más alto con los trabajadores que tiene más de 7 años dentro de la empresa, mientras que más de la mitad se muestran sin los niveles deseados de resiliencia. La carencia notable de esta variable provoca problemas a la hora de ejecutar la tarea frente a situaciones fluctuantes puesto que el requerimiento se vuelve un elemento estresor y disminuye la posibilidad de solución rápida, desconcentrando al trabajador, aumentando los conflictos internos, perjudicando de esta manera el desarrollo habitual del trabajo.

El objetivo específico 5 en cuanto a los resultados se describen los niveles de engagement en los trabajadores evaluados en empresas contratista de telecomunicaciones, encontrándose niveles bajos predominantes con respecto a los valores mostrados en la tabla 12, es decir que más del 70% carecen de habilidades para mantener la vitalidad en el área de trabajo, concentrarse en sus pendientes sin dejar de lado otras tareas, Estos resultados, muestran similitudes con lo señalado por Casaretto (1996), quien afirma que el engagement es potencializado en el ambiente de trabajo, hasta podría decirse que es contagioso con relación a los patrones de conducta.

El objetivo específico 6 se puede observar que los datos nos brinda información sobre los trabajadores que tiene una ausencia de un 50% de niveles adecuados de resiliencia, mostrando de esta manera un nivel medio, lo cual vendría afectado el desarrollo adecuado con cumplimiento de las metas establecidas lo cual repercute hasta en los aspectos financieros de la empresa y dañan el clima laboral Casaretto (1996),

## V. CONCLUSIONES

- Primera. Los trabajadores que tienden a mostrar mayores niveles de Engagement con su entorno laboral, suelen manifestar mayores conductas asociadas con la capacidad de superar eventos adversos es decir Resiliencia dentro de la empresa.
- Segunda. Los trabajadores que evidencian satisfacción personal y ecuanimidad respecto a su rol como colaborador, tienden a involucrarse de manera favorable con su entorno laboral. Asimismo, aquellos que tienen la capacidad de afrontar la soledad, los que muestran confianza en sí mismo y los que se caracterizan por ser perseverantes.
- Tercera. Los trabajadores que muestran dedicación a su función asignada dentro de la empresa, así como los que se sienten identificados con la entidad, tienden a desarrollar mayores capacidades para superar eventos adversos vinculados con su trabajo.
- Cuarta. En términos globales, uno de cada cuatro trabajadores tiende a relacionarse favorablemente con su entorno laboral, así, de manera específica se puede observar que, más de la mitad tienen problemas con la dedicación a su trabajo y sólo la quinta parte de los trabajadores suele expresar adecuadamente el vigor y su involucramiento para y con su trabajo.
- Quinta. Las mayores debilidades de los trabajadores respecto a la resiliencia se evidencia en la ecuanimidad, confianza en sí mismos y, perseverancia; no obstante, la tercera parte del total de trabajadores, suele percibir una alta satisfacción personal.
- Sexta. Los trabajadores que logran desarrollar una buena relación e involucramiento con el rol y entorno laboral, son los hombres, los que tienen más de 31 años de edad y más de 5 años en el servicio.
- Séptima. Los trabajadores que suelen superar mejor las adversidades que se presentan en la empresa son los hombres, los que tienen más de 31 años de edad y los que tienen más de 7 años de servicio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Una vez concluida la tesis, se considera interesante investigar sobre otros aspectos relacionados de engagement y resiliencia por tal motivo se propone:

1. Realizar investigaciones adicionando otras variables con la intención de comparar los hallazgos obtenidos en este estudio.
2. Se sugiere a futuras investigaciones aumentar el nivel de la muestra y de esta manera ampliar y obtener mayor representatividad.
3. A futuras estudios se le recomiendan utilizar otros instrumentos y de esta manera poder incrementar la gama de datos y poder realizar una comparación más amplia.
4. Sería significativo estudiar con muestras asociadas al rubro de educación, salud, operarios.
5. Ampliar la bibliografía y el acopio de información de esta forma enriquecer la investigación.
6. Lograr que los trabajadores puedan asistir a las evaluaciones sin que se les perjudiquen en su labor diaria.
7. Potencializa a través de los programas aplicativos.

## VII. REFERENCIAS

- Avolio , F. y Youssef , A (2011). *El poder positivo de la psicología: capital de la psicología y engagement laboral*. Leiter (eds), Barcelona: Anagrama.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2002). *La demanda del trabajo-modelo de recursos*. Journal of Managerial Psychology. Valencia. España.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). *Work Engagement Scale Holanda: Utrecht University*. Rotterdam: Holanda.
- Bakker, A. y Salanova, S. (2006). *El nuevo enfoque de la Psicología Positiva en las organizaciones*. Valencia: España.
- Balreira, I. (2013) *Talento Humano en una organización saludable*. Revista Psicológica de salud ocupacional positiva. Buenos aires, Argentina.
- Bobadilla, U., Callata, K. y Caro, R. (2015). *Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva*. Psicothema, 2e, 62-65.
- Booz , L. (2004) *Job demands and job resources as predictors of absence. Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline* (pp.241-261). San Francisco, CA: Berrett-Koehler
- Celasco, T. , Francomano, R. y Perdome, J. (2015) *Resiliencia y clima laboral en el sector hotelero en la ciudad de Mar de Plata, Argentina*. Universidad de Rosario. Mar de Plata: Argentina.
- Demerouti, G. (2001). *Authentic leadership: A positive development approach*. En K. S. Cameron, J. E. Dutton y R. E. Quinn *Capital psicológico positivo*. Validación del cuestionario PCQ en España 301 (Eds.), Cataluña: España.
- Demerouti, G & Bakker, W ( 2006). *Las marcas más valiosas*. Los Angeles, Estados Unidos.
- Demerouti, G. y Verbeker, F. (2004). *Authentic Happiness.. Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency*. Journal of Vocational Behavior, New York: Estados Unidos .
- Demerouti, G. , Sheather, I. y Schaufeli , I.(2001). *Demanda y los recursos en un mundo organizacional*. Editorial Alfaomega. México. D.F.

- Fernández, V. (2016) *Psicología de la Salud Ocupacional Positiva: concepto y metodología para su evaluación*. Madrid, España.
- Gonzales, F. (2013), *Engagement y resiliencia incide en el rendimiento profesional del personal administrativo en minas de la empresa Tuluana S.A.* Ciudad federal de Mexico.
- Gutierrez, Y. (2013), “*El trabajo emocional y engagement en trabajadores de un hipermercado de Lima metropolitana*” Universidad Nacional Mayor de San marcos. Lima, Perú.
- Hobfoll, O. (2001) *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline* (pp.241-261). San Francisco, CA: Berrett-Koehler. New York: Free Press. New York. Estados Unidos.
- Hofstede, A. (2001). *La socialización organizacional y su efecto en la cultura*. Madrid, España.
- Khan, L. (1990). *La Teoría del rol*. Journal of Positive Psychology. Miami. Estado Unidos.
- Kuchinke, Y. (1995). *Clima laboral y desarrollo organizacional*. Journal of Positive Psychology. Miami. Estado Unidos.
- Lopez, E. (2009). *Organizaciones felices*. New York: Free Press. New York. Estados Unidos.
- Luthans, A. y Yusef, X. (2004). *Positive Psychology: An Introduction*. American Psychologist. Los angeles: Estados Unidos.
- Luthans, (2002). Positive psychology progress: Empirical validation of 87 interventions. *American Psychologist*, 60, 410-421 Seligman, M.E.P. (1999). The presidents address. *APA.1998. Annual Report. American Psychologist*, 54, 559-562.
- Luthans, A. y Avolio, F. y Youssef, I. (2007). *La auténtica felicidad* (M. Diago & A. Debrito, Trads.). Mexico: Imprelibros, S.A.

- Luthans, F. (2002). *Organización Positiva: Work House Positive*. Academy of Management Perspectives,.
- Luthans, F. (2005). *Organización Positiva: Revolución de los terminus organizations*. Academy of Management Perspectives, España.
- Maslach y Leiter (1997) *Modelo estructural dentro de la Psicología Organizacional” Psychological capital*. Oxford, Estados Unidos.
- Maten, A. (2010). *La socialización organizacional adecuación del talento humano*. Madrid, España.
- Mc Manus, C (2007). *Authentic leadership: Capital psicológico positivo. Validación del cuestionario PCQ en España* 301 (Eds.), Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline (pp.241-261). San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- Medina, R (2012) *“Trabajadores engaged y organizaciones saludables en el sector hotelero”*. Universidad de ciencias aplicadas. Lima, Perú.
- Oerlemans, E. (2011). Authentic leadership: A positive development approach. En K. S. Cameron, J. E. Dutton y R. E. Quinn *Capital psicológico positivo. Validación del cuestionario PCQ en España* 301 (Eds.), Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline (pp.241-261). San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- Omar, F. y Urteaga, D. (2010). *“El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional”*. Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 13, núm. 2, p. 353-372.
- Omar, F. y Urteaga, D. (2010). *“Valores Personales y Compromiso Organizacional”*. Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 13, núm. 2, p. 353-372.
- Ouweneel, C, Flaiter, P. (2012). Positive psychology progress: Empirical validation of 87 interventions. *American Psychologist*, 60, 410-421 Seligman, M.E.P. (1999). The presidents address.APA.1998. Annual Report. *American Psychologist*.

- Paz, D. (2015). *“Engagement y autoeficacia general en docentes universitarios de la carrera de psicología en el distrito de San miguel”* Universidad Nacional Mayor de San marcos. Lima, Perú.
- Redacción gestión. (2015, Febrero, 16). Construye salario emocional. Diario Gestión, p. 5.
- Rodriguez, D. (2016). *“Engagement y bienestar en trabajadores de salud de un hospital Psiquiatrico de Lima centro, 2016”* Universidad Nacional Mayor de San marcos. Lima, Perú.
- Ryan, D. (2000). *Positive Psychology: An Introduction*. American Psychologist”. California
- Sack, M. (2006) *“Organizaciones saludables, organizaciones resilientes”*. Mexico.
- Salanova, M. (2009): *“Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la Psicología Positiva”*. Salanova, M. y Schaufeli, W.B. (2009): El engagement de los empleados. Cuando el trabajo se convierte en pasión, Madrid, Alianza Editorial.
- Salanova, M. (2002) *“Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol modulador de la autoeficacia profesional”*
- Schaufeli, W. (2003). *“Introducción al campo Organizacional”* Journal of Happiness Studies. España. N°34.
- Schaufeli, W. (2004). *“Introducción al campo Organizacional”* Journal of Happiness Studies. España. N° 36.
- Schaufeli, W. & Bakker, D. (2010). *El vínculo entre el engagement y el Burnout: Un análisis correlacional*. Journal of Happiness Studies. New York. Estados Unidos.
- Schaufeli, W. & Bakker, D. (2005). *El progreso positivo de la psicología aplicada en el campo organizacional*. Revista aplicada de psicología: Ciudad de Cali. Colombia.
- Schaufeli, W. & Bakker, D. (2013). *El futuro de las ocupaciones saludables. Aplicación de la psicología*: International Review.

- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A. (2005). *Engagement como un construto psicológico*. Journal of Happiness Studies. España.
- Seligman, M. y Csikszentmihalyi, T. (2000). *La experiencia traumática desde la psicología positiva: resiliencia y crecimiento postraumático*. Papeles del Psicólogo, 27(1), 40-49.
- Seligman, M. Csikszentmihalyi (2000). *Jornadas laborales y pagos emocionales: Beneficios y consecuencias de su aplicación*. Ciudad de Cali. Colombia.
- Sonnentag, T. (2003). *Diagnóstico Organizacional y el efecto de la resiliencia*. Editorial Alfaomega. México. D.F.
- Suliyanto, C. (2012) “*Estudio de la resiliencia como factor del factor psicológico positivo y su rol en la calidad de servicio. Analisis de casos*”. Cataluña. España.
- Suliyanto, R. (2012) “*Estudio de la resiliencia como factor del factor psicológico positivo y su rol en la calidad de servicio. Analisis de casos*” Cataluña. España.
- Tolosa, T. (2016). “*Engagement, resiliencia y clima laboral en una empresa de telefonía en la ciudad de Mar de plata*”. Universidad de la Plata. Argentina.
- Urteaga, P. (2010), “*El poder positivo de la psicología: capital de la psicología y engagement laboral*. Leiter (eds), pp. 54– 68. Lima. Peru
- Villavicencio, L. (2015), “*Resiliencia en trabajadores de una identidad bancaria nacional de la ciudad de Cartagena*”. Universidad San Pedro de Cartagena.
- Yzaguirre, C, Callata, S y Rojas, I. (2015), “*Cultura organizacional y engagement en trabajadores de una empresa en Lima Sur*”. Universidad Pacifico. Lima. Perú.

## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumentos

#### 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)**.

Edad:..... Sexo:..... Tiempo de servicio:.....

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía
2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito
3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando
4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo
6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí
7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira
8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo
10. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago
11. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo
12. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo
13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador
14. \_\_\_\_\_ Me "dejo llevar" por mi trabajo
15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo
16. \_\_\_\_\_ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo
17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors.

## Anexo 2

### Autores: Wagnild y Young (1993)

Edad:.... Sexo:.... Tiempo de servicio:..... Fecha de Evaluación: / /

**Instrucciones:** A continuación te vamos a presentar unas frases que te permitirán pensar acerca de tu forma de ser. Deseamos que contestes a cada una de las siguientes preguntas con una X en la casilla que mejor represente la frecuencia con la que actúas.

ITEMS	En desacuerdo			De acuerdo			
	1	2	3	4	5	6	7
1. Cuando planeo algo lo realizo	1	2	3	4	5	6	7
2. Generalmente me las arreglo	1	2	3	4	5	6	7
3. Dependo mas de mi mismo	1	2	3	4	5	6	7
4. Es importante para mi mantenerme interesado	1	2	3	4	5	6	7
5. Puedo estar solo si tengo que hacerlo	1	2	3	4	5	6	7
6. Me siento orgulloso de lograr cosas	1	2	3	4	5	6	7
7. Usualmente veo las cosas a largo plazo	1	2	3	4	5	6	7
8. Soy amigo de mi mismo	1	2	3	4	5	6	7
9. Puedo manejar varias cosas	1	2	3	4	5	6	7
10. Soy decidida	1	2	3	4	5	6	7
11. Rara vez me pregunto cual es la finalidad	1	2	3	4	5	6	7
12. Tomo las cosas una por una	1	2	3	4	5	6	7
13. Puedo enfrentar las dificultades	1	2	3	4	5	6	7
14. Tengo autodisciplina	1	2	3	4	5	6	7
15. Me mantengo interesado en las cosas	1	2	3	4	5	6	7
16. Por lo general me rio	1	2	3	4	5	6	7
17. Creo en mi mismo	1	2	3	4	5	6	7
18. En emergencia se puede confiar en mi	1	2	3	4	5	6	7
19. Puedo ver una situacion de muchas formas	1	2	3	4	5	6	7
20. Me obligo hacer cosas aunque no quiera	1	2	3	4	5	6	7
21. Mi vida tiene significado	1	2	3	4	5	6	7
22. No me lamento	1	2	3	4	5	6	7
23. Generalmente encuentro una salida	1	2	3	4	5	6	7
24. Tengo la energia suficiente	1	2	3	4	5	6	7
25. Acepto que no le agrado algunos	1	2	3	4	5	6	7

**Gracias por responder con sinceridad!**

### Anexo 3

Resultados de la aplicación del piloto de la escala de engagement aplicado en 100 trabajadores.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	17

#### Dimensión Absorción

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	6

#### Dimensión vigor

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	6

#### Dimensión dedicación

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	5

#### **Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
UW-01	31,18	602,008	,943	,990
UW-02	30,55	629,947	,707	,992
UW-03	31,66	591,964	,893	,990
UW-04	31,23	593,371	,991	,990
UW-05	31,36	601,425	,906	,990
UW-06	31,72	564,264	,962	,990
UW-07	31,42	607,256	,936	,990
UW-08	31,17	587,516	,981	,990
UW-09	31,61	615,533	,993	,991
UW-10	31,79	560,632	,988	,990
UW-11	30,85	566,533	,968	,990
UW-12	31,17	587,516	,981	,990
UW-13	32,23	593,371	,991	,990
UW-14	31,17	582,244	,973	,990
UW-15	31,11	576,382	,978	,990
UW-16	31,85	566,533	,968	,990
UW-17	30,73	590,987	,888	,991

Resultados de la aplicación del piloto de la escala de Resiliencia aplicado en 100 trabajadores.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,998	25

ER\_Dimension 1:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	5

ER\_Dimension 2:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	5

ER\_Dimension 3:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	5

ER\_Dimension 4

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	5

ER\_Dimension 5:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	5

## Anexo 4 Validación de la escala The Utrecht Work Engagement

Tabla 15

*Análisis de validez de la escala The Utrecht Work Engagement, a través del método de análisis V de Aiken*

*Fuente: Sandi (2015).*

	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	Total	V de Aiken
E1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E2	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E4	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E10	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E11	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E12	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E13	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E14	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E15	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E16	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E17	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**

Tabla 16

*Análisis de confiabilidad de la escala The Utrecht Work Engagement.*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.859	17

## Anexo 5 Validación de resiliencia de la prueba de Wagnild y Young

**Tabla 17**

*Análisis de validez de resiliencia de la prueba de Wagnild y Young en expertos, a través del método de análisis V de Aiken.*

Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	Total	V de Aiken
Ítem 1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 3	3	3	3	3	3	3	2	3	23	0.9*
Ítem 4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 6	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 7	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 8	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 9	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 10	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 11	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 16	3	3	3	3	3	3	2	3	23	0.9*
Ítem 17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**

**Tabla 18**

*Análisis de confiabilidad de la prueba de Wagnild y Young*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.859	25

**Tabla 19***Distribución mundial del engagement por región*

<b>Región</b>	<b>Engagement</b>	<b>No engagement</b>
Estados Unidos	29%	54%
Australia	24%	60%
América Latina	21%	60%
Europa Occidental	14%	66%
Europa Central y Este	11%	63%
África Norte	10%	55%
Asia del Este	6%	68%

Autor: Contreras (2015)

**Tabla 20***Distribución en América Latina del engagement*

<b>País</b>	<b>Engagement</b>	<b>No engagement</b>
Argentina	16%	56%
Bolivia	22%	58%
Brasil	27%	62%
Chile	23%	58%
Honduras	19%	55%
México	12%	60%
Perú	16%	62%

Autor: Contreras (2015)

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODO
"Engagement y Resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones en Lima Norte 2017"	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Tipo y diseño</b>
	¿Cuál es la relación entre engagement y resiliencia en los trabajadores de empresas contratista de telecomunicaciones en Lima Norte, 2017?	Determinar la correlación entre engagement y resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017.	Existe una correlación directa y significativa entre el engagement y resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones Lima norte, 2017	No experimental Transversal  Tipo Descriptivo correlacional
	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Población – muestra</b>
		1) Determinar la correlación entre engagement y las dimensiones de la resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017. 2) Determinar la correlación entre resiliencia y las dimensiones de engagement en los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017.	H1. Existe una correlación directa y significativa entre el engagement y las dimensiones de resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima norte, 2017. H2. Existe una correlación directa y significativa entre la resiliencia y las dimensiones del engagement en los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017	N=169
		3) Comparar el engagement que presentan los trabajadores según tiempo de servicio, edad, sexo.	H3. Existen diferencias significativas en cuanto al engagement en los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones en Lima Norte, 2017.	Muestra = n
		4) Comparar la resiliencia que presentan los trabajadores según tiempo de servicio, edad, sexo Describir el engagement en los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017..  5) Describir el engagement en los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017.	H4. Existen diferencias significativas en cuanto a la resiliencia en los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones en Lima Norte, 2017.	<b>Estadísticos</b> Prueba de Normalidad KS Coeficiente spearman Frecuencia
		6) Describir la resiliencia en los trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones de Lima Norte, 2017		

## Anexo 6: Carta de presentación



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 23 de noviembre de 2017

### CARTA N° 866-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señor  
**Hugo Mendoza Sanchez**  
Jefe de Recursos Humanos  
Successful Call Center EIRL  
Av. Universitaria 622 – Los Olivos

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **PEREZ CUBA KARLA MIRELLA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "ENGAGEMENT Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA CONTRATISTA DE TELECOMUNICACIONES EN LIMA NORTE, 2017" agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

**Dra. Tamit L. Cubas Romero**  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB

UCV.EDU.PE

**Anexo 7: Acta de aprobación**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 1

Yo, VICTOR EDUARDO CANDELA AYLLÓN  
 ..... docente de la Facultad HUMANIDAD ..... y Escuela  
 Profesional PSICOLOGÍA ..... de la Universidad César Vallejo Lima-Norte ..... (precisar  
 filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

“ ENGAGEMENT Y RESILIENCIA EN EMPRESAS CONTRATISTA DE TELECOMUNICACIONES  
 EN LIMA NOROCCIDENTE, 2017 ”

del (de la) estudiante MARILYN MIRELLA PEREZ CUBA  
 ..... constato que la investigación tiene un índice de  
 similitud de 7...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las  
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis  
 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la  
 Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Lima, 27 noviembre 2017



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 15382082

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Anexo 8: Print de pantalla del Turnitin

FILE | PÁGINA | PÁGINA 1 | ESTADOS | EDICIÓN

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

"Engagement y resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones en Lima Norte 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

**AUTOR:**  
PEREZ CUBA, Karla Mirella

**ASesor:**  
Dr. CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Comportamiento Organizacional

LIMA - PERÚ  
2017

Categorías | Resumen de plagios

**RESUMEN**

7%	7%	0%	2%
NOSEMIOTADO	PARTE DE	PUBLICADO	TRABAJOS
NOVOTADO	NOVOTADO	NOVOTADO	NOVOTADO

**RESUMEN**

 es.sistemas.net	1%
 cpelesummon.edu.pe	1%
 revistasloma.net	<1%
 www.cpe2016.com	<1%
 tesis.usm.edu.pe	<1%
 www.pabmo.edu	<1%
 www.scio.org.pe	<1%
 ps.scribd.com	<1%
 Submitted to Universidad Andina del Cuzco	<1%

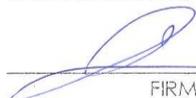
## Anexo 9: Autorización para la publicación

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo KARLA MIRELLA PÉREZ CUBA  
 identificado con DNI N° 47442683, egresado de la Escuela Profesional de  
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la  
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
 " ENGAGEMENT y resiliencia en empresas contratista de telecomunicaciones  
en Lima Norte, 2017 "  
 .....  
 .....  
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo  
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.  
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 47442683

FECHA: 27 de noviembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO 10: Autorización de la versión final



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE  
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

PEREZ CUBA, Karla Mirvella

**INFORME TITULADO:**

Engagement y resiliencia en trabajadores de empresas contratistas de telecomunicaciones en Lima  
Norte 2017

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Licenciado en Psicología

**SUSTENTADO EN FECHA:** 26/02/2018

**NOTA O MENCIÓN:** 15

  
ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL  
DNI 32990513

