



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Trabajo emocional y engagement en cajeros de un supermercado de San
Juan de Lurigancho, 2018”

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

AUTOR:

Hidalgo Obregón, Erika Vanessa

ASESOR:

Mg. Pomahuacre Carhuayal, Juan Walter

Mg. Manrique Tapia, César Raúl

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Lima - Perú

2018

PÁGINA DE JURADO

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don

(a) Nielago Osregón Fiala Janessa
cuyo título es: Trabajo emocional y engagement en cajeros de un supermercado de San Juan de Curigancha, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 11 (número)
ONCE (letras).

Lima Norte 11 de Octubre del 2018.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL



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

Dedicatoria

Quiero dedicar la siguiente investigación a las personas que estuvieron apoyándome a lo largo de mi carrera profesional, sin ellos no hubiera sido posible.

Agradecimiento

Quiero agradecer a la empresa Supermercados por su apoyo y tiempo para poder tomar las pruebas a sus colaboradores cajeros de diversos turnos, sin su ayuda no podría haber realizado mi investigación.

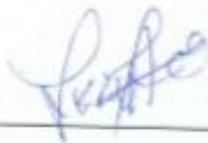
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Erika Vanessa Hidalgo Obregón, con DNI: 45814339, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "trabajo emocional y engagement en cajeros de un supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018", declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de Mayo del 2018



Erika Vanessa Hidalgo Obregón

DNI 45814339

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “trabajo emocional y engagement en cajeros de un supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Erika Vanessa Hidalgo Obregón

Índice

	Pág.
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	4
1.3. Teorías Relacionadas al tema	6
1.4. Formulación del Problema	22
1.5. Justificación del Estudio	22
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivo	23
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	25
2.2. Variables, operacionalización	25
2.3. Población y muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Método de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSION	39
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. REFERENCIAS	42
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Test de normalidad para las variables trabajo emocional y engagement	34
Tabla 2: Correlación entre trabajo emocional y engagement	34
Tabla 3: Correlación entre trabajo emocional y engagement según edad	35
Tabla 4: Correlación entre trabajo emocional y engagement según sexo	35
Tabla 5: Correlación entre trabajo emocional y engagement según antigüedad de puesto	36
Tabla 6: Análisis descriptivo porcentual del trabajo emocional y sus dimensiones	36
Tabla 7: Análisis descriptivo porcentual del engagement y sus dimensiones	37
Tabla 8: Índices de consistencia interna para las Escalas de trabajo emocional y engagement	50
Tabla 9: Correlación ítem – test para la Escala de trabajo emocional	50
Tabla 10: Correlación ítem – test para la para la Escala de engagement	50
Tabla 11: Validez de contenido por criterio de jueces para cada ítem de la Escala de trabajo emocional	52
Tabla 12: Validez de contenido por criterio de jueces para cada ítem de la Escala de engagement	52

RESUMEN

Se determinó la relación entre trabajo emocional y engagement en cajeros del Supermercado, donde se tomó una muestra conformada por 130 cajeros. Se emplearon los instrumentos el TREMO para el trabajo emocional y el test de UWES para engagement. Los resultados obtenidos, entre ambas variables muestran que existe correlación estadísticamente significativa entre trabajo emocional y engagement. Al analizar la relación con edad, se puede evidenciar que la población de 18 a 29 años de edad cuenta con un alto nivel de trabajo emocional y un alto nivel de engagement. Esto no ocurre para el grupo adulto medio, donde ambas variables son independientes entre sí por presentar un valor p (sig.) > 0.05 , según la variable sexo evidenciamos que la población del sexo femenino presenta un alto nivel de trabajo emocional y un alto nivel de engagement. Esto no ocurre para el grupo sexo masculino, donde ambas variables son independientes entre sí por presentar un valor p (sig.) mayor a 0.05 y según antigüedad de puesto se puede afirmar que los evaluados con dos años de antigüedad que presentan un alto nivel de trabajo emocional y un alto nivel de engagement. Esto no ocurre para el grupo de un año de antigüedad, donde ambas variables son independientes entre sí por presentar un valor p (sig.) > 0.05 .

Finalmente se sustenta que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre las variables, por ende la población que cuenta con un nivel alto de trabajo emocional cuenta con un nivel igual o mayor de engagement.

Palabras claves: *Trabajo emocional, Engagement, cajeros en supermercados.*

ABSTRACT

The relationship between emotional work and commitment was determined in Supermarket cashiers, where a sample consisting of 130 cashier was taken. The instruments were used the TREMO for emotional work and the UWES test for engagement. The results obtained, between both variables show that there is a statistically significant correlation between emotional work and commitment. When analyzing the relationship with age, it can be shown that the population of 18 to 29 years of age has a high level of emotional work and a high level of commitment. This does not occur for the average adult group, where both variables are independent of each other by unit value (sig.) > 0.05 , according to the sex variable evidenced that the female population presents a high level of emotional work and a high level of commitment . This does not happen for the male sex group, where both variables are independent of each other because they have a p value (sig.) Greater than 0.05 and depending on the age of the job, it can be affirmed that those evaluated with two years old have a high level of Emotional work and a high level of commitment. This does not occur for the group of one year old, where both variables are independent of each other because they have a value p (sig.) > 0.05 . Finally, it is maintained that there is a statistically significant and positive relationship between the variables, therefore the population that has a high level of emotional work has an equal or greater level of commitment.

Keywords: *Emotional work, Engagement, cashiers in supermarkets.*

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente las organizaciones están presentando grandes cambios debido a que nos encontramos en una era de transformación digital, forma que empuja a las organizaciones a reconocer y crear, formas más eficaces para seguir presentes en un mundo globalizado.

El elevado impacto está haciendo que las empresas empiecen a valorar al talento humano como un socio estratégico importante de alto valor para la compañía, por encima de aspectos digitales y de infraestructura. No obstante, tenemos algunas empresas que no muestran el debido interés en el colaborador, esto es el caso de los cajeros de los Supermercados, sabemos que el recurso humano es la base principal del crecimiento del modelo de negocio de la empresa, por lo que es la última persona quien recibe a los clientes después de una larga jornada laboral.

Según la empresa de consumo masivo de San Juan de Lurigancho, existen más de 196 colaboradores que trabajan largas jornadas laborales manteniendo contacto directo con el cliente o usuario. Esto implica que no solo tenga que hacer tareas rutinarias, mentales y físicas, sino que también deben expresar emociones apropiadas durante sus relaciones interpersonales con los clientes.

En este sentido, Hochschild (1983) refiere que la creación de la expresión a nivel corporal y facial es observable abiertamente debido al control de los sentimientos del trabajo emocional. Por ende, la situación de manejar emociones como parte de su trabajo y brindar una respuesta favorable para la organización, suele afectar de manera negativa a los colaboradores provocando una disminución en el rendimiento de su desempeño laboral. No obstante, desde esta proyección, uno de los principales aspectos del trabajo emocional es el desgaste profesional o conocido como el burnout.

Sin embargo, es muy importante saber que para poder prosperar y sobrevivir en el mundo laboral como es actualmente, como forma de mejora continua, las empresas deben tener colaboradores motivados y psicológicamente sanos.

Siguiendo la línea de la investigación, el engagement es la vinculación del constructo a la psicología positiva y a lo opuesto al burnout y se profundiza como fuente importante en las diversas innovadoras empresas (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000).

Asimismo, la transcripción al español del nombre engagement, ha sido considerado difícil dado que, hasta la fecha, no se ha podido encontrar una palabra que englobe completamente la particularidad del nombre, sin caer en simplezas, repeticiones o errores. Por ende, se utilizará el término en inglés, engagement. Dicho término es el que más se ajusta a la vinculación del trabajo y la psicológica (Salanova y Llorens, 2008).

En relación al área organizacional, el engagement es definido como “un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo y que está caracterizado por vigor, dedicación y absorción o concentración en el trabajo” (Salanova, y Schaufeli, 2004, p.115).

Los colaboradores con un nivel alto de engagement se muestran enérgicos y aliados para realizar las funciones diarias y son calificados para contestar la solicitud de su rol con efectividad. En este sentido, facilita la adaptación a los cambios diarios y ayuda a sobrellevar mejor las repercusiones emocionales que pueden aparecer producto del estrés laboral frente a una reacción agresiva de un cliente, evitando que los trabajadores desarrollen actitudes frías hacia éste y que influyan en su desempeño y motivación con respecto a sus logros personales.

Por tal motivo, el trabajo emocional y el engagement se han convertido en dos conceptos importantes a considerar en las empresas que fomentan el bienestar psicológico de sus colaboradores y se preocupan por obtener una ventaja competitiva que se verá reflejado en la satisfacción del cliente y la mejor calidad al servicio, 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 buscó 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 ($r= 0.567$).

Balreira (2013) realizó una investigación en la revista de Psicología en la empresa, donde logro identificar el engagement del área de Recursos Humanos de las diversas empresas del sector de telecom. La metodología que se utilizó fue cuantitativa, se trabajó con el instrumento de UWES y la muestra fue de 101 personas. Se obtuvo como resultado la existencia de una relación significativa de ($p.000$) y moderadamente directa entre las tres variables en mención ($r=0.567$). Donde se concluyó que el engagement es reflejada en los trabajadores como moderado y suele proteger de problemas en la salud presentada en la empresa.

Blanco (2008) realizó una investigación cuyo objetivo fue adecuar y ratificar el (TREM) cuestionario Trabajo emocional, desarrollado por: Moreno-Jiménez, Gálvez y Garrosa (2004) en la reducida versión de un total de 20 ítems en un grupo de 182 colaboradores que laboran en organismos de sector salud del área Metropolitana de Caracas (Venezuela). De éstos, el 74.2% del grupo eran mujeres, siendo la media de edad 37.9; obteniendo valores de fiabilidad adecuados alfa de Cronbach de 0.867; y como consecuencia de un análisis factorial 5 factores que explican el 56,97 % total de la varianza. La conclusión antes descritos, reafirman las valoraciones de la escala original propuesta por los investigadores españoles. Por tal motivo se puede afirmar que el

cuestionario de Trabajo emocional (TREMOS) resulta confiable y útil para la evaluación de las diversas validaciones del constructo en colaboradores que ofrecen un rol en el rubro de servicios.

Moreno-Jiménez, Gálvez y Garrosa (2004) evaluaron el (TREMOS) Cuestionario de Trabajo emocional como modelo del desarrollo y validación, dicho constructo investiga la frecuencia donde existe situaciones emociones en el rol de la empresa, en relación al burnout o desgaste profesional, se realizó una investigación con 458 colaboradores cajeros de la ciudad de Madrid, España., donde 362 conformar el grupo de alimentación o supermercados, y 96 de ellos de diferentes áreas. Se evidenció que el 79% de la población son mujeres, como media en relación a la experiencia laboral de 7,7 años y con una edad de 28,4 años. Finalmente se evidenció como validez del trabajo emocional una significación inferior a 0.10 en el total de ítems del TREMOS y un alfa de Cronbach de 0.712. Así mismo se demuestra que todas las escalas del cuestionario están relacionadas significativamente con determinadas escalas del MBI. Específicamente, la escala disonancia emocional (percepción a la expresión de emociones diferentes a las sentidas), está relacionada a la sensación de disminución de energía (agotamiento), y distanciamiento del colaborador (cinismo). Asimismo, se halló que los colaboradores que trabajan en el mismo puesto de más de 5 años estaban más agotados emocionalmente.

Ramis, Manassero y García (2009) estudió sobre las consecuencias del engagement y burnout y las características del trabajo emocional del sector turístico, encontraron en una muestra el 349 empleados, del área hoteles (177) y del área restaurantes (172), de la ciudad y de la isla de España donde se evidenció que el 51.7 % estaban conformados por el género masculino y el 48.3% del género femenino, con una antigüedad promedio en el cargo de 7.3% y la media en la edad de 33 años, las correlaciones entre las dimensiones del burnout y el trabajo emocional menciona sobre las diversas emociones que son positivas y la sensibilidad de las respuestas hacia los clientes (ponerse en su lugar y empatizar) se encuentran significativamente positivas / semejantes en la autoeficacia. Por ello, el cinismo con el agotamiento se relaciona de manera negativa y significativa con la sensibilidad, quiere decir que existe una disminución de agotamiento y cinismo hacia los compradores o clientes. En el caso de identificarnos con los clientes y ponernos en su lugar, será innecesario poder disimular o mentir una emoción que no sentimos, por lo

tanto, el colaborador experimentará menor necesidad de distanciarse y menos agotamiento emocional (menor cinismo).

A nivel nacional

Rodríguez (2016) realizó una investigación para la obtención del título de Licenciado en Psicología, sobre la correlación del “Engagement y bienestar en trabajadores de salud de un hospital Psiquiátrico de lima centro”. La investigación se identificó como descriptivo correlacional no experimental, se evaluaron como muestra principal a 69 colaboradores del sexo masculino y femenino, de las edades de 26 a 63 años, la prueba que se aplicó fue realizada por el autor de cada variable. Al final dicha investigación se concluyó que el engagement está en un nivel inadecuado con el aspecto de bienestar y que existe relación proporcional de ambas variables.

Yzaguirre, Catalla y Rojas (2015) realizaron una investigación del “Engagement y cultura organizacional en trabajadores de una empresa de Lima Sur” donde ejecutaron dos hipótesis, tanto como indirecta y directa, así mismo diseñaron un estudio de tipo cuantitativo, no experimental y explicativo, logrando tomar como una referencia el análisis explicativo de múltiples regresiones en función al engagement. Los resultados evidenciaron que el engagement cuenta con un 42 % con relación a la percepción que mantienen los colaboradores hacia la compañía, por ende, se concluye la existencia de una relación significativa ($p. 000$) 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 ($r=-0.443$).

Gutiérrez (2013) investigó las variables de trabajo emocional y engagement en colaboradores de un hipermercado de lima metropolitana, el diseño utilizado para la investigación fue descriptivo, con una muestra de 100 colaboradores, del sexo femenino y masculino, con un rango de edad de 20 a 55 años. Así mismo se utilizó el instrumento

de la escala de Utrecht Work Engagement Scale, posterior a ellos se procedió a procesar los datos, se utilizó la prueba de U de Man Whitney para relacionar los diferentes grupos. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación positiva y significativa de ambas variables, así mismo se demostró que el 37.7% de los colaboradores están disconformes con el desarrollo organizacional de la compañía, el 20% evidencia problemas con el estrés y finalmente 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. Teoría del Trabajo emocional

El concepto del trabajo emocional se encuentra en la cita de la obra de, Hochschild (1983) donde en principio refiere de una investigación importante de la influencia y consecuencia de las interacciones sociales y emocionales ocurre en diversas áreas de la compañía.

Para la escritora, el trabajo emocional tiene una función importante dentro de la organización dado que el colaborador tiene preinscripciones como forma de interactuar con los clientes, factor importante de sus funciones, esto da como consecuencia suprimir emociones permaneciendo. “un individuo induzca o suprima sentimientos con el fin de mantener la apariencia externa que produce en otros el estado mental apropiado” (Hochschild ,1983, p.7).

Siguiendo la línea, Hochschild (1983) enfatiza que el trabajo emocional son sentimientos controlables, cambiantes por el trabajador, esto es exteriorizada con la intención de tener un respuesta convenida por los clientes; Posterior a descubrir dicha particularidad y ante los estudios de diversos aspectos del caso del personal de un vuelo comercial, se evidenció que principalmente una de la funciones era el contacto directo con el pasajero y que dicha comunicación tenía que ser positivamente manifestar emociones que muchas veces no se sienten.

A partir de las diversas investigaciones de Hochschild, diversos investigadores han propuestos diversas definiciones de trabajo emocional.

Como principal propuesta citada por, Mababu (2012) donde la acción de expresar las emociones de manera apropiada es parte del trabajo emocional donde es todo aquello relacionado a las normas de expresión que se prescriben. En la definición del trabajo

emocional y sus reglas los investigadores se enfocan principalmente en partes examinadas de la emoción, es decir en la expresión. Para los investigadores la condición no necesaria del trabajo emocional es la alteración de la expresión emocional, por ello es importante manifestar que es la expresión más que la experiencia del trabajador que es observable, donde este influye gran parte de la calidad del servicio y lo que reclama el modelo emocional.

El trabajo emocional se manifiesta como una condición de la labor, que en muchas ocasiones solicitamos a los colaboradores que utilicen sus emociones como función principal de su labor. Por consiguiente, las emociones en la organización son consideradas como algo desigual a respuestas naturales a lugar o requisitos del mismo (Salanova, 2004).

En resumen, se infiere que el trabajo emocional son aquellos procesos conductuales y psicológicos, automáticos y conscientes, que son producto de las reglas establecidas por las empresas, que a su vez regulan la experiencia emocional y la expresión de los colaboradores, pretendiendo facilitar el alcance a los objetivos de la organización.

1.3.1.2 Enfoque teórico del trabajo emocional

El trabajo emocional hace énfasis a la manifestación de las emociones (comportamiento vivo), como a las mismas prácticas de dichas emociones (afecto y raciocinio que acompañan a la emoción). En muchas organizaciones colocan como factor importante las emociones porque no solo consta de desempeñar una tarea, sino en el relacionamiento con los miembros del trabajo, por dicho relacionamiento y las emociones que se efectúan, es firme no considerar como trabajo emocional ya que son complementos o anexos a la labor en sí. Por ejemplo, para una persona que cumple con el rol de azafata, tiene como función principal ser cordial y sonreír a los clientes, hasta con personas que no son de su agrado.

Por ello, para que el trabajo emocional sea verás con los diversos términos, Hochschild (1983) menciona las siguientes particularidades que se exponen a continuación:

- a) Esto se manifiesta en conversaciones con los compradores, face to face y voz a voz.

- b) El colaborador muestra emociones donde influyen en la conducta, actitudes y estado emocional de otras personas.
- c) Las emociones son manifestaciones que siguen diversas reglas, se manifiestan constantemente en situaciones de trabajado en atención al cliente y que normalmente se evidencia en el rubro de servicios.
- d) El objetivo principal de las emociones es mantener una sonrisa siempre dispuesta a nuestros clientes para facilitar una venta de un producto.
- e) Existe emociones apropiadas para cada situación y diversas reglas para cada interacción social.

Existe diversos aspectos que manifiestan que el constructo multidimensional del trabajo emocional se conceptualiza; produciendo casusas negativas y positivas. El posible impacto negativo es latente cuando esta muestra contradicción con las diversas emociones ya sean experimentales o requeridas.

Rafaeli y Sutton (1987) han denominado como disonancia emocional al enfatizar los diversos resultados manifestados donde los colaboradores expresan diversas emociones obligadas por reglas de la compañía pero que no se ajustan o concuerdan con los sentimientos. Además, refieren que más allá del nivel individual, el trabajo emocional se extiende.

En relación al impacto positivo es latente cuando la identidad profesional del colaborador forma parte de la manifestación y la expresión, es decir, que de forma espontánea se manifiesta o expresan emociones dejando de lado la necesidad de hacer un esfuerzo emocional (Mababu, 2012).

A continuación, se indicarán las variables y las consecuencias que modulan su intensidad:

Extrañamiento y Alineación del yo: las emociones no experimentadas pueden alterar su competencia para diferenciar cuando está fingiendo o está siendo el mismo. La representación de la propia identidad juega un papel importante en las emociones, donde el trabajo emocional puede deducirse en la sensación de la ausencia de las propias emociones como el extrañamiento y la autenticidad (Martínez-Izquierdo, 2001).

Cuando es superior la significación para el desempeño del puesto y superior la intensidad del trabajo emocional, es posible que puedan darse dichos efectos y que su intensidad sea

mayor. Por otro lado, la autonomía y el control que tiene la persona sobre su función en la organización se encuentra relacionada de manera inversa con la carencia de autenticidad y sentimientos (Martínez-Izquierdo, 2001). Cuando nos prohibimos nuestra autenticidad estamos relacionando a los numerosos síntomas depresivos (Martínez-Izquierdo, 2001).

En estos casos se relacionan de manera positiva con el trabajo emocional, principalmente cuando se ejecuta en circunstancias de baja autonomía y cuenta con implicancia a una estandarización de la expresión emocional (Martínez-Izquierdo, 2001).

Burnout: diversas búsquedas han señalado un significativo relacionamiento del burnout y sus dimensiones y los diversos aspectos del trabajo emocional, es por ello que se evidencia una relación significativa y positiva entre los diversos niveles de disonancia y agotamiento emocional (Martínez-Izquierdo, 2001). Se evidencia un aumento de autonomía y una disminución en la magnitud del agotamiento emocional, al existir una disminución en la implicancia con las funciones, como también en aquellas personas que suelen auto monitorear (Martínez-Izquierdo, 2001). El alcance encontrado re afirma las consecuencias mencionadas por diversos autores, donde refiere que el daño causado a las dimensiones del burnout que en este caso son dos; el agotamiento emocional y la despersonalización, se debe a la interacción, ello también es obtenido en algunos propuestos estresores (incertidumbre y presión al tiempo), y el trabajo emocional. En conclusión, se manifiestan en algunas correlaciones negativas entre la percepción del logro personal y la disonancia emocional, no obstante, el afán de reducir la disonancia emocional está relacionada de manera positiva con la evaluación que realizan los usuarios en cuanto al desempeño de sus funciones (Martínez-Izquierdo, 2001).

Satisfacción organizacional: en la obtención de los resultados se considera como menor firmeza. Por un lado, Zapf, Vogt, Seifert, Mertini, e Isic (1999) descubren que entre disonancia emocional y satisfacción laboral existe una relación negativa.

Gutiérrez (2013) descubren que existe semejanza de manera positiva por el lado de la satisfacción laboral y el trabajo emocional.

Finalmente, Martínez-Izquierdo (2001) indica que los diversos indicadores de bienestar y la disonancia emocional no se encuentran relacionadas.

Manifestaciones Físicas: con el tiempo podemos presentar problemas cardiovasculares con diversas consecuencias negativas, y esto es producido ante la obligación de suprimir nuestras emociones (Richard y Gross, 1999). Así mismo, se evidenció que los síntomas físicos y la percepción de demandas de expresión emocional se encuentran relacionadas de manera positiva, dicho relacionamientos tiende a disminuir cuando aumenta el compromiso organización y la identificación con el puesto (Martínez-Izquierdo, 2001).

Productividad: Expresión emocional que se normaliza ante la obligación, principalmente cuando esté involucrada la supresión de las emociones, donde existe la disminución del rendimiento (Richard y Gross, 1999). La productividad y el rendimiento del colaborador están relacionada en la situación en la que se lleva acabo logrando un efecto en el trabajo emocional.

En este sentido, Rafaeli y Sutton (1987) manifiestan que en los establecimientos donde laboran los colaboradores asumiendo el rol de cajeros tienen que encargarse de un número alto de atención a los clientes, logrando cumplir con las normas establecidas y dejando de lado las emociones para el aumento de las ventas. Por otro lado, los diversos cargos en la compañía el trabajo emocional logra, por el contrario, facilitar la labor de ciertas funciones al producir una predisposición conveniente en otros individuos p. ej. Para disminuir la ansiedad de una persona morosa permite que éste se ponga atención en pagar (Martínez-Izquierdo, 2001).

Beneficio en el rol: cuando nos referimos al trabajo emocional, hablamos de lograr que se produzcan efectos positivos con la posibilidad de que el mismo colaborador sea el principal regulador de la expresión con un verdadero grado de autonomía. El trabajo emocional ayuda a la disminución de lo monótono o la rutina, logrando que el trabajo sea más tolerable, normal y humano (Martínez-Izquierdo, 2001).

Claridad en el rol: las situaciones, dinámicas e interacciones libres, del trabajo emocional están conectadas a diversos requisitos., logrando poder incorporar diversas definiciones de como la resolución de las distintas fases y contingencias que surjan. Para la reducción de la incertidumbre y la resolución de diversas dudas existe normas sobre las emociones ofreciendo una guía que gran utilidad (Wharton y Erickson 1995). Siguiendo la línea, dichas normas que refieren sobre las emociones aportan a la

regularización de la brecha entre el descenso de posibles conflictos y los diversos puestos (Martínez-Izquierdo, 2001).

Intromisión del rol: evidentemente las reglas y estrategias de la compañía logran interferir en el ámbito familiar del colaborador (Hochschild, 1983). Existe diversos momentos donde la persona no logra desconectarse del cargo laboral y de regular sus emociones cuando este no se encuentre en el trabajo (Smith y Kleiman, 1989).

Control de la conducta: la reacción del individuo ante los diversos controles por parte de las empresas, no solo son a consecuencia de la experiencia y la expresión de las emociones, sino también los diversos instrumentos para actuar y legalizar (Wharton y Erickson 1995). Es de total importancia las evaluaciones que se realizan y determinar diferentes emociones y situaciones (Martínez-Izquierdo, 2001).

1.3.1.2.1 Estrategias de control de las Emociones individuales y organizacionales

Hacer que las diferentes firmas o empresas logren a través de diversos mecanismos la adaptación de las expresiones emocionales ya sea que exista implicancia en tomar diversas acciones.

Si mencionamos la forma individual, logran obtener la expresión emocional deseada a través de las diversas estrategias que recurren los colaboradores. Por su parte, las empresas buscan métodos que incrementen la probabilidad de que el trabajo emocional se ejecute eficazmente. Ciertos procesos de las compañías se re direccionan a los colaboradores concretos, mientras que en otros casos pretenden realizarlo de manera grupal.

Hablemos de formas individuales:

Norma natural: se refiere a la coincidencia de los requerimientos de la compañía a través de la experiencia y la expresión emocional, de tal modo que la persona efectivamente no hace un trabajo complementario al habitual para la regulación (Martínez-Izquierdo, 2001). Dicho tipo de regulación a pesar de espontaneidad puede ser el resultado de las diversas estrategias realizadas por la empresa que se mencionará más adelante. Con relación a las exigencias de procesamiento y atencionales, la regulación tiene un papel importante en el nivel sensoriomotor, mermando la inspección consciente y continuamente el proceso.

Acción profunda: a través de las normas emocionales se utiliza diversos sistemas con el fin de ser una fuente de generador de experiencias emocionales similar a otras (Hochschild, 1983). Es por esta razón que al actuar delante de los conocimientos (p. ej. el recordar los sucesos pasados), la anatomía (p. ej. obtención de sustancias psicotrópicas) y las diversas conductas (p. ej. anulación de emocionales no compatibles).

La importancia de mencionar sobre los colaboradores que estén de acuerdo con la norma de expresión por más que experimente realmente la emoción, ni que su valoración de la situación y la interpretación tenga coincidencia con la de la compañía. Existe posibilidad de que la persona tenga que actuar superficialmente para conservar la existencia de relación del comportamiento en su rol de trabajo.

Martínez-Izquierdo (2001) mencionó que la habilidad de actuar profundamente es considerada por temas pragmáticos, por lo que los mismos colaboradores relacionan el trabajo emocional con el sustento de la personalidad relacionado al ámbito empresarial. La actuación abismal demanda altos niveles de atención, donde la regulación tiene un papel importante en el nivel intelectual, así mismo la implicancia de un proceso serio, sensato y completo del entorno. Ante los resultados la mayor demanda de la actuación profunda se puede realizar antes de dar inicio a las tareas principales y simultaneas siempre y cuando está última este automatizada, ya que por lo contrario existirían una interferencia y/o interrupción de la ejecución de diversas tareas sobre las demandas de la estrategia emocional (Martínez-Izquierdo, 2001).

Acción superficial: en dicha acción, Rafaeli y Sutton (1987) menciona la distinción de acción superficial a nivel negativo, donde los usuarios muestran rechazo a las reglas, sin embargo, permanecen con la expresión por temas prácticos, y la acción superficial de aspecto positivo, donde el usuario está considerando las normas de expresión como legítimas y apropiadas. Finalmente, la disonancia emocional tiene situaciones asociadas a las estrategias, esta información está en las propias normas emocionales. En dicho lugar el colectivo profesional y la organización esperan que la persona no logre experimentar sus emociones que manifiestan, por lo que se entiende que puede dar lugar al daño en el servicio o el rendimiento en sí (Martínez-Izquierdo, 2001). La experiencia de la disonancia emocional está ligada con las distintas formas de actuación superficial, su

estudio es principalmente trascendente con un enfoque a las consecuencias del trabajo emocional.

Así mismo, la organización logra controlar e implantar la ejecución de las reglas establecidas de las emociones a través de las estrategias o procedimientos, destacando lo siguientes:

Reclutamiento y selección: en la mayoría de las empresas tiene como principal criterio a la hora de seleccionar al candidato la expresión emocional, utilizando de manera explícita predictores de dicha expresión que se ajustan a las normas y expectativas de la empresa (Martínez-Izquierdo, 2001). Existe prioridad hacia las mujeres para el trabajo de atención al público con características socialmente deseadas (p. ej. color de piel, tamaño, esbeltez), reflejando diversos intentos de las empresas por incorporar colaboradores con capacidad relevante para realizar el trabajo emocional o aquellas que brindarán rápidamente la imagen a ofrecer al público (Martínez-Izquierdo, 2001).

Entrenamiento: en algunas empresas, los colaboradores obtienen una capacitación o formación que se encuentra relacionada con el manejo del relacionamiento con el público y la expresión emocional (Martínez-Izquierdo 2001). Dicha formación es parte de un aprendizaje que se lleva a cabo para el control emocional de las rutinas preestablecidas (Leidner, 1993).

Control directo e indirecto: ocurre con diversos aspectos del comportamiento organizacional, las empresas supervisan a los asociados que ejecuten las reglas de expresión a través de los superiores o por medio de clientes, incógnitos o reales, con el fin de darles feedback sobre su comportamiento (Martínez-Izquierdo, 2001). Por ende, es normal que en un centro de atención al cliente telefónico el jefe de calidad evalúe la calidad de la comunicación del colaborador al usuario en términos de expresión emocional (Martínez-Izquierdo, 2001). De la misma manera se realiza en las diversas cadenas de supermercados donde envían falsos empleados con el fin de evaluar la calidad del servicio brindado por el cliente, así mismo contratan supervisores para la exigencia al colaborador.

Apoyo social de compañeros y supervisores: ocurre un daño severo en el rendimiento de los colaboradores cuando el trabajo emocional se realiza bajo condiciones de estrés. En dicho sentido es importante disponer de apoyo informativo, instrumental o emocional,

que contribuya a relajar la tensión aportando diversos medios a utilizar del trabajo emocional, como ejemplo de ello, es la realización de bromas antes de iniciar una reunión en el trabajo (Martínez-Izquierdo, 2001).

Empresa y cultura: el elemento principal en la definición de las diversas situaciones y del relacionamiento de las personas con cada una de ellas son los significados de la cultura de una organización y los valores. La cultura de las empresas está condicionada al juicio que los colaboradores hacen de su ambiente de trabajo y de esa manera condicionan sus experiencias emocionales. Por este modo, diversas organizaciones concentran en la adquisición por parte de los colaboradores y el control de la expresión emocional y de las actitudes (Rafaeli y Sutton, 1989).

1.3.2. Engagement

1.3.2.1 Teoría del Engagement

En la actualidad, las organizaciones y el sector de la investigación, está iniciando un paradigmático cambio hacia la vertiente positiva de la Psicología. Las investigaciones están focalizándose en el funcionamiento óptimo y las fortalezas del ser humano, dejando de lado las disfunciones y debilidades (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). En determinado, la investigación con relación al burnout empezó a experimentar un alto crecimiento, donde tratándose de un cambio hacia su apuesto: el engagement o vinculación psicológica.

Desde esta perspectiva el engagement se encuentra definido como algo más influyente y persistente como un estado afectivo cognitivo, donde no está enfocado sobre un individuo, suceso, objeto y a una particular conducta. La principal característica del vigor es que mientras se laboré hay resistencia mental y niveles de energía, con el fin de esforzarse por la función que se encuentra desempeñando, a pesar que haya obstáculos. Con relación a la dedicación manifestamos a la inflexión al rol, relacionada al resultado del sentir, pasión, suficiencia, admiración y el desafío por el cumplir las funciones del cargo. Finalmente, al referirnos de la absorción es generado a consecuencia de la concentración total de su función, y esto ocurre con el paso de las horas en su trabajo, presentando dificultades para desconectar de lo que se está haciendo, debido a la experimentada concentración y el placer por hacer bien su trabajo.

Cuando manifestamos el engagement en las organizaciones, mencionamos el lado contrario al burnout. A diferencia de colaboradores que sufren el burnout, los colaboradores con engagement cuentan con un significado afectivo y de conexiones energéticas con las funciones de su cargo y se observa que cuentan con la bastante capacidad de afrontar las demandas de sus actividades.

Según el concepto, la dedicación y el vigor está de manera directa considerada opuesto a diversas características del burnout, que en este caso es el cinismo y también el agotamiento (Maslach et al., 2000). La energía o activación es la denominación entre el vigor y agotamiento, sin embargo, la dedicación es la denominación de dedicación y cinismo (Salanova, et al., 2000).

1.3.2.2. Causas del engagement

El engagement en la organización está asociado positivamente con las diversas tareas que son denominadas recursos energizadores o motivadores como el apoyo colectivo de los miembros del equipo de trabajo, del jefe, el coaching, el feedback, la capacitación y la autonomía en el desempeño (Schaufeli y Bakker, 2003).

Sonnentagg (2003) demostró en una investigación que el engagement se encuentra asociado positivamente con la presentación de la recuperación de los colaboradores al siguiente día de su jornada laboral. Así mismo el engagement se encuentra positivamente relacionado con la autoeficacia en la organización (Salanova et al., 2001), e inclusive aparece como un resultante o precedente del engagement (Salanova y Schaufeli, 2004). Por ello, la influencia positiva en el engagement es considerada por la creencia y la competencia para ejecutar el trabajo donde llegan a consolidarse como una propia eficacia., con dicha información se manifiesta como un incremento de forma progresiva, por ejemplo la autoeficacia es alimentada por el engagement, por lo que esta se eleva y aumentan los sentimientos de la misma autoeficacia y manera sucesiva. Como consecuencia, la información muestra que mientras haya recursos disponibles en la organización, la probabilidad aumenta en tener colaboradores engaged.

1.3.2.3. Consecuencias del engagement

Las conductas positivas hacia el cargo y la organización son básicamente a consecuencia del engagement, donde la satisfacción, el compromiso organizacional, el

bajo nivel de desvincularse de la compañía, un buen trabajo dentro de las funciones, calidad certera del servicio hacia el público y el cuidado de la salud de los colaboradores (Schaufeli y Bakker, 2004). Los colaboradores engaged se muestran satisfechos al ser comparados con aquellos que no lo son en la organización, sintiéndose más leales y comprometidos en la empresa donde laboran, creando menor intención de retirarse por otra. Además, dichos colaboradores están evidenciando constantemente competencias como la iniciativa, la proactividad, así mismo altos niveles de motivación para el aprendizaje de nuevas tareas y rol a asumir en la organización. En dicho sentido, el engagement está relacionado de manera positiva con el desempeño laboral, siendo un colaborador que va más allá de las conductas esperadas de un colaborador promedio.

Por otro lado, existen diversos indicadores que relaciona de manera positiva al engagement con la salud, con colaboradores de bajo nivel de estrés como a su vez de depresión (Schaufeli, Taris y Van Rhenen, 2003).

Finalmente, una relevante consecuencia del engagement es la continuación del curso de las emociones positivas, como es de la empresa al hogar y/o viceversa, donde está es expresado como un acuerdo del ámbito empresarial y familiar (Salanova et al., 2000).

1.3.2.4. Aplicación práctica del engagement desde la dirección de Recursos Humanos

Salanova y Schaufeli (2009) mencionan sobre el talento en la organización, donde es la que adquiere mayor relevancia en el mundo empresarial, por ello los colaboradores en la actualidad, son capaces de invertir psicológicamente en sus cargos en la compañía, donde las empresas innovadoras solicitan colaboradores engagement y brindar espacios especiales para que necesariamente los colaboradores muestren niveles altos de bienestar, logrando convertirse en empresas saludables y confiables. Estas empresas, aparte de mostrar preocupación por el desempeño laboral, lo hacen con la finalidad de lograr un ambiente laboral apto para asumir el rol, logrando mejorar el bienestar, el compromiso en sus funciones, el agrado de los salarios, y la sanidad psicosocial. Es por ello, que una vez que conozcamos que es tener colaboradores saludables, debemos crear interrogantes de ¿Qué debemos hacer para lograr el incremento de engagement en el recurso humano? ¿Cuál es la mejor intervención?

Hoy en día se encuentran realizando una dupla de intervenciones de origen médico y dolencia: Prevención y Curación. Esta primera está enfocada a los colaboradores con situación de un potencial peligro y tendencia a enfermar, por lo tanto, nuestra concentración sería para los trabajadores que evidencien ese riesgo potencial. La cura está basada en la sospecha de que algo no está bien, se encuentra enfermo y por lo tanto se debe curar; así nuestra concentración sería para aquellos colaboradores enfermos.

Sin embargo, Salanova y Schaufeli (2009) nos refiere la amplificación como el modelo relacionado a la Psicología positiva, donde no está basada a la intervención de médico y dolencia, al contrario, indica sobre un inicio de mejorar el bienestar de los colaboradores y de la salud, incluyendo el engagement. Por ende, no se trata de una parte de los colaboradores, sino al conjunto de la misma organización y debe ser la parte fundamental de la gestión de la empresa. De dicha forma, requiere de un compromiso por parte de la empresa la amplificación, donde se debe facilitar la colaboración del conjunto de los colaboradores en la intervención, siendo estos últimos los responsables.

Son necesarias e importantes la cura y la prevención, dado que la amplificación no lo abarca en su totalidad, y tampoco deja de lado a los colaboradores necesitados por ser prevenidos y curados.

Finalmente se menciona la existencia de la dupla de intervenciones básicas que se tienen que tomar en cuenta, como el caso de las que se tienen que trabajar con la organización y como a su vez con el talento humano.

Intervención individual para incrementar el engagement

Salanova y Schaufeli (2009) según investigación hacen distinción a un trio relacionadas a las intervenciones del colaborador: la centralización de modificación del comportamiento, el cambio de motivación y el cambio de creencias y conocimientos.

Describimos lo siguiente:

Como punto número uno, mencionaremos la centralización en la modificación del comportamiento, existe once propuestas de actividades que ayudará a mejorar la alegría, agrupándose en un trio de categorías:

- 1) La atención del cuerpo y el intelecto: para ello se logra incluir el descanso, la simulación de la felicidad, la actividad física y la meditación.

- 2) Las virtudes y sus prácticas: las estrategias para la mejora de las fortalezas de cada persona, es la identificación y el uso de las mismas, expresión de la gratitud, el aprendizaje al perdón, la amabilidad y la práctica de la religión.
- 3) Refuerzo de la red social: nos encontramos al cuidado en la transmisión de las redes sociales y el intercambio de las diversas experiencias positivas.

En segundo lugar, los seis tipos de actividades que se basan en el cambio de las creencias y cogniciones, donde se agrupan en una dupla de importancia.

- 1) Introyección de pensamientos positivos: de las actividades se incluirá la conversación en temas positivos, el cultivo del optimismo y el sabor a la existencia, como marcar y nutrir momentos agradables.
- 2) Seleccionar decisiones: el logro por tomar la correcta decisión para la satisfacción personal.

Como punto número tres, está relacionada a la motivación al cambio y enfocada en un trio de actividades:

- 1) Creación de objetivos personales: el objetivo intrínseco alcanzado es considerado gratificante, logrando la producción de un nivel de engagement mayor a diferencia de los extrínsecos que solo son perseguidas por la obtención de una recompensa externa.
- 2) Estado de la motivación Flow: es el conjunto de sensaciones percibidas del individuo y que está ligadas entre las competencias que tenemos y los retos propuestos.
- 3) Afrontamiento mediante estrategias: se refiere a la enseñanza al talento humano sobre resiliencia y la importancia de hacer frente a los diversos factores estresantes.

Intervención organizacional para incrementar el engagement

Partiendo desde una perspectiva amplia de la Psicología positiva consideramos utilizar diversos refuerzos para los usuarios, como son el aspecto monetario, el reconocimiento de la efectividad del colaborador, el crecimiento profesional dentro de la compañía y la satisfacción de poder aplacar los inconvenientes inevitables e innecesarios que se presenten a diario.

Salanova y Schaufeli (2009) al referirse de engagement están mencionando en el elemento importante del bienestar de los colaboradores y central de una dirección consistente del talento humano, es por ello que las compañías modernas apuestan por el cuidado del recurso humano, en este caso el bienestar psicológico siendo un importante factor que influye en la competitividad del talento en su rol.

Por ello, se describirá las estrategias relevantes a implementar desde el lado de Recursos Humanos, con el objetivo de optimizar el engagement a través de los colaboradores y comenzar así espirales de ganancias (Salanova y Schaufeli, 2009).

Como primer punto, se definirá las estrategias del área de Reclutamiento y Selección de Personas.

Cuando nos referimos del procedimiento de reclutamiento y selección de personal, hablamos desde el primer contacto que establece la empresa con el nuevo colaborador, donde se cierra el contrato psicológico, A su vez, puede ser un buen momento para saber qué espera el colaborador de la compañía a su vez qué espera la empresa del colaborador. Este intercambio de expectativas es muy importante porque establece un proceso de comunicación que va a ser vital en el desarrollo futuro del nuevo empleado dentro de la organización. Por ello, el desafío del área de recursos humanos es conseguir óptima adaptación de ambas partes, mientras mayor sea el desafío, tendremos un mayor nivel de engagement, con las consecuencias positivas para el colaborador y la empresa. Además de ello, es importante realizar un seguimiento con constante con la finalidad de corroborar los niveles de engagement.

A su vez, es de total importancia la organización de un workshop que es una reunión de grupo para solucionar un posible problema común al grupo, por mutuo acuerdo y estableciendo sinergias entre los roles dentro del grupo o para optimizar la calidad del trabajo. De este modo los participantes toman consciencia del problema y se comprometen en grupo a la mejora y las soluciones. No obstante, aunque los miembros del grupo no puedan llevar a cabo los acuerdos finales tomados en los workshops, pueden solucionar los que estén bajo su control y remitir a la DRH el resto para su evaluación e implementación en su caso.

Como segundo punto importante, exponemos el cambio de compañía y diseño como estrategias importantes, que a su vez están identificadas como el planteamiento del trabajo, rotación y la recolocación.

Desde esta perspectiva la implementación de esta estrategia debe estar alienadas en asumir el rol con las competencias necesarias del puesto, como a su vez el anhelo de los empleados por hacerlo. Asimismo, el incremento de recursos disponibles en el ambiente de trabajo (ambiente físico y socio-emocional) es un elemento clave en muchas interpretaciones psicológicas de por qué el incremento de recursos a partir del diseño y rediseño de puestos es algo positivo, tanto para los colaboradores como para la empresa en su conjunto. Por el contrario, la pérdida potencial o real de los recursos hace que los empleados afronten situaciones estresantes.

Por otro lado, cuando la rotación de puestos es voluntaria consiste en una política organizacional en que los puestos van cambiando de tiempo, con el objetivo de contribuir así al desarrollo profesional, y podría contribuir así a incrementar el engagement de los empleados. Ésta estrategia puede prevenir el aburrimiento al estar realizando las mismas tareas y ocupando el mismo puesto de trabajo durante un largo periodo de la carrera profesional. Este tipo de estrategia aumenta la flexibilidad y la empleabilidad de los empleados ya que se incrementan las competencias del mismo con la adquisición de la experiencia en el trabajo.

La recolocación tiene una base más incidental, en donde el cambio ya no se realiza dentro de la compañía por el contrario se enfoca en asumir un reto fuera de este considerando un impacto y un mayor reto en la vida laboral del empleado. Dicha estrategia es utilizada en el momento al cual el trabajador considera que sus funciones son poca retadoras, no ajustándose por ejemplo a las competencias del empleado tanto por exceso como por defecto. La exploración de diversas investigaciones a evidenciado que el engagement, y más específicamente la absorción, aumenta cuando el trabajo demanda altos retos, pero también los empleados tienen las competencias adecuadas para poder afrontarlos de forma efectiva (Salanova, Grau, Llorens y Schaufeli, 2001).

A su vez, los traslados, los proyectos especiales y los periodos sabáticos son también formas más tempranas de cambio de trabajo. Este tipo de cambios temporales son estrategias poderosas para incrementar la satisfacción y motivación de los empleados.

Como tercer punto, mencionaremos diversas estrategias enfocadas en el liderazgo donde son utilizadas como un mecanismo optimizador del engagement y la motivación en un conjunto de personas. Dentro de estas estrategias se encuentran el liderazgo transformacional y la gestión de la diversidad.

El liderazgo transformacional, es un estilo de dirección en el cuál el líder eleva y amplía los intereses de un grupo de trabajo, generando la consciencia y aceptación de logros del grupo (Salanova y Schaufeli, 2009). La gestión de la diversidad, hace referencia a la variedad de la fuerza laboral en cuanto a diferentes tipos de empleados. Estas diferencias vienen en función de atributos directamente relacionados con el trabajo o tareas tales como diferencias en destrezas, competencias, o aquellos atributos que son “sociales” en naturaleza, y en teoría, sólo indirectamente relacionados con el trabajo como género, etc. Esta diversidad, debe gestionarse y desarrollarse de modo que se convierta en una fuerza de trabajo más productiva, competente, flexible y saludable.

Como cuarto punto, nos referimos a la formación y línea de carrera.

La formación es relevante para el crecimiento dentro de la compañía ya sea ante las funciones a desempeñar o para asumir un cargo que pueda estimular un empuje hacia el éxito de ambas partes como a su vez logrando un mayor nivel de engagement. Es por ello que es de total importancia que la organización cuente con un plan de línea de crecimiento, con el objetivo de especificar lo que necesitamos del colaborador y de lo que esperamos de él. Con dicho a lo anterior el desarrollo de la línea de carrera está íntimamente ligado a la formación continua. Ambos tienen como objetivo amplificar las competencias y posibilidades futuras para los empleados. Ya que las organizaciones hoy en día no pueden ofrecer la estabilidad en el empleo, garantizan la formación y desarrollo de la empleabilidad, ese conjunto de competencias nucleares que en teoría debería mantener a los empleados en situación competitiva en el mercado de trabajo.

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018?

1.5. Justificación del estudio

El trabajo emocional y engagement, 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, aportes y criterios prácticos para incrementar la información del trabajo emocional y engagement en cajeros de un supermercado, ya que el ambiente de trabajo es estresor y altera el comportamiento de los trabajadores. Por otro lado, el rubro de consumo de masivo es importante en nivel financiero ya que incrementa los ingresos internos del país según evaluación del diario Gestión en el año 2017.

La siguiente investigación surge a partir de la reciente significación que alcanza el componente emocional y la implicancia del personal en su actividad laboral. Por lo que ésta investigación podría servir para dar una amplia revisión teórica, pese a la escasa literatura que existente, a constructos tan recientes, novedosos y poco estudiados como lo son el trabajo emocional y el engagement con la finalidad de explorar sus manifestaciones y demandas en una empresa de servicios como lo es en un Supermercado.

Desde la utilidad metodológica, se analizará la correlación entre el trabajo emocional y el engagement, usando para ello dos instrumentos, lo cual nos permitirá medir los niveles de trabajo emocional y engagement, 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 trabajo emocional y el engagement, en cajeros de un supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.

Finalmente, los resultados obtenidos podrían ser un precedente para que en nuestro país se realicen futuros estudios con una población mayor y en otros trabajadores del sector servicios, con ello lograr amplificar el conocimiento de estos constructos, enfocándonos en diversas estrategias para la prevención de sus consecuencias negativas y el fomento de las consecuencias positivas, como a su vez favorecer la calidad de vida laboral de los trabajadores.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe correlación directa y significativa entre trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.

Hipótesis Específicas

H1: Existe correlación directa y significativa entre el trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018, según edad.

H2: Existe correlación directa y significativa entre el trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018, según sexo.

H3: Existe correlación directa y significativa entre el trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018, según antigüedad de puesto.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivos Específicos

Describir los niveles del trabajo emocional y sus factores en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.

Describir los niveles de engagement y sus factores en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.

Determinar la relación entre el trabajo emocional y engagement según edad en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.

Determinar la relación entre el trabajo emocional y engagement según sexo en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.

Determinar la relación entre el trabajo emocional y engagement según antigüedad de puesto en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.

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 (Hernández, Méndez, Mendoza y Cueva, 2017).

Tipo

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional según, Salkind (1998) citado por Bernal (2010 p. 114) tiene como objetivo verificar la correlación que existe entre las dos variables analizadas, asociando los valores obtenidos por cada una de las ellas. Es importante mencionar que se procedió a ejecutar 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 considerado básico (Hernández, Méndez, Mendoza y Cueva, 2017).

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable 1: Trabajo emocional

Definición Conceptual: según Martínez-Iñigo (2001) menciona que el trabajo emocional son aspectos psicologicos y conductuales que están enfocadas de manera consciente, como asu vez automaticas, alineadas al reglamento de las empresas con el unico objetivo de lograr alcanzar los objetivos organizacionales.

Definición Operacional:

Puntajes obtenidos del cuestionario del trabajo emocional (TREMO), Moreno-Jiménez.

Dimensiones e indicadores:

Normas organizacionales sobre las emociones: estrategias establecidas por las empresas con el objetivo de determinar emociones de manera implícita o explícita, que a su vez se basa en orientaciones, criterios y supervisión.

Demandas emocionales del rol del puesto: Es considerado la presencia emocional de las actividades del rol del puesto identificadas como intensidad, frecuencia, variedad y sensibilidad.

Manifestación de emociones positivas: Tiene como objetivo cumplir los diversos requerimientos de la empresa y expresar emociones positivas como la amabilidad, cortesía, simpatía, entre otros.

Dominio de emociones negativas: Hace énfasis al control de las emociones negativas como el fastidio, ira, enfado, etc, con la única fin de ejecutar las normas laborales.

Disonancia emocional: Hace hincapié entre la evaluación de la experiencia y expresión emocional y la manera de que no coinciden ante una determinada situación.

Escala de dimensión: escala ordinal

2.2.2. Variable 2: Engagement

Definición Conceptual:

Desde esta perspectiva en el contexto laboral el engagement se define como “un estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002, p.74).

Definición Operacional:

Puntajes obtenido en la Escala de engagement en el trabajo (UWES), (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002)

Dimensiones e Indicadores:

Vigor: es considerado a la dedicación y esfuerzo que ponemos a nuestras labores y la perseverancia de salir a relucir ante las problemas.

Dedicación: es parte del involucramiento en la organización y la experiencia de adquirirlo con inspiración, entusiasmo, orgullo, plenitud, y reto.

Absorción: hace énfasis a la alta concentración que se tiene al realizar una determinada función, y la felicidad adquirida por estar sumergido en el rol, en tal punto que logra no sentir que el tiempo pasa de manera rápida y experimente un desagrado por dejar las funciones en el día.

Escala de dimensión: escala ordinal

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

La población estuvo conformada por 196 colaboradores, de ambos sexos, de intervalos de edades de 18 a 35 años y de ambos turnos, de un Supermercado del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

2.3.2 Muestra

Como resultados de dicha investigación se procedió a trabajar con una muestra de 130 cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018, por lo que se estableció con una formula preliminar para la obtención de una muestra finita.

A continuación, se presenta la fórmula empleada solo con fines de aproximación a un tamaño muestral, esto debido a que el muestreo es no aleatorio.

Dónde:

n = Muestra

N = Población 196

p = Eventos favorables 0.5

q = Eventos desfavorables 0.5

Z = Nivel de significación 1,96

E = Margen de error 0.05

$$\frac{N p * q Z^2}{(N - 1) E^2 + p * q Z^2}$$

2.3.3 Muestreo

La presente investigación fue de tipo probabilístico intencional, con el fin de evaluar a los cajeros de un supermercado del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Criterio de inclusión

- Laborar en la empresa un tiempo mínimo de 3 meses.
- Colaboradores de edad entre 18 a 35 años cumplidos.
- Colaboradores del sexo femenino y masculino.
- Colaboradores de ambos turnos, mañana y tarde.
- Colaboradores que estén conforme con la investigación.

Criterio de exclusión

- Cuestionarios blancos y mal resueltos.
- Colaboradores que hayan ingresado antes de los 3 meses.
- Colaboradores menores a 18 años.
- Personal que no estén dispuestos a colaborar con la prueba.

2.4 Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Ficha técnica de la variable trabajo emocional (TREMO)

1. Nombre	Escala de trabajo emocional (TREMO)
2. Autor	Bernardo Moreno – Jiménez, Macarena Gálvez Herrera, Raquel Rodríguez – Carbajal y Eva Garroso Hernández.
3. Publicación	2004
4. Aplicación	Colectiva
5. Ámbito de aplicación	Adultos
6. Duración	Sin límites de tiempo, pero aproximadamente de 10 a 15 minutos.
7. Particularidad	Instrumento de exploración psicológico.
8. Objetivo	Evaluar el nivel de trabajo emocional según dimensiones;

Normas organizacionales, Demandas emocionales del rol del puesto, Manifestación de emociones positivas, Dominio de emociones negativas y Disonancia emocional.

9. Material

hoja de aplicación y lapicero.

10. Estructuración

Tiene 5 dimensiones: Normas organizacionales, Demandas emocionales del rol del puesto, Manifestación de emociones positivas, Dominio de emociones negativas y Disonancia emocional.

Características del inventario

1. Escala

Tipo Likert.

2. Consta de

27 ítems.

3. Administración

Colectivo.

4. Tiempo

15 minutos aproximadamente

5. Utilidad

Elaboración de intervención a nivel organizacional

6. Edad

18 en adelante.

Administración y Calificación

Se utilizó el Cuestionario de Trabajo emocional (TREMO) (Moreno-Jiménez et al., 2004) el cual está constituido por 27 ítems utilizando un tipo de respuestas conocido como Likert que es de 1 (raramente) hasta 4 (continuamente).

Dicha evaluación está conformada por las siguientes dimensiones:

- Normas organizacionales sobre las emociones: estrategias establecidas por las empresas con el objetivo de determinar emociones de manera implícita o explícita, que a su vez se basa en orientaciones, criterios y supervisión y consta de 6 ítems.

- Demandas emocionales del rol del puesto: Es considerado la presencia emocional de las actividades del rol del puesto identificadas como intensidad, frecuencia, variedad e sensibilidad e intensidad y consta de 5 ítems.

- Manifestación de emociones positivas: Tiene como objetivo cumplir los diversos requerimientos de la empresa y expresar emociones positivas como la amabilidad, cortesía, simpatía, entre otros y está conformada por 6 ítems.
- Dominio de emociones negativas: Hace énfasis al control de las emociones negativas como el fastidio, ira, enfado, etc, con la única fin de ejecutar las normas laborales y cuenta con 4 ítems.
- Disonancia emocional: Hace hincapié entre la evaluación de la experiencia y expresión emocional y la manera de que no coinciden ante una determinada situación y evalúa con 6 ítems.

Piloto:

El objetivo es corroborar la confiabilidad de la escala del trabajo emocional, dado que dicho cuestionario no se encuentra adaptada en la población peruana, se ha realizado un estudio piloto de 130 cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho. Con relación a la validez se realizó a través de criterio de jueces, mediante el análisis de V de Aiken, obteniendo como resultado un nivel de validez a 1.0. Lo cual hacemos referencia a que dicho instrumento es válido. Por otro lado, el resultado de la confiabilidad se obtuvo mediante el método de alfa de Cronbach, teniendo como resultados mayores a 0.70 siendo ello confiable el instrumento.

2.4.2. Ficha técnica de la variable engagement UWES (Utrecht Work Engagement Scale)

Nombre del Test	Escala de engagement UWES (Utrecht Work Engagement Scale)
Nombre del Autor	Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002
Administración	Colectiva.
Duración	Sin límites de tiempo.
Aplicación	Adultos.

Características del inventario

Se empleó para el análisis del engagement el Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli et al., 2002). Dicha prueba ha pasado por una traducción de más de 12 idiomas, siendo uno de ellos el castellano. En el Anexo 1 expondremos la versión validada y traducida de la prueba UWES.

Su escala de respuesta es de tipo Likert de 5 puntos desde 0(nunca) hasta 6 (todos los días). Las tres dimensiones del constructo: vigor, dedicación y absorción a través de 15 ítems que reconocen al colaborador engagement en un alto y baja medida, accediéndonos a lograr reconocer las diversas medidas reglamentarias que permita contribuir su motivación y empleabilidad del rol del puesto.

Piloto

El objetivo de corroborar la confiabilidad de la escala del trabajo emocional, dado que dicho cuestionario no se encuentra adaptada en la población peruana, se ha realizado un estudio piloto de 130 cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho. Se realizó la validez a través de criterio de jueces, mediante el análisis de V de Aiken, obteniendo como resultado un nivel de validez a 1.0. Lo cual hacemos referencia a que dicho instrumento es válido. Por otro lado, el resultado de la confiabilidad se obtuvo mediante el método de alfa de Cronbach, teniendo como resultados mayores a 0.70 siendo ello confiable el instrumento.

Administración y Calificación

Se aplicó ambos instrumentos de manera colectiva, por personas debidamente capacitadas, a los trabajadores de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, los cuales se completaron de manera anónima y voluntaria. En conclusión, se obtendrán 130 cuestionarios que serán rellanados totalmente. El análisis de los datos se realizará a través del paquete estadístico SPSS versión 24. Para posteriormente realizar la verificación y contrastación de las hipótesis.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para la realización del análisis de cada una de las variables se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24 que ha permitido realizar el análisis de cada una de las variables y la correlación de las mismas, con el fin de obtener el resultado de la información de la muestra que será estudiada.

Como primer punto se empleó el método estadístico Kolmogorov – Smirnov (K-S), como resultado obtuvimos que el instrumento no se ajusta a la normalidad.

Se empleó la estadística descriptiva, la cual permitió describir la información a través de las tablas. Así mismo utilizamos el método estadístico no paramétrico Rho de Spearman puesto que ambas variables a ser relacionadas no se ajustan a la distribución normal.

2.6 Aspectos éticos

Para salvaguardar la identidad de los participantes y en mayor grado de los cajeros del Supermercado de San Juan de Lurigancho, de cualquier contratiempo que pudiéramos obtener en los resultados, se ha procedido a elaborar el consentimiento informado donde se procede a detallar la finalidad de la investigación.

Se solicitó las autorizaciones correspondientes para proceder a la aplicación de los cuestionarios aquello que se recogerá información, evidenciará resultados y será presentado como investigación final.

El aspecto ético, tiene como finalidad generar el respeto y el cuidado a los involucrados, validando sus respuestas, garantizándole en forma tácita y tangible lo mencionado anteriormente, con la devolución de las conclusiones de la investigación, a las Instituciones.

Por otra parte, se aseguró la confidencialidad de la información suministrada, por ser en sentido estricto, un derecho básico del participante (American Psychological Association, 2010).

III. RESULTADOS

3.1. Análisis inferencial de las variables

Tabla 1

Test de normalidad para las variables analizadas a través la prueba Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a
	Sig.
Trabajo emocional	,000
Engagement	,000

En la tabla 1 se observa el análisis de normalidad para las variables trabajo emocional y engagement. Ambas variables presentan valores p (sig.) < 0.05, por lo cual no se ajustan a la distribución normal. Por lo anterior, la prueba de hipótesis para las correlaciones se hará con el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, dado que ambas variables a correlacionarse no se ajustan a la distribución normal.

Tabla 2

Correlación entre trabajo emocional y engagement

			Engagement
Rho de Spearman	Trabajo emocional	Coefficiente de correlación	,179*
		Sig.	.041

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05

En la tabla 2 se observa la correlación encontrada entre trabajo emocional y engagement. Así, es importante anotar que una correlación es estadísticamente significativa cuando muestra un valor p (sig.) < 0.05. Por lo anterior, se puede indicar que existe una correlación estadísticamente significativa y positiva entre ambas variables. De esta manera, los evaluados que tienen mayor nivel de trabajo emocional, tienden a mostrar mayor nivel de engagement.

Tabla 3*Correlación entre trabajo emocional y engagement según edad*

			Engagement	
Rho de Spearman	trabajo emocional	Adulto joven (18 a 29 años)	Coefficiente de correlación	,219*
			Sig. (bilateral)	.015
			N	122
		Adulto medio (30 a 35 años)	Coefficiente de correlación	-.425
			Sig. (bilateral)	.294
			N	8

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

En la tabla 3 se muestra la correlación encontrada entre trabajo emocional y engagement según la edad. Así, se observa un valor p (sig.) < 0.05 para el grupo de adultos jóvenes. Así, existe una correlación estadísticamente significativa y positiva entre las dos variables para este grupo. De esta manera, se puede afirmar que los evaluados de 18 a 29 años que tienen mayor nivel de trabajo emocional, tienden a mostrar mayor nivel de engagement. Esto no ocurre para el grupo adulto medio, donde ambas variables son independientes entre sí por presentar un valor p (sig.) > 0.05.

Tabla 4*Correlación entre trabajo emocional y Engagement según sexo*

			Engagement	
Rho de Spearman	trabajo emocional	Femenino	Coefficiente de correlación	,256*
			Sig. (bilateral)	.013
			N	93
		Masculino	Coefficiente de correlación	.008
			Sig. (bilateral)	.960
			N	37

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05

En la tabla 4 se muestra la correlación encontrada entre trabajo emocional y engagement según el sexo. Así, se observa un valor p (sig.) < 0.05 para el grupo de mujeres. Así, existe una correlación estadísticamente significativa y positiva entre las dos variables para este grupo. De esta manera, se puede afirmar que las mujeres que tienen mayor nivel de trabajo emocional, tienden a mostrar mayor nivel de engagement. Esto no ocurre para el grupo de varones, donde ambas variables son independientes entre sí por presentar un valor p (sig.) > 0.05.

Tabla 5*Correlación entre trabajo emocional y Engagement según antigüedad en el puesto*

			Engagement	
Rho de Spearman	trabajo emocional	1 año	Coeficiente de correlación	.072
			Sig. (bilateral)	.561
		N		68
	2 años	Coeficiente de correlación	.283*	
		Sig. (bilateral)	.026	
		N	62	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

En la tabla 5 se muestra la correlación encontrada entre trabajo emocional y engagement según antigüedad en el puesto. Así, se observa un valor p (sig.) < 0.05 para el grupo de evaluados con dos años de antigüedad. Así, existe una correlación estadísticamente significativa y positiva entre las dos variables para este grupo. En ese sentido, se puede afirmar que los evaluados con dos años de antigüedad que presentan mayor nivel de trabajo emocional, tienden a presentar mayor nivel de engagement. Esto no ocurre para el grupo de un año de antigüedad, donde ambas variables son independientes entre sí por presentar un valor p (sig.) > 0.05.

3.2. Análisis descriptivo de las variables

Tabla 6*Análisis descriptivo porcentual del trabajo emocional y sus dimensiones*

Trabajo emocional y dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Trabajo emocional	35	26,9	58	44,6	37	28,5
Normas Organizacionales sobre las emociones	27	20,8	64	49,2	39	30,0
Requerimientos emocionales del puesto de trabajo	21	16,2	86	66,2	23	17,7
Expresión de emociones positivas	28	21,5	70	53,8	32	24,6
Control de emociones negativas	27	20,8	65	50,0	38	29,2
Disonancia emocional	32	24,6	62	47,7	36	27,7

En la tabla 6 se muestran los niveles de trabajo emocional y sus dimensiones. Así, se observa que en el caso de trabajo emocional la mayoría de los evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 44.6%, le siguen quienes se encuentran en el nivel alto con un 28.5%, finalmente la menor proporción se ubica en el nivel bajo, representando el 26.9%. Similar proporción se cumple en todas las dimensiones, ubicándose la mayoría de los evaluados en el nivel medio

Tabla 7

Análisis descriptivo porcentual del engagement y sus dimensiones

Engagement y dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Engagement	30	23,1	66	50,8	34	26,2
Vigor	32	24,6	71	54,6	27	20,8
Dedicación	33	25,4	53	40,8	44	33,8
Absorción	33	25,4	66	50,8	31	23,8

En la tabla 7 se muestran los niveles de engagement y sus dimensiones. Así, se observa que en el caso de engagement la mayoría de los evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 50.8%, le siguen quienes se encuentran en el nivel alto con un 26.2%, finalmente la menor proporción se ubica en el nivel bajo, representando el 23.1%. Similar proporción se cumple en todas las dimensiones, ubicándose la mayoría de los evaluados en el nivel medio.

3.3. Relación entre el trabajo emocional y engagement

A continuación se presentan la relación entre el trabajo emocional y el engagement con su respectiva tabla de contingencia, para lo cual se utilizó la prueba Chi cuadrado de Pearson. En la tabla 1 se observa que el mayor porcentaje de evaluados en el nivel bajo de trabajo emocional se encuentran en el nivel medio de engagement, siendo el 33.3%. Asimismo, el mayor porcentaje de evaluados en el nivel alto de trabajo emocional están en el nivel alto de engagement, siendo el 44.1%.

Tabla 8*Trabajo emocional y engagement*

			Nivel Engagement			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Nivel Trabajo emocional	Bajo	Frecuencia	6	22	7	35
		Porcentaje	20,0%	33,3%	20,6%	26,9%
	Medio	Frecuencia	20	26	12	58
		Porcentaje	66,7%	39,4%	35,3%	44,6%
	Alto	Frecuencia	4	18	15	37
		Porcentaje	13,3%	27,3%	44,1%	28,5%
Total	Frecuencia	30	66	34	130	
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

En la tabla 8 se observa que el valor de p (sig) es menor a 0.05 (0.019) lo cual indica que sí existe relación significativa entre el trabajo emocional y el engagement.

Tabla 9*Prueba Chi cuadrado de Pearson para el trabajo emocional y engagement*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,757	4	,019
N de casos válidos	130		

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación expone la realidad actual que se presenta dentro de una empresa dedicada al consumo masivo como es el caso de un supermercado de san juan de Lurigancho, donde se tuvo como objetivo principal identificar la relación entre el trabajo emocional y engagement en cajeros de un supermercado de san juan de Lurigancho. Seguidamente, se orientó a determinar las características del trabajo emocional y engagement de los cajeros, para así poder establecer la relación que existe entre ambas variables, según edad, sexo y antigüedad de puesto.

Al analizar los resultados, sobre las características del trabajo emocional y el engagement se consideró de un nivel medio con un 44.6% en el primer caso y en el segundo caso con un 50.8%, al compararlo con los datos encontrados a nivel nacional e internacional se ubica en un nivel promedio moderado.

Un aporte importante del engagement lo menciona, Tolosa (2016) quien argumento que el nivel de engagement no se encuentra asociado con el grado de estudio ni con las actividades laborales, pero si con la calidad de vida del trabajador, del mismo modo los resultados son congruentes planteados por, Balreira (2013) indicó que el constructo de engagement al ser vinculado de manera directa son totalmente funcionales al momento de proteger al trabajador, de problemas psicosociales a su vez aumentar la calidad de vida.

Al referirnos del trabajo emocional encontramos los resultados acerca de la validación del cuestionario de trabajo emocional en una muestra española halló un alfa de Cronbach ($=0.712$) realizado por Moreno-Jiménez, Gálvez, y Garrosa (2004), son similares a los obtenidos en la muestra peruana ($=0.70$); lo cual nos permite afirmar que los resultados de los análisis de ítems en general son satisfactorios para medir el constructo de trabajo emocional. Tal y como lo demuestra los resultados encontrados en una muestra venezolana por, Blanco (2008) cuyo objetivo fue la adaptación y validación del TREMO desarrollado por Moreno-Jiménez, Gálvez y Garrosa (2004) obteniéndose un alfa de Cronbach ($=0.867$), como resultado un constructo valido y apto para la aplicación en una población peruana.

En el objetivo específico como podemos observar en la tabla 2 se evidenció que los resultados que se hallaron en el estudio realizado por, Ramis, Manassero y García (2009) tuvo como objetivo identificar las características del Trabajo emocional, las consecuencias en el Burnout, y engagement en el sector turístico en una muestra española donde demuestran que existen correlaciones que indican que las emociones positivas y las respuestas de sensibilidad hacia los clientes están positiva y significativamente relacionadas con el trabajo emocional y el engagement. A su vez apoya, Gutierrez (2013) menciona que los factores inmersos fortifican y generan un adecuado nivel de engagement y de esta manera mejora la calidad de trabajo. Por lo consiguiente queda claro que existe un adecuado vínculo entre ambas variables, mejorando el trabajo y el desempeño de las funciones.

El objetivo específico 3 relaciona el trabajo emocional con el engagement según edad, en la tabla 3 observamos un valor p (sig.) < 0.05 para el grupo de adultos jóvenes. Así mismo existe una correlación estadísticamente significativa y positiva entre las dos variables para este grupo. De esta manera, se puede afirmar que los evaluados de 18 a 29 años que tienen mayor nivel de trabajo emocional, tienden a mostrar mayor nivel de engagement. Esto no ocurre para el grupo adulto medio, donde ambas variables son independientes entre sí por presentar un valor p (sig.) > 0.05 ., De esta manera discrepa lo estudiado por, Gutierrez (2013) la muestra que se obtuvo en la investigación brindó resultados que indicaron, a mayor sea la edad del trabajador mayor es el nivel de compromiso.

El objetivo específico 4 relaciona el trabajo emocional con el engagement según sexo, en la tabla 4 observamos un valor p (sig.) < 0.05 para el grupo de mujeres. Así, existe una correlación estadísticamente significativa y positiva entre las dos variables para este grupo. De esta manera, se puede afirmar que las mujeres que tienen mayor nivel de trabajo emocional, tienden a mostrar mayor nivel de engagement. Esto no ocurre para el grupo de varones, donde ambas variables son independientes entre sí por presentar un valor p (sig.) > 0.05 ., De dicha manera refuerza la investigación que se evidenció en Ramis, Manassero y García (2009) indicó en una investigación del caso de las mujeres presentan un nivel mayor del trabajo emocional mostrando el mismo nivel del engagement en situaciones que se presenten con determinados clientes a diferencia de los

varones no logran identificarse con los clientes y ponerse en su lugar, donde será innecesario poder disimular o mentir una emoción que no sentimos.

El objetivo específico 5 relaciona el trabajo emocional con el engagement según antigüedad de puesto, en la tabla 5 observamos un valor p (sig.) < 0.05 para el grupo de evaluados con dos años de antigüedad. Así, existe una correlación estadísticamente significativa y positiva entre las dos variables para este grupo. En ese sentido, se puede afirmar que los evaluados con dos años de antigüedad que presentan mayor nivel de trabajo emocional, tienden a presentar mayor nivel de engagement. Esto no ocurre para el grupo de un año de antigüedad, donde ambas variables son independientes entre sí por presentar un valor p (sig.) > 0.05 ., por esta manera reafirma la investigación de Gutierrez (2013) menciona que a mayor tiempo de permanencia en las funciones mayor es el engagement en los trabajadores, que a su vez esto no ocurre en el caso de los trabajadores con menor tiempo de permanencia en la empresa.

Por todas las razones anteriormente expuestas, se hace evidente la necesidad de replicar el estudio en una población más heterogénea. Esto permitirá evaluar si los resultados de ésta investigación se encuentran también en otras muestras, con características diferentes.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: En cuanto a los niveles de trabajo emocional, la mayoría de los evaluados se ubica en el nivel medio representando el 44.6%, le siguen quienes se encuentran en el nivel alto con un 28.5% y finalmente en el nivel bajo se ubican el 26.9%. Similar proporción se cumple en todas las dimensiones.

SEGUNDA: En cuanto a los niveles de engagement, la mayoría de los evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 50.8%, le siguen quienes están en el nivel alto con un 26.2% y finalmente en el nivel bajo se ubican el 23.1%. Similar proporción se cumple en todas las dimensiones.

TERCERO: En cuanto a las relaciones entre el trabajo emocional y el engagement según la edad, se observa que los evaluados de 18 a 29 años que tienen mayor nivel de trabajo emocional, tienden a mostrar mayor nivel de engagement. Lo anterior no se cumple en el grupo de adulto medio donde ambas variables son independientes entre sí.

CUARTO: En cuanto a las relaciones entre el trabajo emocional y el engagement según el sexo, se observa que las evaluadas que tienen mayor nivel de trabajo emocional, tienden a mostrar mayor nivel de engagement. Lo anterior no se cumple en el grupo de varones donde ambas variables son independientes entre sí.

QUINTO: En cuanto a las relaciones entre el trabajo emocional y el engagement según la antigüedad en el puesto, se observa que los evaluados con dos años de antigüedad que tienen mayor nivel de trabajo emocional, tienden a mostrar mayor nivel de engagement. Lo anterior no se cumple en el grupo de un año de antigüedad donde ambas variables son independientes entre sí.

SEXTO: En cuanto a la relación entre el trabajo emocional y el engagement en la muestra total, se observa una correlación estadísticamente

significativa y directa. Es por ello que los evaluados que tienen mayor nivel de trabajo emocional, tienden a mostrar mayor nivel de engagement.

SEPTIMO: El trabajo emocional es un requisito indispensable para desempeñar puestos de trabajo que supongan relación interpersonal.

OCTAVO: Los resultados confirman que la dimensión expresión de requerimientos emociones y expresión de las emociones positivas son características más resaltantes del trabajo emocional con la finalidad de cumplir parte de las exigencias laborales.

NOVENO: En definitiva, los hallazgos encontrados son el resultado de una segunda investigación en una muestra peruana y que futuras investigaciones pueden obtener una mayor variabilidad de éstos.

VI. RECOMENDACIONES

Una vez finalizada la investigación, se considera interesante investigar sobre los diversos aspectos relacionados al trabajo emocional y engagement, por tal motivo se propone lo siguiente:

- 1.** Se sugiere a futuras investigaciones aumentar el nivel de la muestra y de esta manera ampliar y obtener una mayor variabilidad.
- 2.** Ampliar la línea de investigación analizando otras variables organizacionales y su relación con el trabajo emocional, así como sus posibles consecuencias del mismo sobre la persona y su organización.
- 3.** Por otra parte, es relevante señalar que el estudio a profundidad del engagement permitirá evaluar si éste tiene un impacto positivo sobre el desempeño laboral en profesiones involucradas en el sector servicios.
- 4.** Por otro lado, con ello, se podrá enriquecer el conocimiento sobre ambos constructos y orientar así el diseño de estrategias de líneas de prevención primaria de los efectos negativos del trabajo emocional otorgando un papel activo al trabajador e incluir medidas para incrementar los niveles de engagement en el trabajo, ya que cada vez es más importante evaluar las variables personales de competencia emocional, el desempeño laboral y el bienestar del trabajador.
- 5.** Desarrollar estrategias mediante las cuales se puedan reducir las consecuencias negativas del trabajo emocional y fomentar las positivas, favoreciendo la promoción de la salud integral y la calidad de vida laboral de los trabajadores.
- 6.** Por ello, como primer punto existe la necesidad de fomentar los estudios dirigidos a conocer las características y consecuencias de este constructo de naturaleza tan reciente.

VII. REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Blanco, G. (2008). *El Constructo de trabajo emocional en un grupo de trabajadores de salud venezolanos: Validación preliminar*. Escuela de Salud Pública. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela.
- Balreira, I. (2013). *Talento Humano en una organización saludable*. Revista Psicológica de salud ocupacional positiva. Buenos aires, Argentina.
- Gutierrez, Y. (2013). “*El trabajo emocional y engagement en trabajadores de un hipermercado de Lima metropolitana*” Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart. The Commercialisation of Human Feeling*. Los Ángeles, CA: University of California Press.
- Leinder, R. (1993). *Fast food, fast talk: Service work and the routinization of everyday life*. Berkeley: University of California.
- Mababu, R. (2012). *El constructo de trabajo emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional*. International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 12, 2, 219-244.
- Martínez-Izquierdo, D. (2001). *Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 17, 131 -153.
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez, M. y Gorrosa, E. (2004). *Cuestionario de trabajo emocional (TREMO)*. Informe de investigación: Análisis del desgaste profesional

(burnout) en el trabajo de cajeras de la Comunidad de Madrid: Evaluación, diagnóstico y epidemiología. Expediente nº 04-1755-UAM-6 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales).

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.

Rafaeli, A. y Sutton, R. (1987). *Expression of emotion as part of the role work*. Academy of Management Review, 12, 26-37.

Ramis C., Manassero, A. y García, E. (2009). *Consecuencias del trabajo emocional en el Sector Turístico: ¿Riesgos Psicosociales o Salud Laboral?* Ciencia y Trabajo. Abril-Junio; 11 (32): 85-95.

Richards, J. y Gross, J. (1999). *Composture at Any Cost? The Cognitive Consequences of Emotion Suppression?* Personality and Social Psychology Bulletin, 25, (8), 1033-1044.

Rodriguez, D. (2016). “*Engagement y bienestar en trabajadores de salud de un hospital Psiquiátrico de Lima centro, 2016*” Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Salanova, M. y Llorens, S. (2008). “*Estado actual y retos futuros en el estudio de Burnout*”, *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). “*El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*”, *Estudios Financieros*, 261, 109-138.

- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement de los empleados*. Cuando el trabajo se convierte en pasión (Primera edición edición). Madrid: Alianza Editorial.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. y Grau, R. (2000). “Desde el “Burnout” al “Engagement”: ¿Una nueva perspectiva?“, Revista de Psicología del trabajo y las Organizaciones, 16(2) ,117-134.
- Salanova, M., Grau, R., Llorens, S., y Schaufeli, W. (2001). “Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol modulador de la autoeficacia profesional”. Revista de Psicología Social Aplicada, 11, págs.69-89.
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003). *Escala de engagement UWES (Utrecht Work Engagement Scale)*. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2004). *Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study*. Journal of Organizational Behavior, 25, 293-315.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A. (2002). “The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach”. Journal of Happiness Studies, 3, 71-92.
- Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive Psychology: An Introduction*, American Psychologist, 55, 3-6.
- Smith III, A. C. y Kleiman, S. (1989). *Managing Emotions in Medical School: Student’s Contacts with the Living and the Dead*. Social Psychology Quarterly, 52, (1), 56-69.
- 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

Wharton, A. y Erickson, R. (1995). *The consequences of caring: Exploring the links between women's job and family emotion work*. *Sociological Quarterly*, 36, 273–296.

Yzaguirre, C., Callata, S. y Rojas, I. (2015). “*Cultura organizacional y engagement en trabajadores de una empresa en Lima Sur*”. Universidad Pacifico. Lima. Perú.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. y Isic, A. (1999). *Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, (3), 371-400.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos

Sexo: ___ (F) (M)___

Edad:_____

Puesto:_____

Área:_____

Horario: FT_____ PT_____

Antigüedad en el puesto: _____

CUESTIONARIO DE TRABAJO EMOCIONAL (TREMO)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida marcando con una "x" si se ha sentido de esta forma. Si en raras ocasiones se ha sentido así conteste '1' (raramente), hasta '4' (continuamente), teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 4).

		Raramente	A veces	Frecuentem ente	Continuamente
		1	2	3	4
1	Mi organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los usuarios.				
2	Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los usuarios.				
3	El trato con los clientes implica mostrarte simpático.				
4	Cuando estoy irritado con un cliente trato de controlarme.				
5	En mi trabajo tengo que expresar emociones que no siento.				
6	En mi organización existen criterios de expresión de las emociones con los clientes.				
7	Para hacer bien mi trabajo debo ser “un poco psicólogo” con los clientes.				
8	Me muestro afable frente a los clientes.				
9	Ante los clientes controlo mi irritación.				
10	Trabajo con usuarios que me desagradan pero ellos no lo notan.				
11	En mi organización se orienta al personal para superar situaciones emocionalmente difíciles con los usuarios.				
12	Para hacer bien mi trabajo es necesario saber ponerse en el lugar del otro (del usuario).				
13	En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los clientes.				
14	Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo.				
15	En el trabajo tengo que disimular las situaciones que me producen inseguridad.				
16	Los supervisores tienen indicaciones de la empresa sobre cómo actuar en los posibles problemas de comunicación con los clientes.				
17	Mi trabajo implica manejar situaciones de elevada intensidad emocional.				

18	Debo expresarme de forma simpática en el trato con los usuarios.				
19	En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos.				
20	Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular.				
21	En mi organización se da importancia a la expresión de las emociones con los usuarios.				
22	En mi trabajo estar atento a las emociones es importante.				
23	Para ser efectiva/o en mi trabajo, debo mostrarme positivo y vital frente a las personas.				
24	En mi trabajo muestro sentimientos que no se corresponden con lo que verdaderamente siento.				
25	Mi organización insiste en la expresión de las emociones positivas en el trabajo con los clientes.				
26	Debo mostrarme amable ante los usuarios.				
27	Muestro actitudes positivas ante los clientes cuando verdaderamente me son indiferentes.				

Anexo 2

Sexo: ___ (F) (M)___

Edad: _____

Puesto: _____

Área: _____

Horario: FT ___ PT ___

Antigüedad en el puesto: _____

ESCALA DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO (UWES)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida marcando con una "x" si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), hasta '6' (siempre) en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

		Nunca/ Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas veces/ Una vez al mes o menos	Regularme nte/ Pocas veces al mes	Bastantes veces/Una vez por semana	Casi siempre/Po cas veces por semana	Siempre/ Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.							
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.							
4	Soy muy persistente en mi trabajo.							
5	Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades							
6	Mi trabajo está lleno de retos							
7	Mi trabajo me inspira.							
8	Estoy entusiasmado en mi trabajo							
9	Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en mi trabajo							
10	Mi esfuerzo esta lleno de significado y propósito							
11	Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mi							
12	El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo							
13	Me “dejo llevar” por mi trabajo.							
14	Estoy inmerso en mi trabajo							
15	Soy muy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							

Anexo 3: Resultados de la aplicación del piloto.

Tabla 10

Índices de consistencia interna para las Escalas de trabajo emocional y engagement

	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Escala de trabajo emocional	27	,816
Escala de engagement	15	,835

En la tabla 10 se observa que todos los índices son mayores a 0.70, fluctuando entre 0.715 y 0.835, siendo todos aceptables. Por lo cual se puede afirmar que ambas escalas presentan una adecuada confiabilidad por consistencia interna.

Tabla 11

Correlación ítem – test para la Escala de trabajo emocional

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
te1	,325	,812
te2	,093	,818
te3	,126	,817
te4	,307	,812
te5	,502	,802
te6	,476	,806
te7	,188	,817
te8	,307	,812
te9	,429	,806
te10	,331	,811
te11	,161	,816
te12	,244	,814
te13	,154	,817
te14	,563	,799
te15	,586	,797
te16	,444	,809
te17	,437	,807
te18	,230	,814

te19	,509	,802
te20	,424	,807
te21	,271	,813
te22	,269	,813
te23	,304	,812
te24	,526	,802
te25	,251	,814
te26	,096	,817
te27	,342	,811

En la tabla 11 se presenta la correlación de cada ítem con el puntaje total y el alfa de Cronbach si el ítem se elimina para la Escala de trabajo emocional. Como se observa, de acuerdo con los resultados 6 ítems obtienen una correlación menor a 0.20, quedando 21 ítems con una correlación aceptable. Sin embargo, al tomar en cuenta la consistencia total de la escala mayor a 0.70, al eliminar estos ítems no hay una ganancia sustancial en la consistencia interna, por lo que se decide mantener estos reactivos para conservar la estructura original de la escala.

Tabla 12

Correlación ítem – test para la para la Escala de engagement

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
e1	,565	,818
e2	,360	,834
e3	,613	,814
e4	,417	,827
e5	,606	,816
e6	,377	,830
e7	,590	,817
e8	,458	,825
e9	,398	,828
e10	,398	,828
e11	,444	,826
e12	,521	,821
e13	,469	,825
e14	,553	,820
e15	,174	,841

En la tabla 12 se presenta la correlación de cada ítem con el puntaje total y el Alfa de Cronbach si el ítem se elimina para la Escala de engagement. Como se observa, de acuerdo con los resultados un ítem obtiene una correlación menor a 0.20, quedando 14 ítems con una correlación aceptable. Sin embargo, al tomar en cuenta la consistencia total de la escala mayor a 0.70, al eliminar este ítem no hay una ganancia sustancial en la consistencia interna, por lo que se decide conservarlo para mantener la estructura original de la escala.

Tabla 13

Validez de contenido por criterio de jueces para cada ítem de la Escala de trabajo emocional

Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	Total	V de Aiken
ítem 1	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 2	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 3	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 4	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 5	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 6	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 7	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 8	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 9	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 10	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 11	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 12	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 13	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 14	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 15	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 16	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 17	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 18	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 19	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 20	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 21	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 22	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 23	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 24	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 25	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 26	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 27	1	1	1	1	1	5	1.00

Tabla 14*Validez de contenido por criterio de jueces para cada ítem de la Escala de engagement*

Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	Total	V de Aiken
ítem 1	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 2	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 3	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 4	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 5	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 6	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 7	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 8	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 9	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 10	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 11	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 12	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 13	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 14	1	1	1	1	1	5	1.00
ítem 15	1	1	1	1	1	5	1.00

Anexo 4:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 07 de setiembre de 2018

CARTA INV. N° 677 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sres.
SUPERMERCADOS TOTTUS
San Juan de Lurigancho

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. HIDALGO OBREGON, ERIKA VANESSA estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "TRABAJO EMOCIONAL Y ENGAGEMENT EN CAJEROS DE UN SUPERMERCADO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018 ", 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 renovar le los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.



Atentamente,


Mgtr. Melissa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

MSG/ALF



PPHH...
Supermercados Tottus

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 5: Aprobación de autor

Dear Erika,

Thank you very much for your interest in my work.

You may use the UWES free of charge, but only for non-commercial, academic research. In case of commercial use we should draft a contract.

Please visit my website (address below) from which the UWES can be downloaded, as well as all my publications on the subject.

Good luck with your research.

With kind regards,

Wilmar Schaufeli

Wilmar B. Schaufeli, PhD | *Social and Organizational Psychology* | P.O. Box 80.140 | 3508 TC Utrecht, The Netherlands |

Tel: [\(31\)30-253 9093](tel:(31)30-253 9093) | Mobile: [\(31\)6514 75784](tel:(31)6514 75784) | Site: www.wilmarschaufeli.nl | [citations](#) |

Anexo 6: Aprobación de Autor



Bernardo Moreno <bernardo.moreno@uam.es>

para yo ▾

Apreciada Erika,

Gracias por tu interes en el TREMO y desde luego la autorizacion para su uso con los habituales usos academicos y de investigación.

espero que te pueda ser de utilidad.

Te envio la publicacion original y una reduccion posterior del numero de items que se realizo en funcion de los resultados publicados

Un cordial saludo

Bernardo



2 archivos adjuntos





CONSENTIMIENTO INFORMADO

Colaborador,

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Erika Vanessa Hidalgo Obregón**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **cuestionario de trabajo emocional (TREMOS)** y **la Escala de engagement UWES**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Erika Vanessa Hidalgo Obregón

ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....
..... con número de DNI: acepto participar en la
investigación **trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de
San Juan de Lurigancho, 2018** del señorita Erika Vanessa Hidalgo Obregón.

Día: 18/05/2018

Firma

Anexo 8

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : de 1
--	--	---

Yo, César Raúl Manrique Tapia, docente de la Facultad de humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada

“Trabajo emocional y Engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018”, de la estudiante HIDALGO OBREGON ERIKA VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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.

Los Olivos, 13 de septiembre de 2018



Mg. César Raúl Manrique Tapia

DNI: 09227908

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 9

Trabajo emocional y Engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018

-- /0



1 de 1



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

2

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Trabajo emocional y Engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018”

2

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

HIDALGO OBREGON, Erika Vanessa

Resumen de coincidencias

10 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

10	1	Entregado a Universida...	4 %	>
		Trabajo del estudiante		
	2	repositorio.ucv.edu.pe	2 %	>
		Fuente de Internet		
	3	dugi-doc.udg.edu	1 %	>
		Fuente de Internet		
	4	Entregado a National U...	1 %	>
		Trabajo del estudiante		
	5	www.uji.es	1 %	>
		Fuente de Internet		
	6	www.cienciaytrabajo.cl	1 %	>

Anexo 10

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo HIDALGO OBREGON, Erika Vanessa identificada con DNI N° 45814339, egresada de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Trabajo emocional y Engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018"; 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: 45814339

FECHA: 13 de Setiembre del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: HIDALGO OBREGON, Erika Vanessa.
D.N.I. : 45814339
Domicilio : Urb. Buenos Aires Mz B lote 6 - S.J.L.
Teléfono : Móvil: 993836844
E-mail : ehidalgo@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades.

Escuela : Psicología.

Carrera : Psicología.

Título : Licenciada en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor: HIDALGO OBREGON, Erika Vanessa.

Título de la tesis: "Trabajo emocional y Engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018".

Año de publicación : 2018.

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar

Licenciada en Psicología

Firma :

Fecha : 13 de julio del 2018.

Anexo 12

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO
"Trabajo emocional y Engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018"	General	General	General	Tipo de diseño
	¿Existe relación entre trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018?	Determinar la relación entre trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.	Existe correlación directa y significativa entre trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.	No experimental Transversal Tipo: Descriptivo Correlacional
	Específicos	Específicos	Específicos	
		1. Describir los niveles del trabajo emocional y sus factores en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.	H1: Existe correlación directa y significativa entre el trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018, según edad.	Población - muestra N=130 Muestra = n
		2. Describir los niveles de engagement y sus factores en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.	H2: Existe correlación directa y significativa entre el trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018, según sexo.	Estadísticos
		3. Determinar la relación entre el trabajo emocional y engagement según edad en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.		Prueba de Normalidad KS Coeficiente spearman Frecuencia
		4. Determinar la relación entre el trabajo emocional y engagement según sexo en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.	H3: Existe correlación directa y significativa entre el trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018, según antigüedad de puesto.	
	5. Determinar la relación entre el trabajo emocional y engagement según antigüedad de puesto en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018.			



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:

HIDALGO OBREGÓN, Erika Vanessa

INFORME TITULADO:

Trabajo emocional y engagement en cajeros de un Supermercado de San Juan de Lurigancho, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA:

NOTA O MENCIÓN: 11



ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613

11 de octubre del 2018