



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**EL COMPROMISO LABORAL (ENGAGEMENT) Y ADICCIÓN
AL TRABAJO (WORKAHOLISM) EN EMPLEADOS DE UNA
EMPRESA PRIVADA**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

P R E S E N T A:

LIZBETH NUÑEZ MAGADAN

DIRECTORA: DRA. ERIKA ROSALIA VILLAVICENCIO AYUB



**Facultad
de Psicología**

CIUDAD UNIVERSITARIA, EFOZ. JUNIO 2018



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Dedico este gran logro a las personas que han estado conmigo apoyándome de manera incondicional, para que pueda llegar hoy este día que eh anhelado desde que comencé este gran trayecto como estudiante.

A mis padres

Que desde que Dios me dio la dicha de venir a mí al mundo, me los dio a ellos dos personas que han dado su vida por mí y por mis hermanos. A ustedes gracias por estar conmigo en todo momento, por ser mi apoyo incondicional en las buenas y en las malas, por orientarme y aconsejarme en todos los aspectos de mi vida; por enseñarme el significado de la vida, del amor, de la familia, de los sueños .Les dedico este logro que no solo es mío, sino que es de ustedes que me han dado todo lo que necesito, son mi motivación y mi felicidad, gracias por tantas cosas que me han dado gracias por su amor ; los amo con toda mi alma son por lo que día con día buscare ser siempre la mejor, ser por ustedes lo que siempre me han inculcado desde niña superarme y principalmente seguir su ejemplo.

A mis hermanos

Que no eh podido tener mejores amigos en el mundo como ustedes, lo quiero mucho Eder y Alberto, son mi ejemplo desde pequeña siempre los eh admirado y ahora que son profesionales trato de sacar lo mejor de ustedes y ejércelo en mí. Gracias por tantas risas, regaños, abrazos y palabras que día con día me dan para mi vida profesional y personal, les dedico esto porque forman parte fundamental de mi vida y los amo.

A mis amigas, a mis profesores, a mi UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

*A **mi universidad** por darme pertenecer a esta enorme y prestigiada casa de estudios, por ser parte de esta gran familia universitaria, gracias por tener carreras tan completas como Psicología, por para formar profesionales con conocimientos prácticos, por formar parte de mi formación profesional.*

*A **mis profesores** que han sido un ejemplo de lo que quiero ser, de hacia dónde voy, por su paciencia y por su apoyo, por ser maestros que se ajustan a las necesidades actuales, gracias por ser un ejemplo para toda la comunidad de alumnos de psicología.*

*A **mis compañeras y amigas**, que estuvieron en todo este proceso, que me mostraron su amistad, su compañerismo y su solidaridad, que desde ese momento que las conocí mi vida cambio y gracias por compartir conmigo todo este proceso, por apoyarme y levantarme cuando lo necesitaba, las quiero mucho.*

*A **mi novio***

A ti Mauricio que has estado en este proceso de titulación, por apoyarme por llamarme la atención y por estar conmigo incondicionalmente, mostrándome tu amor en todo momento, por no permitir que caiga y que descubra mis áreas de oportunidad y sea mejor, gracias amor por llegar a mi vida y formar parte de este gran logro en mi vida, te amo.

A mi directora

A ti Erika Villavicencio, gracias por tu apoyo incondicional tu paciencia y sobre todo por ser la excelente profesional que eres, té admiro tanto como persona como doctora y ahora como madre, eres el ejemplo de disciplina, humildad y conocimiento. Gracias de corazón por ser mi ejemplo para seguir creciendo en esta profesión

ÍNDICE

RESUMEN.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPITULO I. COMPROMISO LABORAL (ENGAGEMENT).....	14
1.1 Delimitación Conceptual	16
1.2 Definición	18
1.3 Dimensiones y Características de Engagement.....	22
1.4 Causas.....	23
1.5 Empleados(Comprometidos) en las Organizaciones.....	25
1.6 Consecuencias.....	27
1.7 Engagement en México	28
1.8 Factores relacionados con el Engagement.....	29
CAPITULO II ADICCIÓN AL TRABAJO (WORKHOLISM).....	38
2.1 Delimitación Conceptual.....	39
2.2 Dimensiones de la Adicción al Trabajo.....	44
2.3 Características de una persona Adicta al Trabajo.....	45
2.4 Conductas del Adicto al Trabajo.....	49
2.5 Perspectivas del Origen del fenómeno	51

2.6 Causas.....	52
2.7 Consecuencias	54
2.8 Adicción al Trabajo como Fenómeno Positivo o Negativo.....	56
CAPÍTULO III MÉTODO.....	59
3.1 Definición del Problema.....	60
3.2 Pregunta de Investigación	65
3.3 Justificación	65
3.4 Objetivo General del proyecto y específicos.....	67
3.5 Hipótesis de Investigación.....	68
3.6 Diseño de Estudio.....	68
3.7 Definición conceptual de variables	69
3.8 Metodología.....	69
3.9 Muestra.....	71
3.10 Procedimiento.....	72
CAPITULO IV RESULTADOS.....	73
4.1 Análisis de Instrumento (Alfa de Cronbach)	74
4.2 Análisis Descriptivo	75

4.3 Niveles de Adicción al Trabajo en la muestra.....	80
4.4 Niveles de Engagement (compromiso laboral) en la muestra de empleados.....	85
4.5 Porcentaje de Engagement y Adicción al Trabajo en los puestos de la Organización.....	87
4.6 Relación entre Adicción al Trabajo y Compromiso laboral.....	89
CAPITULO V DISCUSION Y CONCLUSIONES.....	95
Limitación y Sugerencias.....	102
Referencias Bibliográficas	103
ANEXOS.....	114

RESÚMEN

La presente investigación analiza la relación que existe entre Engagement (compromiso laboral) y la Adicción al trabajo (workoholims) en trabajadores mexicanos de una empresa del sector privado en la Ciudad de México.

La muestra es de 173 empleados de diferentes niveles de puesto de la empresa privada Call Mangagement Group. Los instrumentos que fueron utilizados en el estudio fueron el instrumento UWESS (Utrech Work Engagement Scale de Schaufeli, Salanova), González-Roma y Bakker (2002) y el instrumento DUWAS (Dutch Wort Adiction Scale), adaptado para la población mexicana por Villavicencio (2014). Al realizar una Correlación de Pearson los resultados mostraron que la Adicción al trabajo y el Compromiso laboral están relacionados y son significativas dos de las dimensiones de Compromiso laboral (Vigor y Absorción) respecto al nivel de Adicción que presentan los participantes de la empresa. De igual manera de una prueba t de Student realizada para comparar dos grupos, en donde se encontró que si existe una diferencia entre los participantes de la muestra que tienen Adicción al trabajo y los participantes que tienen niveles alto y mínimo de Compromiso Laboral de los empleados.

Palabras clave: Adicción al trabajo (Workaholism), Compromiso Laboral (Engagement), Absorción, Vigor, Trabajo Compulsivo y excesivo.

INTRODUCCIÓN

Actualmente en el mundo existe una globalización en donde existen cambios exigentes y de cierto modo imprevistos, por lo que las empresas necesitan que sus trabajadores puedan ser capaces de solucionar óptimamente las circunstancias que se le presenten. Por ello las personas que conforman una organización, sin importar si son públicas o privadas deben ser empleados proactivos que estén conectados con su trabajo y comprometidos con los altos estándares de calidad (Bakker y Leiter,2010). De lo contrario ,como sucede actualmente, tendremos empresas enfermas internamente, con trabajadores que presentaran una infinidad de variables que perjudican al cien por ciento la productividad y competitividad de las organizaciones.

El Engagement se asume como el aprovechamiento de los miembros de la organización hacia sus roles de trabajo, la gente se emplea y se expresa física, cognitiva y emocionalmente durante el desempeño de roles y puede contagiar a sus compañeros de trabajo lo que provee una mejora en el clima organizacional.

Con base a las investigaciones de la Consultora Internacional Gallup (2015) se ha podido observar que a lo largo del tiempo y actualmente sólo el 13% de los trabajadores se siente comprometidos con su trabajo, eso significa que tienen un sentido de pasión por su trabajo, una profunda conexión con su empleador y pasa sus días innovando e impulsando a su empresa.

Alrededor de 63%, está “no comprometido”, lo que significa que no están contentos, pero no de manera drástica están fuera de sintonía, son sonámbulos de oficina y dirigen poca energía a su trabajo. A su vez un total de 24% están “activamente desconectado”; es decir que prácticamente odian su puesto de trabajo e interfieren con los logros alcanzados por sus compañeros; por lo que sus investigaciones arrojan que el 87% de trabajadores de todo el mundo, “están desconectados emocionalmente de sus lugares de trabajo y tienen menos posibilidades de ser productivos”.

Por otro lado, la Adicción al trabajo que puede llegar a ser interpretada como un fenómeno saludable y con repercusiones positivas en cuanto a las empresas, sin tomar en cuenta que las personas que sufren esta patología tienen consecuencias negativas producidas en su vida personal y profesional; de igual manera como puede llegar afectar este fenómeno las organizaciones en un periodo a largo plazo. En sus investigaciones Robinson (2007) y Scheufeli, Shimazu y Taris (2009) indicaron que la adicción al trabajo también puede contribuir a aumentar la aparición de otros fenómenos negativos en el empleado como el desgaste por estrés; asimismo Kluft y Kleiner (1998) hablaron sobre los problemas extralaborales que conllevan a un repertorio de síntomas psicosociales que pueden tener consecuencias sumamente negativas en las personas que tengan adicción al trabajo.

Por lo general son personas de entre 30 y 48 años quienes padecen este fenómeno, actualmente se considera que 85% de las empresas mexicanas premian la adicción laboral y no promueven la salud en sus colaboradores, el 45% de los profesionales mexicanos la

padece teniendo como consecuencia la aparición de problemas psicosociales (Santillán, M.L, 2015). Por otro lado, alrededor del mundo sólo 13% de los trabajadores dicen sentirse realmente comprometidos con la empresa. Solamente que uno de cada ocho trabajadores que alrededor de 180 millones son los que están psicológicamente vinculados y por lo tanto son propensos a hacer contribuciones positivas a sus organizaciones; en México los empleados son muy poco entusiastas con lo que hacen y están por debajo del promedio global de los empleados de los distintos países del mundo , al pasar de 75% en 2016 a 74% en 2017, según el Informe Global sobre Tendencias en el nivel de Compromiso de Empleados 2018 emitido por AON México (Eduardo Pascual 2018).

Las empresas en México necesitan aprender a identificar las necesidades y responder a estas demostrando estar dedicadas a garantizar la satisfacción y el compromiso de sus empleados, alineando metas, procesos e indicadores de desempeño. Se tiene que examinar y entender el entorno operativo de las empresas mediante un enfoque holístico que reconozca la interdependencia de estas variables. Además de la alineación, la gerencia debe abordar desde un punto de vista indicadores que son cruciales para el desempeño humano en las organizaciones como lo son: propósitos, expectativas, competencias, retroalimentaciones, apoyos y recompensas (Silva 2006).

La presente investigación se enfoca en estudiar la población de una empresa privada dedicada y enfocada a ofrecer servicios de Call center, y administrativos a distas empresas que requieran el servicio de Outsourcing; en este sentido nos encontramos con una población que tienen un entorno comparativamente rutinario por las funciones que realizan , pues en un call center por lo general se tiene niveles de satisfacción laboral bajos e índices de

rotación relativamente altos (López Daniela et al., 2010). Por ello, no es de sorprender que raras ocasiones se alcance un máximo desempeño ya que el ambiente laboral en el que están inmersos los obliga de alguna manera a dar el 100% de su esfuerzo al realizar las tareas por obtener un mejor sueldo. Los empleados encargados de atender llamadas en un Call center muy pronto descubren que la naturaleza de estas llamadas y, por lo tanto, de su trabajo, es básicamente rutinaria: responder preguntas, resolver problemas, tomar pedidos y manejar quejas.

Actualmente en México las organizaciones que están especializadas en ofrecer servicios de Call center y el tipo de trabajadores que tienen son jóvenes o gente mayor, están en un momento de auge; ya que son cada vez más las empresas contratan los servicios de estos centros. Entre los servicios que prestan se encuentran ventas (televentas), publicidad (telemarketing), cobranza (tele cobranza), mesas de ayuda, sondeos de calidad de algún producto, encuestas (comerciales, políticas o de imagen), propaganda política, etc.(López et al., 2010)

Las ventajas que proporcionan a las empresas son múltiples: atención continuada, servicios especializados como los mencionados-, atención expedita, buena calidad de las respuestas; además permiten a la empresa ahorrar en personal, en sueldos o entrenamiento en atención telefónica. Los sueldos no son altos, las posibilidades de ascenso o de hacer carrera son mínimas, a veces hay hacinamiento, y tienen turnos día y noche; además los jóvenes reciben con cierta frecuencia agresiones verbales. Esto tiende a producir insatisfacción y rotación laboral en el Call center sea elevada e incluso parecen generar un alto nivel de estrés superior al de la mayoría de los empleos, lo que es natural si se piensa que es un

trabajo donde se está ocho horas diarias pegado al teléfono y frente a una pantalla llena de nombres y cifras.

En la presente investigación se llevó a cabo en una empresa de la Ciudad de México en donde se evaluara cuál es el nivel que presentan los empleados tanto de Adicción al trabajo y *Engagement* de esta organización (Call Mangagement Group). El objetivo de la investigación es encontrar los niveles de Engagement (Compromiso laboral) y Adicción al Trabajo y ver si hay una correlación entre ellas, ya que hoy en día son dos fenómenos que pueden formar parte del mundo organizacional de las empresas, pues al estar inmersos en una globalización que ocasiona que las personas quieran cumplir con características que los hagan sobresalir en sus respectivos trabajos.

CAPÍTULO I

COMPROMISO LABORAL

(ENGAGEMENT)

CAPÍTULO 1. COMPROMISO LABORAL (ENGAGEMENT)

Vivimos en un mundo globalizado donde ocurren cambios continuos en los que las personas debemos encontrar la manera de adaptarnos a las exigencias y así solventar nuestras necesidades; lo mismo ocurre con las empresas en donde es necesario hacer transformaciones para sobrevivir y ser competentes, así como sustentables para cumplir con estándares de excelencia tanto en recursos materiales, tecnológicos, financieros y humanos. Ante estos continuos cambios que surgen dentro de las organizaciones es necesario encontrar las competencias que pueden tener los empleados dentro de las organizaciones para optimizar su desarrollo.

Por lo que surgen nuevas perspectivas y constructos del cómo se comportan las personas; los empleados comprometidos presentan un elevado sentido de conexión y compromiso con la actividad que desarrollan laboralmente, ya que en lugar de ver su trabajo como algo demandante y estresante lo perciben como un reto que los llevará a sentirse satisfechos y exitosos, no solo en lo laboral si no en su vida personal. Sin embargo, no basta con la intención de querer tener empleados con estas características, sino que debe de existir una sincronización entre políticas de salud ocupacionales y la administración de recursos humanos, para lograr que cada uno de los integrantes de la empresa se sienta comprometido con su personal y querer su bienestar emocional para tener una empresa sana y competitiva.

1.1 Delimitación conceptual

El estudio psicosocial de los empleados tiene una larga tradición, comienza en 1915 en Inglaterra con la fundación de *Healts and Minition Workers Committe* y es en la década de 1990 cuando la psicología de la salud emerge como una especialidad de la psicología. De acuerdo con el *American Institute of Ocupational Safety and Health* , la psicología de la salud ocupacional se encarga de la aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, a proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (Salanova y Shufeli, 2004).En efecto la necesidad de mejorar el desempeño de la organización , es un factor de suma importancia para la psicología desde décadas atrás como ahora pues mejorando la calidad de vida laboral se mejora la salud psicosocial, el bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

Fue Kahn en 1990 quien realizo el primer estudio que concibió el Engagement en el trabajo, focalizando su investigación al analizar la manera en la cual el trabajador satisface su rol laboral, llegando a la conclusión de que el trabajador comprometido intensifica el esfuerzo en su desempeño por su identificación con el mismo trabajo que desempeña. Khan (1990) fue uno de los primeros autores en teorizar sobre el Engagement, concibiéndolo como la energía concentrada que se dirige hacia metas organizacionales, el mencionaba que los empleados con estas características son personas físicas, cognitivamente y emocionalmente conectada con los roles que se les asignan en su trabajo.

En el 2000 diez años después, la introducción del estudio científico del Engagement coincide con el cambio de perspectiva hacia una psicología positiva, lo cual permitió darle

mayor énfasis a esta variable que fue precedente del *Burnout* en español se traduce como “desgaste profesional” o “síndrome de quemarse por el trabajo” que se ha venido desarrollando desde hace mucho tiempo en contextos empresariales. Bakker y Demerouti en 2008 implementaron un modelo en el cual correlacionan los recursos laborales que tienen una mutua relación con los recursos personales como optimismo, autoeficiencia y autoestima, que son cualidades que tienen la capacidad de influencia sobre los recursos laborales, produciendo más Engagement y mejorando el desempeño el cual con el tiempo aumenta los niveles de recursos tanto laborales como personales. Después Xanthopolou, Bakker, Demerouti y Schaufeli (2009) estudiaron la posible relación entre los cambios diarios de los recursos personales y laborales con el Engagement y con el éxito financiero organizacional.

En la revista Acción Psicología (Bringnardello, Sánchez, Ángeles 2013), mencionan que en Engagement responde por tanto a un concepto motivacional positivo relacionado con el trabajo y la vida, lo cual es concebido como un estado psicológico duradero en el tiempo (Salanova et al 2000).

Se ha comprobado que el Engagement tiene un efecto beneficioso en las personas ya que utilizan de una mejor manera sus estrategias de autorregulación para el establecimiento de objetivos, metas, planificación y organización.

El tener personas mayormente comprometidas y motivadas con sus actividades ayuda a que cualquier empresa tenga una mejor proyección al futuro, de aquí que el Engagement es un factor clave para las organizaciones modernas de hoy en día. Se puede desarrollar

compromiso laboral entre los empleados con el objetivo de generar consecuencias positivas para los trabajadores y para el funcionamiento óptimo de las organizaciones (Schabracq y Cooper et.al. 2000).

1.2 Definición de Engagement

La psicología positiva tiene como objetivo estudiar las fortalezas y el funcionamiento óptimo del ser humano, más que sus debilidades y disfunciones (Peterson y Seligman, 2004), (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

Dicho lo anterior la psicología positiva se basa en encontrar aquellas características y variables que puedan prosperar en un contexto de cambio continuo como sucede dentro de las organizaciones, las cuales necesitan tener colaboradores motivados y psicológicamente sanos que puedan adaptarse fácilmente ; con actitud proactiva, con iniciativa personal, disponibilidad para trabajar en equipo, tomar decisiones con responsabilidad y sobre todo estar comprometidos con su organización, teniendo cada empresa colaboradores satisfechos (Salanova y Shuafeli , 2004) , logrando cambios perdurables tanto en su ambiente laboral como en su impacto como empresa.

El Engagement es un concepto motivacional positivo relacionado con el trabajo y la vida, es concebido como un estado psicológico duradero en el tiempo (Salanova et al.2000), por lo que ha sido investigado ampliamente en ámbitos laborales, dado que es una característica personal que ha tomado auge en los últimos años, comprobando el efecto beneficioso que tiene en las vidas de las personas. Como es un concepto nuevo en castellano existen

conceptos similares a Engagement como: compromiso o implicación laboral, aunque la expresión más cercana sería vinculación con el trabajo.

Al principio el concepto fue desarrollado con el fin de abarcar todo el estado mental de los empleados con respecto a su trabajo (Schaufeli et al.2001), en uno de sus primeros trabajos sobre este tema enfatiza que más que un estado específico momentáneo, el Engagement se refiere a un estado cognitivo y afectivo más persistente y omnipresente. Posteriormente Sonnentag (2003), fue la primera en cuestionar esta postura introduciendo el concepto proponiendo que debía ser entendido como un estado mental a diferencia del Engagement visto como un rasgo de la personalidad del trabajador.

El Engagement se ha definido como “un estado afectivo motivacional positivo de cumplimiento que caracteriza por el vigor-, dedicación y absorción o concentración en el trabajo” (Schaufeli 2011).

No obstante, existen diversas definiciones de Engagement:

- Gebauer y Lowman (2008) definen el Engagement como “una profunda y amplia conexión que los empleados tienen con una compañía que trae como resultado un deseo de ir más allá de lo que se espera de él para el éxito de la compañía”. La conexión de la hablan los autores para que sea completa debe ocurrir en 3 niveles (Gebauer y Lowman ,2008):

1.- Racional que también entienden sus roles y responsabilidades y su impacto en la misión y objetivos.

2.- Emocional que tanta pasión y energía ponen en su trabajo

3.- Motivacional que tan bien desempeñan sus roles

- “El Engagement en pocas palabras es hasta qué punto los empleados para contribuir a la organización a la que pertenecen hacen un mejor trabajo del que se les exige” (Cuevas, 2012).
- “Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, se refiere a un estado afectivo, cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular” (Salanova y Schaufeli, 2004).
- Thomas Britt (1999) lo define como un sentimiento de responsabilidad compromiso por el desempeño de trabajo, de tal modo que sea importante para el mismo individuo.
- El Engagement se define como un estado mental positivo con el trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli, Salanova, Gonzalez, Roma y Bakker, 2002); dichas características son tres dimensiones que conforman el concepto como se mencionó anteriormente:
Vigor definido por altos niveles de energía, esfuerzo y persistencia en el trabajo; la dedicación que consiste en proporcionar un gran significado entusiasmo y

valoración al trabajo. Y finalmente la absorción que es un estado de concentración plena y felicidad al trabajar teniendo la sensación de que el tiempo “pasa volando” (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro y Grau, 2000).

- Para Maslach y Leiter (1977) el Engagement se caracteriza por altos niveles de energía, participación y eficacia.
- El Engagement se define como “un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli y Bakker, 2010).

Dicho de otro modo, un trabajador comprometido entiende lo que debe hacer para ayudar a que su compañía alcance el éxito, se siente emocionalmente concentrado con ella y con sus líderes, está dispuesto a poner esos conocimientos y emociones en acción para mejorar el rendimiento de la empresa y el suyo personal

El Engagement hoy en día crea un valor agregado adicional a las organizaciones ya que genera importantes ventajas competitivas difíciles de imitar por la competencia constante que existe actualmente, esto es lo que la convierte como una estrategia organizacional, porque los trabajadores se conectan emocionalmente con la compañía y ayudan a la misma a alcanzar el éxito.

El Engagement permite medir el nivel de compromiso que los empleados sienten con la organización y tanto en investigaciones se ha demostrado que los empleados

comprometidos suelen tener más pasión por lo que hacen ,mostrando mayor entusiasmo y sintiéndose orgullosos de ser parte de su organización; generando mejores resultados, por lo tanto en una buena gestión del compromiso entre colaboradores y organización puede ser muy rentable para cualquier empresa además de generar otros beneficios sociales para todos sus grupos de interés (Del Campo,2011).

1.3 Dimensiones del Engagement y Características de las personas

El Engagement se caracteriza por tres dimensiones, las cuales se mencionan en las definiciones anteriormente presentadas como lo son: el vigor, la absorción y la dedicación:

El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, teniendo un deseo continuo de esforzarse en la tarea que se está realizando, incluso cuando se presentan dificultades. La dedicación hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de entusiasmo e inspiración, orgullo y reto por las actividades que se llevan a cabo en el trabajo. Y por último la absorción se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que está haciendo.

Las personas con Engagement se sienten enérgica y eficazmente unidas a sus actividades laborales siendo capaces de responder a las demandas de su puesto con absoluta eficacia, siendo las tres dimensiones de esta variable opuestas al burnout (Schaufeli ,2001):

1.- El vigor se refiere a la energía como opuesto del agotamiento se caracteriza por altos niveles de energía, resistencia y activación mental mientras se trabaja el deseo y la

predisposición de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando y la persistencia incluso cuando parecen dificultades en el camino.

2.- La dimensión dedicación denota una alta implicación laboral junto con la manifestación de un alto nivel de significado atribuido al trabajo, con entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo que se caracteriza por un sentimiento de importancia desafiando a lo que se está desarrollando.

3.- La absorción o concentración en el trabajo es caracterizada por un estado de concentración de sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente y uno tiene dificultades para desligarse del trabajo debido a la sensación de disfrute y realización que se percibe.

Algunas características que se presentan en los trabajadores con *Engagement* son: proactividad, felicidad y mayor rendimiento de lo que normalmente exige, deben contar con altos niveles de energía, estar entusiasmados con su trabajo y a menudo estar totalmente inmersos en sus tareas del modo que el tiempo vuela (Bakker, Schaufeli, Leiter y Taris, 2008) además de ver su trabajo como demandante y estresante lo perciben como retador, por lo que les genera una sensación de realización, son capaces de organizar cada una de sus tareas de tal manera que reciban retroalimentación positiva en su trabajo.

1.4 Causas

Sobre las determinadas causas del Engagement María Salanova y Wilmar Schaufeli en el 2004 determinaron que podrían ser las siguientes:

- Recursos personales: las creencias en la propia eficiencia personal, autoeficiencia, siendo esta causa y este efecto del Engagement.
- Recursos laborales: los horarios adecuados que permitan la recuperación debida al esfuerzo laboral y el contagio emocional fuera del trabajo. Sentirse en el trabajo con apoyo social por parte de compañeros y superiores, autonomía laboral, variedad de tareas en el puesto, facilidades de formación, apoyo social, así como la autoeficiencia.
- Trabajo y familia: aquellas personas que experimentan emociones positivas desde el trabajo hacia la casa o viceversa desde la casa trabajo tienen niveles altos de Engagement (compromiso).

Se ha comprobado que el Engagement (Salanova, 2004) es contagioso, esto sugiere que puede existir un proceso de contagio emocional de una persona a un grupo indeterminado de personas, el cual puede lograr que otras personas imiten de forma automática las expresiones emocionales que se dan a través de la expresión facial, las vocalizaciones, las posturas y movimientos. En la revista Estudios Financieros en el 2004 Salanova y Schaufelli presentaron un artículo en el cual proponen una serie de factores que influyen para que este

surja entre los empleados de una organización, todas estas clasificaciones potencializan el desarrollo del Engagement en las personas dentro de las organizaciones.

Algunos aspectos que influyen en que el Engagement se logre “contagiar” son:

- ✓ Personas de alta gerencia, jefe inmediato, compañeros de trabajo y clientes.
- ✓ Comprensión total refiriéndose a sueldos, beneficios y el reconocimiento que tenga dentro de la empresa.
- ✓ Relación armoniosa que tiene la organización con el departamento de recursos humanos, para realizar capacitaciones y evaluación de desempeño (imagen corporativa interna).
- ✓ Las actividades de trabajo, procesos, recursos, entorno físico de trabajo.
- ✓ Las oportunidades de carrera dentro de la empresa aprendizaje y desarrollo.

1.5 Empleados Comprometidos en las Organizaciones

Existen trabajadores que dentro de su trabajo están implicados y laboran con pasión, otros no lo están e invierten tiempo, pero no energía y otros que están activamente distanciados, están desconectados y quieren marcharse de la organización (Damiano, 2011).

El tener personas comprometidas dentro de las organizaciones, se convierte en el activo más valioso dentro de una empresa, por lo que promocionar trabajadores comprometidos requieren que se invierta sistemáticamente en su capital humano, para que de esta manera el nivel de Engagement de la persona se refuerce por un ambiente específico que proporciona una organización sana y al mismo tiempo los empleados refuercen a la organización, así se podrán desarrollar competencias psicosociales que sean promovidas dentro del contexto

organizacional (Tabla 1), que ocasione que los empleados realicen su trabajo adecuadamente teniendo a su vez empleados con mayor nivel de Engagement.

Tabla 1. Competencias psicosociales

Emocionales	Motivacionales	Cognitivas	Conductuales
Inteligencia emocional	Curiosidad	Vigilancia	Habilidad para gestión del tiempo
Empatía	Voluntad de aprendizaje y Desarrollo	de Creatividad y	Habilidad de negociación
Optimismo	Proactividad	Atención	Habilidades sociales
Esperanza	Flexibilidad	Innovación	Habilidades interpersonales
Confianza	Autoeficacia y Autocontrol	Concentración	Habilidad de comunicación
Autoestima	Energía		
	Iniciativa personal		

Nota. Fuente: Adaptación de Salanova.M., Schaufeli. W. (2009). El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión. España: alianza editorial

1.6 Consecuencias de la presencia del Engagement en las Organizaciones

Si los empleados presentan Engagement se verá reflejado en las actitudes hacia el trabajo y la organización; por medio de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la baja intención de abandonar la organización, el desempeño en las tareas y mejora en la salud de los propios trabajadores, reduciendo así los niveles de estrés y atención nerviosa que presenten los empleados.

El Engagement está relacionado positivamente con el desempeño laboral del empleado, convirtiéndose en predictor de conductas que están más allá de los comportamientos esperados por un empleado estándar (Demerouti, Bekker, Jensen y Schaufeli,2001). Otra consecuencia del Engagement se manifiesta cuando los empleados presentan conductas más proactivas e iniciativa personal, así como niveles más altos de motivación para aprender y tomar nuevos retos en el trabajo (Salanova, Bresó, Grau y Llorens 1999).

Los empleados con Engagement (comprometidos) muestran entusiasmo por su trabajo, felicidad y alegría en el que se encuentran, manifestando una buena salud física y emocional, buscan obtener recursos propios en la organización siendo capaces de transferir su estado emocional y compromiso hacia otros empleados; por lo que el que una organización cuente con empleados comprometidos es beneficioso ya que logran desempeñar sus actividades de manera satisfactoria, pues se encuentran con disposición y condiciones de ser capacitados adquiriendo nuevas habilidades para el desempeño de sus funciones, proporcionando así un ambiente agradable con una cultura favorable para las personas que pertenecen a la empresa.

Los beneficios de tener este tipo de empleados en la organización son multidimensionales, algunos de los ejemplos son: el hablar de forma positiva de la organización, tener un deseo intenso de seguir trabajando, realizando un esfuerzo para alcanzar el éxito de la organización, bajos niveles de estrés laboral, buenas relaciones con sus compañeros y satisfacción con cliente internos y externos principalmente, lo que los empleados “no enganchados” no harían.

Por ello empresas que cuenten con estas características en su personal, tienen una ventaja altamente competitiva debido a que como ya se mencionó tendrán mayor compromiso ante la organización, actividades y políticas que la conforman, manifestando agrado por su trabajo, motivo por el cual debe influir para una estancia laboral interesante y duradera disminuyendo la rotación de personal.

1.7 Engagement en México

En los estudios que se han desarrollado en distintas empresas y organizaciones en nuestro país queda en evidencia la relación y el impacto que tiene los índices de compromiso con el desempeño laboral dentro de las empresas (Contreras Quevedo, 2015)

En Estados Unidos de América, Halbeslone (2008) pudo demostrar que el Engagement ayuda a explicar con mayor detalle la variable existente en el desempeño de los empleados dentro de las empresas.

Por otro lado, en un estudio mundial sobre el Engagement realizado por la empresa Gallup (2013), la cual es reconocida por ser una de las más grandes firmas de consultoría, consistió en realizar en 145 países durante los años 2011 y 2012 entrevistas a trabajadores donde se

concluyó que el 13% de los empleados están vinculados de manera importante con su trabajo y que este afecta la productividad y bienestar de los empleados en cualquier lugar de trabajo por lo tanto las empresas que cuentan con colaboradores comprometidos reflejan niveles significativamente más altos de productividad, rentabilidad y de clientes así como menos rotación, ausentismo y accidentes laborales (Contreras, 2015).

Por ello se concluye que los estudios registrados demuestran considerablemente que existe una relación positiva entre el compromiso y el desempeño laboral (Demerouti et. Al.,2010) y que es un recurso fundamental para que las empresas sean exitosas, con altos índices de productividad, satisfacción de trabajadores, lealtad con clientes externos e internos y bajos índices de rotación (Endres & Mancheño,2008).

México actualmente ocupa la posición 36 de 43 países en competitividad mundial, una de las causas de este problema es la falta de Compromiso Laboral de sus trabajadores hacia las empresas, afectando la productividad nacional; por otro lado entre los países que ocupan los primeros lugares de competitividad, se encuentran Suiza, Noruega y Suecia, ya que se preocupan por su fuerza laboral y en promedio invierten en sus empleados, mientras que México solo destina pocos recursos a sus recursos personales señala un estudio realizado por el Instituto Mexicano de la Competitividad (IMCO,2016).

1.8 Factores relacionados con el Engagement

El desempeño laboral y en el Engagement tienen una asociación positiva, en la relación puede explicarse mediante al menos cuatro mecanismos psicológicos distintos:

- Primero los empleados frecuentemente experimentan emociones positivas las que incluyen alegría y entusiasmo; estas emociones positivas parecen ampliar el repertorio del pensamiento de acción de las personas, lo cual implica que los empleados están en un constante aprendizaje y adquisición de nuevas habilidades que los lleva a trabajar en sus recursos personales, lo que pueden emplearse durante el desarrollo de una tarea.
- Segundo los empleados con Engagement poseen mejor salud esto significa que tienen la habilidad de enfocarse en sus tareas y dedicar toda su energía al trabajo.
- Tercero estos empleados generan sus propios recursos ya que se han descubierto que en Engagement es un indicador positivo de los recursos laborales en el tiempo.
- Cuarto piden que se les retroalimente en cuanto a su desempeño o solicitan la ayuda a sus colegas, por último, los empleados Engagement transfieren su compromiso a los otros que están en su ambiente inmediato.

Puesto que muchas organizaciones el desempeño es el resultado del esfuerzo colaborativo, el compromiso de una persona puede transferirse a otras y mejorar de manera inmediatamente el desempeño del equipo.

Bakker y Xanthopoulou (2005) encontraron en uno de sus estudios que la creatividad era un valor añadido del Engagement, ya que es menos probable que una persona que no está comprometida pueda poner sus habilidades y destrezas al servicio del desempeño creativo, incluso cuando cuente con la capacidad y destrezas para desempeñarse en este ámbito. En cambio, los empleados concentrados, dedicados y activos tienden a emplear sus habilidades o adquirir nuevas habilidades con el objetivo de mejorar su creatividad, Saks (2006) respalda la relación positiva que existe entre en Engagement y la conducta cívica laboral, cuando los empleados reciben suficiente apoyo sus colegas sienten que son más eficaces y que están más comprometidos, como resultado de ello responden a esta ayuda siendo buenos ciudadanos y colegas.

Asimismo, el Engagement tiene una relación positiva con la productividad, Cropanzano y Mitchell (2005) demostraron que los empleados se sentían más comprometidos en los días que disponían de los recursos laborales y contaban con el acompañamiento de su jefe inmediato, lo que genera un buen ambiente de trabajo contribuía a mejorar los niveles de optimismo, autoeficacia y autoestima de los empleados. Por lo que el apoyo empírico que esta relación es de gran importancia y nos ayuda a comprender mejor porque los empleados logran mantener su compromiso en el trabajo. Mientras en Engagement favorece los altos niveles de desempeño y asegura mejores ganancias para la organización, también existe la posibilidad de que los empleados que tiene altos niveles de desempeño se mantengan comprometidos a su trabajo. A nivel organizacional es mucho más probable que una organización exitosa ponga a disposición de sus empleados de medios recursos que faciliten el Engagement.

Los empleados que tiene altos niveles de desempeño son más propensos a sentirse seguros y a creer que tienen el control de su entorno, asimismo el desempeño puede conservar o mejorar la autoeficacia de los empleados, lo que a su vez los mantienen comprometidos en el trabajo, este tipo de conducta proactiva que caracteriza a los empleados comprometidos puede ser otra explicación para él porque mantienen su compromiso (Halbesleben JRB, 2008).

Por otro lado existe una relación entre el Engagement y la conducta proactiva en el trabajo, en un estudio realizado por Salanova y Schaufeli (2004) , vieron que los empleados comprometidos son propensos a inventar nuevas soluciones para los problemas que sugieran en el trabajo, en línea con estos resultados , Demerouti y Bakker demostraron que el Engagement está conectado de manera positiva con la conducta activa ante el aprendizaje, los empleados pertenecientes a diferentes ocupaciones que obtuvieron mayores puntajes en vigor dedicación y concentración también fueron muy bien evaluados por su aprendizaje activo, entendiéndose que los empleados comprometidos tienen más posibilidades de aprender cosas nuevas a través de sus actividades laborales y de buscar desafíos que estén relacionados con sus tareas.

Este proceso en el que los empleados dan forma a su trabajo es conocido como personalización que es definida como los cambios físicos y cognitivos que los individuos incluyen dentro de una tarea o de los límites racionales (Bakker ,2004). En cuanto a los límites físicos se refieren a cambios en la forma, alcance o número de las tareas, mientras que los cambios cognitivos se refieren a los cambios del trabajo. Por lo tanto, la personalización tiene que ver con cambiar el trabajo con el objetivo de sentir que se hace

algo importante, como consecuencia los empleados pueden aumentar su capacidad de adaptarse al trabajo.

Wrzesniewski McCsuley, Rozin y Schwartz (2005) sostienen que los empleados que ven su trabajo con “placer” suelen tener altos niveles de Engagement, ya que su trabajo es lo más importante de sus vidas y pueden personalizar su entorno, teniendo una relación positiva con la personalización del trabajo.

Por otro lado, para lograr que cada trabajador haga lo que debe hacer de la mejor manera y de mejorar los resultados de la compañía independientemente del puesto que ocupe; es necesario que la organización posea líderes inspiradores que ayuden a las personas a reconocer su potencial profesional. Gebaune y Lowman presentan que para el rendimiento y la ventaja competitiva en una organización son cinco acciones interrelacionadas con el Engagement: conocerlos, desarrollarlos, inspirarlos, involucrarlos y reconocerlos; generando de esta manera un valor agregado a la compañía.

Los empleados eligen cada día en qué empresa trabajar, las tareas que realizarán y cuanto se concentraran en el desarrollo de estas, tomarse el tiempo para conocer qué es importante para cada colaborador a nivel individual como así también lo importante para la fuerza laboral en conjunto, es el primer paso hacia el esfuerzo discrecional y cambiar la manera en la que los colaboradores ven el trabajo. Desarrollarlos profesionalmente y principalmente en los desafíos que se pueden presentar, tanto afuera como adentro de su lugar de trabajo, sin importar el tipo de compañía en la que se encuentren es desarrollar nuevas competencias y avanzar en sus carreras; para lograr esto los líderes deben fomentar una

cultura de educación y aprendizaje continuos, esto hará que los empleados obtengan las habilidades y conocimientos adecuados para alcanzar los objetivos del negocio que impulsen el crecimiento económico y simultáneamente sus carreras.

Generalmente las personas quieren tener una conexión emocional tanto con sus puestos de trabajo y con la organización, los colaboradores están más dispuestos a hacer un mayor esfuerzo en la medida que ellos mismos puedan crear e impulsar su día a día, a su vez cuando sienten respeto por sus líderes y colegas estarán más inspirados en reconocer y exceder las expectativas, la inspiración surge en parte de los que líderes priorizan, enfatizan y la claridad con la que comunican sus prioridades. Cuando se comunica a los empleados como contribuyen en los resultados de la organización, en los procesos de negocio de manera que tengan la libertad de hacer sus tareas como mejor lo consideren, esto ocasionara que los empleados hagan un esfuerzo extra y no sean solo una parte pasiva de la organización (Cruz. J, 2007).

Reconocerlos apreciar sus esfuerzos y recompensarlos por el trabajo bien hecho, abarcan todo lo que los empleados reciben a cambio de su trabajo como sueldo, cobertura médica apreciación y valoración, estos son los que más influyen en el Engagement.

Los recursos laborales son el factor más importante del Engagement, ya que las oportunidades de desarrollo profesional, la relación de apoyo ante compañeros de trabajo, la retroalimentación sobre el desempeño y el desarrollo de competencias de los empleados, facilitan el Engagement; especialmente cuando se trata de un puesto que presenta

desafiantes retos para el individuo ,los gerentes son una clave precisa para que el empleado obtenga los recursos labores necesarios y pueda estar comprometido de sus actividades.

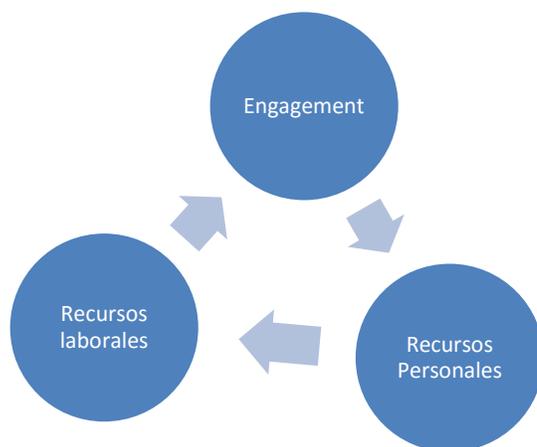
Como se ha expuesto los empleados comprometidos no solo utilizan de los recursos laborales disponibles que tengan, sino que también son capaces de crear sus propios recursos para mantener su Engagement. Los procesos psicológicos que explican de qué manera los empleados mantienen su compromiso, ha demostrado que los recursos laborales son el factor más importante del Engagement y que los empelados comprometidos son proactivos al movilizar sus propios recursos, parece sugerir que los recursos mantienen una relación reciproca con el engagement, esta hipótesis de la reciprocidad en realidad implica que los empleados tienen más posibilidades de personalizar su trabajo, lo que a su vez les ayuda a mantener su compromiso.

Basándose en la teoría de la conservación de recursos (COR) *Conservation of Resources de Hobfoll*, se puede predecir la existencia de un proceso reciproco: los recursos laborales dan paso al Engagement y este da paso a la iniciativa personal que a su vez tiene un impacto positivo en la capacidad de innovación en el trabajo y la capacidad de innovación en el trabajo conduce la iniciativa de la persona la cual tiene un impacto positivo en el Engagement que finalmente puede predecir los recursos laborales en el futuro. Esto sugiere que los recursos laborales estimulan el compromiso y la iniciativa, también que indica que con el tiempo dan paso a más recursos (Hobfoll, 2001).

En segundo lugar, Xanthopoulou (2009) estudió el rol de los recursos personales (autoeficacia, autoestima y optimismo) y de los recursos laborales (autonomía laboral,

orientación por supervisión, retroalimentación del desempeño y oportunidades de desarrollo profesional) como una explicación para el Compromiso Laboral. En donde los recursos personales, los recursos laborales y el Engagement forman un triciclo en donde una afecta a la otra (Figura 1).

Figura 1. *Triciclo de Engagement*



Nota: Elaboración Propia

Es importante destacar que los empleados comprometidos tienen más probabilidades de ser eficaces, optimistas y de sentirse valorados por la organización, lo cual aumenta las posibilidades de impacto en su entorno de trabajo, dicho de otra manera, los empleados comprometidos se caracterizan por un alto nivel de recursos personales y en especial la autoeficacia que amplían su autonomía para modificar las tareas o límites relacionales.

Los cambios en los recursos laborales son predictores del Engagement y que este predice los aumentos en el apoyo social, la autonomía, las oportunidades de desarrollo profesional

y la retroalimentación sobre el desempeño. Finalmente, los cambios semanales en los recursos relacionados con el trabajo como autonomía, orientación por el supervisor, retroalimentación del desempeño y oportunidades de desarrollo profesional, eran predictores de los niveles semanales del Engagement (Rodríguez, 2005).

En estudios más recientes plantea que tanto el optimismo como la personalidad resistente predecirán las tres dimensiones de Engagement (Garrosa, Moreno, Rodríguez-Muñoz & Rodríguez-Carvajal, 2011) dedujeron que la personalidad proactiva se relaciona de forma significativa con el Compromiso laboral especialmente con la dimensión de Absorción (Bakker, Tims, 2012). Montert & Rothmann (2006), presentaron estudios donde demostraron que se relacionaba con el autocontrol, la estabilidad emocional y la extroversión, confirmando esta teoría (Langelaan, Bakker, Schaufeli, Van Doornen, 2006), determinaron que un empleado con alto nivel de Engagement está caracterizado por altos niveles de extroversión y baja neurosis, estas personas presentan dificultades para adaptarse a los cambios del entorno por lo tanto presentan altos niveles de adaptabilidad, no manifiestan tendencia a experimentar emociones negativas como la frustración, depresión y miedo.

CAPÍTULO II

ADICCIÓN AL TRABAJO

(WORKHOLISM)

CAPÍTULO 2. ADICCIÓN AL TRABAJO (WORKHOLISM)

El trabajo otorga a la persona un sentido de su identidad, influye en su autoestima y le da legitimación ante la familia y sociedad, no obstante, hay una fracción de trabajadores que lo llevan a cabo de forma muy intensa y compulsiva, lo cual tiene consecuencias negativas.

Hay una fracción de trabajadores que llega a dedicarle a su trabajo una excesiva cantidad de tiempo y de energía, teniendo repercusiones tanto sobre el trabajo como en su vida. La adicción al trabajo se enmascara bajo la apariencia de responsabilidad, dedicación al trabajo y sacrificio de la vida personal, el consenso sociofamiliar y el incentivo cultural y laboral que tiene trabajar mucho durante muchas horas, no permite detectar y diagnosticarla correctamente.

2.1 Delimitación conceptual y Definición

El constructo científico Workoholism (Adicción al trabajo) lo propuso por primera vez Oates (1968,1971), en un intento de definir su propia adicción al trabajo, definiéndola como la incontrolable necesidad de trabajar de forma constante que puede tener una persona, afectando a sus relaciones sociales, su felicidad y salud. Fassel en 1990 presentó la adicción al trabajo como una enfermedad progresiva y fatal en la que una persona es adicta al proceso de trabajo.

El trabajo constituye una de las actividades más importante en la vida humana, por el tiempo que se le dedica a este, a través del trabajo es como el hombre perfecciona su profesión, las consecuencias generadas por esa labor contribuyen a configurar y moldear su propia personalidad (Polaino, 1998).

En Japón, uno de los países más desarrollados donde la cultura laboral tiene un gran significado “karoshi” que significa muerte por el exceso de trabajo; este término empezó a utilizarse en la década de los ochenta cuando se produjo una gran expectación por las muertes asociadas a la adicción al trabajo y que han tomado una relevancia en la actualidad por la persistencia de este trastorno.

La adicción al trabajo como se mencionó anteriormente en un concepto reciente, aparece en 1968, cuando el profesor norteamericano de religión Oates comparó su problema con otra adicción: el alcoholismo, este surge de la unión de trabajo (work) y el alcoholismo (alcoholism) y es definida como una necesidad excesiva e incontrolable de trabajar innecesariamente, que afecta a la salud, a la felicidad y a las relaciones de la persona (Oates 1968). Después en 1971 lo conceptualizo en su libro *Workalcoholism*.

Machwitz (1980) lo determina como el individuo que siempre se dedica a su trabajo más tiempo de lo que le es exigido por el mismo. Deutsch (1979) menciona que son las personas que hacen del trabajo el punto central de sus vidas, hasta el extremo de no dedicar ninguna atención alguna a otras actividades.

Cantarow (1979) lo concentra en la actitud que tiene el trabajador hacia su labor profesional. Cherrigton (1980) considera que el elemento principal es el compromiso irracional con el trabajo excesivo que establece el empleado. Overbeck (1990) lo especifica por su involuntaria incapacidad para romper con la compulsión a trabajar, Moiser (1983) señala que habrá adicción cuando se igualan o superan las 50 horas semanales de trabajo.

Spencer y Robins en 1992 refieren que los individuos se sienten impulsados a trabajar más por presiones internas por disfrutar el trabajo.

Killinger (1993) describe este fenómeno como lo que se produce en una persona que va perdiendo estabilidad emocional y se convierte en partidaria al control y al poder. Robinson en 1997 lo expone como el trabajador que es incapaz de regular sus hábitos laborales y termina por excluir otras formas de actividades e intereses personales. Scorr, Moore & Miceli (1997) lo caracterizan por la dedicación que tiene el empleado a las actividades laborales con consecuencias negativas a nivel familiar social y de ocio; por pensar frecuentemente y persistentemente en el trabajo cuando no se está elaborando y por emplearse más allá de lo razonable esperando cumplir con los requerimientos de su ocupación. Snir y Zohar (2000) indican que el origen de la adicción al trabajo está en el propio individuo o derivado de las necesidades económicas que obligan a una lucha por la subsistencia en el trabajo. Schufeli, Taris y Van Rhenen (2005) sugirieron que los individuos trabajan duro debido a un impulso o a una necesidad interna y no debido a factores externos como recompensas económicas, perspectivas profesionales o cultura organizacional. Salanova y Fidalgo (2008) lo definen como un daño laboral de tipo psicosocial caracterizado por el trabajo excesivo, debido fundamentalmente a una irresistible necesidad o impulso de trabajar constantemente.

Usando una metodología deductiva (McMillan, 2002) generaron un modelo teórico de Workaholism que es tridimensional basado en el *Work Involvement* que indica una actitud generalizada de implicación con el trabajo, el *Driven* que evalúa una presión interna para trabajar y que además es mantenida por presiones externas y el *Work Enjoyment* que

expresa el disfrute y la satisfacción en el trabajo (McMillan et al.,2002; Spance y Robbins, 1992).

Diversos han sido los autores que han definido la Adicción al Trabajo, se encuentran los que lo toman como un fenómeno positivo, entre ellos se encuentran Korn, Pratt y Lambrou (1987) y Machlwitz (1980), lo define a la persona adicta al trabajo como la gente que siempre se dedica más tiempo y pensamientos a su trabajo de lo que la situación requiere, lo que los mantiene separados del resto de trabajadores en su actitud hacia el trabajo, no el número de horas que trabajan.

Los siguientes autores relacionan tanto a la cultura y la sociedad como parte de la Adicción al trabajo, e incluso marcan un paso más al considerar que es la deseabilidad social y esto influye en la adquisición y desarrollo de este fenómeno actualmente:

- Fassel (1990, en Del Libiano y Llorens,2012), afirma que la adicción al trabajo es una enfermedad progresiva y fatal que se enmascara como un rasgo positivo en la cultura.
- La autora Kellinger (1993) usa su definición sobre el adicto al trabajo como una persona que va enfermando emocionalmente y dependiendo del control y el poder de forma gradual, atreves de un impulso compulsivo para conseguir aprobación de los demás y alcanzar el éxito.

Dentro de los autores que encuentran que la adicción al trabajo se debe a procesos internos de la persona son:

- Spance y Robbins (1992), la persona adicta es alguien que está muy implicado en su trabajo, que se siente impulsado a trabajar a causa de la compulsión interna más que por las demandas externas y que experimentan un bajo placer en el trabajo.
- Porter (Libiano y Llorens 2012), entiende la adicción como una implicación excesiva con el trabajo evidenciada por descuidar otras áreas de su vida y que se mantienen más por motivos internos, que por los requerimientos de trabajo o la organización.

Existe una definición que engloba todos los aspectos relevantes de la Adicción al Trabajo es propuesta por Schaufeli, Tris y Bakker en 2006 (Del Libiano y Llorens, 2012), afirma que los adictos son personas que trabajan por encima de las prescripciones de su trabajo requieren y que se esfuerzan más de lo que es esperado por la gente con quien o para quien trabajan, descuidando otras áreas de su vida fuera de su trabajo. Trabajan tanto debido a una compulsión interna, necesidad o impulso, y no a causa de factores externos tales como recompensas económicas, perspectivas de carrera, matrimonio pobre o cultura organizacional.

Así como lo propone Salanova, Del Libiano, Llorens, Schaufeli y Fidalgo (2008) definen la adicción al trabajo como un daño laboral de tipo psicosocial, caracterizado por el trabajo excesivo que se lleva a cabo debido a un irresistible necesidad o impulso de trabajar constantemente.

Como se mencionó anteriormente hay perspectivas de lo que es la adicción al trabajo, falta llegar a un consenso exacto sobre el fenómeno, lo que es claro es que en cada una de ellas la persona adicta se caracteriza por laborar arduamente excediéndose del tiempo que se trabajo requiere y por esforzarse más de lo que es esperado, descuidando su vida en general.

2.2 Dimensiones de la Adicción al trabajo

La conceptualización propuesta por Spence y Robbins en 1992 fue la que más se ha utilizado respecto a este fenómeno, ya que sugieren que un adicto al trabajo es alguien que se siente impulsado o forzado a trabajar no debido a los demás o placer en el trabajo externos, si no debido a causas internas que presionan a la persona haciendo que se sienta culpable sino está trabajando.

Scott, Moore y Miceli (1997, en Quiceno y Vinaccia,2007) describieron tres dimensiones que caracterizan a las personas que padecen esta adicción:

- 1.- La tendencia a pasar tiempo en el trabajo sacrificando la vida familiar y social.
- 2.- La tendencia a tener pensamientos obsesivos sobre el trabajo aun cuando no se esté en él.
- 3.- La tendencia a trabajar largas horas por encima y más allá de las expectativas de desempeño organizacional o de las necesidades económicas.

Estos autores identificaron que existen tres tipos de adictos al trabajo:

1.- Los adictos dependientes compulsivos, que son aquellos que no pueden controlar su deseo de trabajar a pesar de enfrentarse a problemas sociales y que sufren síntomas de abstinencia cuando no están realizando alguna actividad que tenga que ver con el trabajo.

2.- Los adictos al trabajo orientados a logros, los que trabajan largas horas ya que están motivados por la competencia y la consecución de objetivos a largo plazo.

3.- Los adictos perfeccionistas, personas que trabajan largas horas, debido a que tienen una fuerte necesidad por controlar el trabajo y alcanzar a la perfección en lo que desarrollan.

2.3 Características de una persona Adicta al Trabajo

Una persona adicta al trabajo presenta varios patrones de conducta característicos, uno por que pasa una cantidad significativa de tiempo trabajando y con las actividades intrínsecas que conlleva el mismo, produciendo esto consecuencias negativas en su desarrollo social, familiar y ocio. Spance y Robinns consideran que el Workaholism implica estar altamente involucrado en el trabajo, tener la sensación de estar impulsado a trabajar por presiones internas y un bajo disfrute en el trabajo. Lo que la diferencia de las personas muy trabajadoras, pero no adictas, que disfrutan con el trabajo, son muy productivas, le dedican mucha energía y entusiasmo y tratan de equilibrarlo con la dedicación del tiempo libre en familia, las relaciones sociales o las aficiones (Fernández y Echeburrua, 1998).

Existen señales de alerta que presenta una persona que es adicta al trabajo, Robinson (1996) hizo énfasis en diez características principales que presentan:

- 1.- Tienen una prisa constante por estar siempre ocupado, teniendo un sentimiento constante de urgencia y la necesidad de estar implicados en varias tareas simultáneamente y de rechazar actividades no productivas.
- 2.- Necesidad de control, llevándolos a planear y organizar todo con finalidad de que sea controlable, no acostumbran a delegar el control a otras personas.
- 3.- Son perfeccionistas, el miedo a fracasar los lleva a controlar constantemente, teniendo un alto nivel de exigencia y una intolerancia a los errores.
- 4.- Dificultades en las relaciones personales, ya que no hay espacio para las relaciones interpersonales, pues son consideradas como pérdida de tiempo.
- 5.- Alternan la sobre implicación en el trabajo con episodios de reducción drástica del nivel de actividad, siendo este el resultado de un agotamiento patológico y de una falta de descanso tanto físico como intelectual.
- 6.- Dificultad para relajarse y divertirse, el ocio para ellos es considerado como una pérdida de tiempo
- 7.- Tiene pérdidas parciales de memoria, debido al agotamiento y a la atención simultánea a muchos asuntos, son habituales los olvidos de fechas y temas relacionados con la vida familiar y social.
- 8.- Impaciencia e irritabilidad, el tiempo es muy importante para ellos por lo que no tiene paciencia y se irritan fácilmente si se le hace esperar o se habla de temas que no son de su interés.

9.-Deficit de autoestima, lo que los lleva a la obtención de logros que consiguen aumentar de manera transitoria los sentimientos de autovalia.

10.-Inatencion a las necesidades de salud, es decir, aun padeciendo problemas físicos, se descuidan en sus chequeos por el trabajo.

Salanova en el 2008 utilizo cuatro criterios para definir y diagnosticar a una persona adicta al trabajo con criterios inclusivos y exclusivos: Una especial actitud laboral, excesiva dedicación de su tiempo y esfuerzo, un trastorno compulsivo e involuntario a continuar trabajando y por último un desinterés general por cualquier otra actividad (ocio, deportes, familia, amistades etc.) que no sea estrictamente laboral.

Los elementos clave en la adicción al trabajo es la negación de la propia persona sobre lo que le está sucediendo, llegando a crear las justificaciones a las que recurre ante las quejas de su familia o de sus compañeros de trabajo (Porter,1996) y siempre encuentran una explicación a su exceso de trabajo.

Libiano en 2006 menciona que el perfil de un adicto al trabajo ,se caracteriza por que la persona tiene una negación de la situación, manipula información, tiene una comunicación interpersonal deficiente, alta necesidad de control, alto compromiso con la organización, trabaja extra(se lleva trabajo a casa, trabaja los fines de semana, durante sus vacaciones e incluso cuando está enfermo),sus hábitos laborales exceden siempre lo prescrito, bajo rendimiento laboral a medio a largo plazo, desarrolla de tareas innecesarias para justificar su exceso de trabajo, problemas de salud, problemas extra laborales.

Una especial actitud laboral, excesiva dedicación de tiempo y esfuerzo, un trastorno compulsivo e involuntario a continuar trabajando, desinterés general por cualquier otra actividad como ocio, deportes, familia y amistades que no sea la estrictamente laboral. Sin embargo, Del Libano y Salanova añaden que la adicción al trabajo se da mayoritariamente en mujeres con nivel de estudios básicos y que están menos satisfechas en su vida extra laboral.

Desarrollo de tareas innecesarias para justificar su exceso de trabajo, problemas de salud, problemas extra laborales (baja calidad relaciones extralaborales e insatisfacción fuera del trabajo).

Además, Porter señala como los demás autores que el adicto llega a crear las justificaciones a las que recurren ante las quejas de su familia o de sus compañeros de trabajo y siempre encuentran una explicación a su exceso de trabajo. Por otro lado, Ersoy-Kart en el 2005 consideraron que las personas adictas trabajan al menos cincuenta horas semanales, segundo tienen muchas expectativas en su trabajo más allá del requerimiento de este y de las propias necesidades económicas (Scott et al 1997). Tercero, su actitud ante el trabajo se concreta en dedicar más energía al trabajo de lo que es estrictamente necesaria (Andreass et al.2007). Y cuarto la persistencia y la frecuencia que tienen en su trabajo hace que piense en el trabajo, aunque no esté en él.

2.4 Conductas del Adicto al Trabajo

Existen conductas que son punto clave para identificar y diagnosticar la adicción al trabajo en las personas, son de igual manera características básicas que permiten tener un perfil típico de las personas que presentan esta patología (De Libiano y Llorens, 2012).

1.-Trabajo Excesivo: siempre trabaja más de lo que se exige, los adictos realizan un exceso de tareas acompañado de presión temporal durante su jornada laboral, se quedan ahí hasta que la situación se vuelve incontrolable.

2.-Trabajo Compulsivo: tiene un impulso que le orienta a trabajo ya sea en acciones o pensamientos repetitivos en las actividades, siempre inciden factores reales o imaginarios que los llevan de regreso al trabajo.

3.-Necesidad de control: necesitan controlar todos los aspectos de su trabajo.

4.-Alta importancia y significado del trabajo: el trabajo se vuelve su punto central en la vida, más que cualquier otra cosa (amigos, familia, descanso y pasatiempos).

5.- Alta vitalidad, energía y competitividad: es una persona muy enérgica hacia la competitividad, pero no quiere decir que sean productivos.

6.-Problemas extralaborales: tienen baja calidad de sus relaciones personales, insatisfacción fuera del trabajo lo que los lleva a tener una relación negativa con la felicidad (Salanova, Shaufeli y Llorens, 2012).

7.-Problemas de rendimiento a medio largo plazo: con el tiempo las altas expectativas sobre sí mismo y sobre la carga de trabajo, ocasiona problemas de rendimiento, así como experimentar fracaso constante (Porter,2001, en De Libiano y Llorens,2012).

8.- Manipulación de la Información: manipula situaciones o a sus compañeros para asegurarse una necesidad continua de trabajo, puede ocultar de información, trinar la confianza de los demás, la incapacidad para competir o delegar responsabilidades son los métodos más utilizados para tener acceso a un exceso de trabajo (Porter, 2001 en De Libiano y Llorens, 2012).

9.-Relaizacion de tareas innecesarias: en su necesidad de ser activo en el trabajo, puede realizar sus tareas de la manera más complicada, e incluso a llegar a crear errores que retrasen su ejecución para posteriormente solucionarlos (Machlwitz,1980).

10.-Comunicación interpersonal deficiente: incide en que le cueste trabajo trabajar en equipo, tener malas relaciones con compañeros, subordinados o superiores

11.-Problemas de salud: pueden presentar elevados niveles de estrés y de enfermedad, pues no se dan la oportunidad de recuperarse de sus esfuerzos continuos y excesivos (Meijman y Mulder, 1988 en De Libiano y Llorens, 2012).

12.- Altos niveles de autoeficacia: los trabajadores con altos niveles de autoeficacia tienen más probabilidades de desarrollar adicción al trabajo.

2. 5 Perspectivas del Origen del Fenómeno

Hanned ,Amjad y Hammeed (2013) realizaron un estudio para determinar si la personalidad podría predecir la adicción al trabajo, demostrando al igual que en estudios anteriores que la personalidad está relacionada con la adicción al trabajo y que la adicción al trabajo puede ser considerada como un factor estable de la personalidad(Burker,Matthiesen,2006;Aziz y Tronzo, 2011).A su vez Schwartz (1982) ya había relacionado el comportamiento compulsivo ,la personalidad tipo A y la adicción al trabajo indicando que las personas con un patrón de conducta tipo A y con un estilo obsesivo son comúnmente adictos, Seybold y Salomone (1994) argumentaron que las personas que presentan un patrón de conducta tipo A y también rasgos obsesivo-compulsivo son los más propensos a convertirse en adictos al trabajo.

Robinson, (1996, 1998) considera que la adicción al trabajo es un síntoma de un sistema familiar perturbado, bien por falta de compensaciones bien por exceso de conflictos. Según el autor, la adicción al trabajo sería intergeneracional, y como otras adicciones psicosociales se pasaría de generación en generación a través de una serie de procesos y de dinámicas familiares. Desde esta perspectiva, la adicción al trabajo sería vista como una respuesta adictiva aprendida. Pietropinto (1986) considera que los hijos de los adictos al trabajo aprenden que el amor paternal es contingente con los logros, resultados y productividad general. Se aprendería que el trabajo y su resultado es lo que justifica la vida y la relación interpersonal, condicionando otros valores al trabajo y sus resultados. Robinson (1998a) ha encontrado una posible correspondencia indirecta entre el nivel de estrés de los padres adictos al trabajo y de los hijos. También se ha descrito otro mecanismo

diferente de origen familiar para explicar la adicción al trabajo. Hochschild (1997) ha propuesto que en no pocas ocasiones el ambiente familiar conflictivo sería una razón para refugiarse en la profesión y en las largas jornadas de trabajo. La misma autora reconoce que el ámbito laboral proporciona elementos de autoestima que la familia no suele proporcionar. La propuesta de la autora es basada en una serie de entrevistas con trabajadores de todo tipo, sugiere que mantenerse en el lugar de trabajo en vez de volver a casa sería una forma de reducir al mínimo la interacción con un ambiente hostil y problemático.

Hochschild (1997) propone una hipótesis de compensación en el sentido de que la insatisfacción en un ámbito llevaría a aumentar su implicación y búsqueda de refuerzos en otros campos. Edwards y Rothbard (2000) han propuesto que el valor del refuerzo obtenido es mayor mientras mayor intencionalidad hay en su consecución, es decir, mientras más esfuerzo supone mayor se aprecia su logro.

2.6 Causas

Asimismo, como son diversas las características que ocasionan que una persona sea propensa a padecer este tipo de adicción por las diferentes personalidades que existen; del mismo modo existen algunos estresores o demandas laborales que pueden convertirse en potencializadores de dicho fenómeno. Pues existen determinadas demandas denominadas retadoras (*challenge stressors*) que contrariamente a cómo funcionan las demandas obstáculo (*hindrance stressors*), pueden tener efectos positivos sobre el desempeño y la motivación laboral (Lepine J., Podsakoff & Lepine M, 2005).

Estas demandas retadoras pueden incrementar la motivación si se asocian de forma positiva con diferentes aspectos, como el esfuerzo que se realiza a la hora de afrontar los objetivos que se pretenden alcanzar en su momento, el que se dedica a acabar una tarea en un tiempo límite o la probabilidad de que consiguiendo el objetivo se obtengan determinadas recompensas como reconocimiento social o monetario que provoquen cierta satisfacción en la persona. Sin embargo, esto tiene una aplicación directa con la adicción al trabajo, puesto que la presencia de estos en el lugar de trabajo también puede convertirse en un ambiente favorable para posibles adictos, generando a su vez un ambiente de sobrecarga de trabajo y presión temporal, que propiciarán a que existan dentro de las organizaciones ambientes adictivos. Puesto que si una persona adicta, en sus intentos por continuar laborando pueden ir tan lejos como para crear activamente más tareas para ellos mismos, pueden realizar sus proyectos de la forma más complicada posible al desarrollar tareas innecesarias o incluso crear errores que retrasen su ejecución para posteriormente solucionarlos (Machlowitz, 1980).

Los futuros adictos comienzan teniendo experiencias positivas en forma continua durante su jornada laboral, estas son debido a fuertes dosis de recompensa, que los lleva a implicarse más profundamente en su trabajo, lo que supondría una mayor dedicación del empleado que se traduciría en un número mayor de horas empleadas en trabajar. Sin embargo, con el paso del tiempo el individuo ya no trabajaría para experimentar esos episodios de placer sino como una manera de evitar sentirse mal, se habría pasado de trabajar por placer, a laborar por que le gusta trabajar por una adicción. Se trabajaría de

forma excesiva, no tanto para experimentar sensaciones placenteras, sino para reducir la ansiedad del impulso a trabajar.

Los empleados Adictos al trabajo tienen mayor facilidad para percibir las demandas como retadoras lo que repercute en un aumento progresivo de su adicción (Del Libiano Llorens, Schaufeli & Salanova 2006).

2.7 Consecuencias:

Las personas que tienen Adicción al trabajo suelen presentar síntomas y somatizaciones que se asocian a esta adicción es el cansancio extremo, mala nutrición, hipertensión, trastornos vasculares y cardiacos, trastornos del sueño e insomnio, gastritis y úlceras, pérdida de cabello, propensión a infecciones.

Para Alonso Fernández son cuatro las consecuencias de la adicción al trabajo:

- 1.- Habría comportamientos autoritarios con la familia y los subordinado y entrega total al trabajo persiguiendo un interés personal, la manifestación más relevante es la de dedicar todo su tiempo al trabajo y dar en ocasiones a las personas que dependen de él, un trato brusco y autoritario.
- 2.- En la segunda fase aprecian el deterioro de la capacidad laboral debido al estrés, concomitante con el descenso de su rendimiento laboral, se erosionan las relaciones con los jefes y los compañeros, apareciendo un cuadro de estrés que el propio adicto trata de corregir recurriendo a la automedicación.

3.- Las complicaciones de salud surgieran en una tercera fase, como trastornos psicosomáticos y o depresión. A diferencia de otras adicciones, la adicción al trabajo no se relaciona a un objeto de gratificación directa e inmediata, si no que el trabajo es una actividad que exige esfuerzo generando satisfacción personal, aprobación social y remuneración económica, en consecuencia, el placer que lleva al ciclo adictivo es producido por el éxito y el poder que el desarrollo profesional provee.

Hoy en día existen empresas que consideran que trabajar siempre más allá de los horarios convencionales, es un rasgo de éxito, el no salir a comer ni rato de ocio o vida familiar llevarían a ello, quienes cumplan con los requisitos y dicha exigencia, siguiendo la misma línea serán considerados como empleados sobresalientes. Por una parte, la cultura organizacional actual favorece a este tipo de actitudes, el control de presupuestos provoca que haya gente que asume la función de dos cargos o más, y el desempleo atemoriza a la mayoría así que los trabajadores tienden a aferrarse a su empleo como lo fundamental en su vida.

Las organizaciones buscan trabajadores con perfiles determinado con un alto compromiso laboral, responsables y con gran dedicación, fomentando una mayor prevalencia de la adicción al trabajo (Workaholism). Se ha podido comprobar como una cantidad de cada vez mayor de personas lo padecen encontrando extremadamente complicado dejar de trabajar, incluso cuando tienen la oportunidad de hacerlo (Del Libiano, Renedo, Llorns y Salanova 2005).

La cultura organizacional favorece este tipo de actitudes pues el control de presupuestos provoca que haya gente que asume dos cargos o más, por otro lado, el desempleo atemoriza a la mayoría de manera que los tarjadores tienden a ferrarse a su empleo como parte fundamental de su vida. Las organizaciones toxicas creen equivocadamente que el rendimiento excesivo de sus plantillas puede durar por siempre, no obstante, está demostrado que las jornadas excesivamente largas no están directamente relacionadas con la mejora de la productividad e incluso muchas desencadenan lo opuesto. Los empleados que tienen perfiles determinados con alto compromiso laboral, responsables y con gran dedicación, fomentan una mayor prevalencia de la adicción al trabajo.

2.8 Adicción al trabajo como Fenómeno Negativo o Positivo

El fenómeno de adicción al trabajo se ha considerado de como una conducta positiva y muy favorable para las organizaciones del mismo tipo que lo es la implicación en el trabajo(Machlowitz,1980;Korn,Pratt & Lambrou, 1987;Sprake & Ebel,1987 & Del Libano, Rodríguez, Llorens, Cifre & Salanova 2006), o que lo consideren negativamente (Otes,1968;Killinger 1993;Schaef & Fassel,1988 & Porter 1996a).Por últimos Spencer y Robins (1992) mencionaron que puede haber consecuencias positivas y negativas en función a determinadas características de la personalidad o el nivel de compromiso organizacional.

Se han realizado estudios en donde la adicción al trabajo ha tenido distintas perspectivas:

La adicción al trabajo es un fenómeno positivo (Machwitz, 1980 y Korn, Pratt y Lambrou 1987) encontrando personas que poseen niveles altos de autoeficacia, satisfacción, interés y bienestar durante su jornada laboral (Del Libiano et. Al 2004).

En otro polo se encuentra la posición enfática en donde es negativo (Poyyer 1996), afirmando que estas personas trabajan de forma excesiva porque se encuentran insatisfechas en su trabajo, experimentado niveles de ansiedad altos, así como problemas de pareja y familiares (Scott et al, 1997; Tris et. 2005). Y otros autores que mencionan que este fenómeno tiene dos vertientes a si en función de la combinación de determinadas características como la personalidad o el nivel de compromiso con la organización, la adicción al trabajo podría tener consecuencias positiva o negativas dentro de la organización y las personas (Spence y Robibins 1992).

Asimismo, Maslach (1993) realizó investigaciones respecto a la relación de Bournout y la Adicción al trabajo, viendo que se relacionan con una serie de resultados negativos, y que la diferencia es que las personas que sufren Bournout son empujadas a trabajar si no que ellos tienen una distancia mental hacia su trabajo (Schaufeli y Salanova 2007).

Los adictos al trabajo solo pueden pensar en cómo pueden liberar más tiempo para trabajar. Si habían planeado trabajar 10 horas, terminan siendo 18 o más. Declaran que el trabajo les ayuda a sentirse valiosos, con mejor autoestima y para reducir sentimientos de culpa, ansiedad e impotencia. Dicen también que el trabajo es un antidepresivo que los aleja de pensar en asuntos desagradables. Tienen algunas enfermedades físicas derivadas de su

forma adictiva de trabajar: hipertensión, dolor de cabeza crónico, desórdenes, digestivos, insomnio.

La adicción es una estrategia defensiva para evitar sentimientos de impotencia, para compensar (sin éxito) el vacío interior, la baja estima propia, el sentimiento de no pertenecer, las dudas, la ansiedad. El trabajo realizado adictivamente sirve para sentirse aceptados, con más confianza y en “total control” de la vida. La adicción al trabajo presenta la misma dinámica de otras adicciones, causando cambios en el estado de ánimo, una tolerancia cada vez mayor a trabajar más horas y aislamiento.

El adicto al trabajo es incapaz de auto consuelo, tiene un problema con la autorregulación, es decir que no puede enfrentar las emociones negativas, por lo que también usa el trabajo como huida, como automedicación para la ansiedad y para otros trastornos del afecto. Es incapaz de relajarse y de disfrutar de lo que ha logrado. Se sabe que cualquier adicción es un síntoma de problemas emocionales profundos, la adicción al trabajo afecta las relaciones e intereses que no tienen que ver directamente con trabajar, que despoja de la libertad para decidir qué hacer con el propio tiempo y que no produce felicidad. Sirve para evitar las relaciones, para ser inaccesible y para mandar el mensaje de que más vale que se tengan bajas expectativas sobre su capacidad de cercanía, porque “siempre tiene que trabajar” (Villa,2016) La adicción al trabajo es una enfermedad con alto reconocimiento y recompensas sociales. El discurso que sostiene que el adicto al trabajo lo hace por su familia y para darles lo mejor, valida un modo de vida útil para el sistema capitalista, sin considerar los costos de salud física y emocional.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Definición del Problema:

Actualmente la globalización se vuelve más prevalente, las empresas lidian con un incremento en la diversidad cultural del lugar de trabajo, esto requiere que las compañías grandes y pequeñas aprendan a trabajar con esta diversidad, y además que desarrollen nuevas políticas y guías para los empleados. El incremento en la diversidad cultural también ha producido muchos efectos beneficiosos, así como contraproducentes en empresas que obtienen nuevos puntos de vista sobre la vida laboral de los empleados.

Peter Drucker quien es el padre de la administración moderna, sugiere que la manera más precisa de comprender la globalización es “desaprender lo aprendido” para generar un nuevo concepto que nos permita ampliar las fronteras.

Desde la Psicología Organizacional Positiva, este impulso a actuar en relación con el trabajo, en determinadas condiciones y para ciertas personas, puede ser fuente de satisfacción y bienestar reportando beneficios tanto para la persona como para la organización. Como el Engagement (compromiso laboral) ha sido ampliamente estudiado en este contexto, sus antecedentes podemos situarlos en las teorías de la motivación formuladas en las décadas de los 50 y 60, sobre todo de la de Maslow, pero ha sido recientemente cuando han adquirido entidad propia.

El engagement es un estado afectivo positivo, relativamente persistente, de plenitud que es caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción o concentración en el trabajo (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Romá & Baker, 2002). Concretamente el vigor se refiere a altos niveles de energía y activación mental en el trabajo, la voluntad y predisposición de

invertir esfuerzos y la persistencia, incluso ante las dificultades. La dedicación se asocia al entusiasmo, estar orgulloso e inspirado en el trabajo. Se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío. La absorción, es caracterizada por un estado de concentración, de sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente y uno tiene dificultades para desligarse del trabajo. Si analizamos los componentes del engagement advertimos que responde a la descripción de un constructo claramente motivacional ya que posee componentes de activación, energía, esfuerzo y persistencia y está dirigido a la consecución de objetivos. Las personas que experimentan engagement, se muestran enérgicas y eficazmente unidas a sus actividades laborales y se sienten totalmente capaces de responder a las demandas de su puesto de trabajo con absoluta eficacia. Afrontan las jornadas laborales llenas de energía y dispuestas a aplicar sus conocimientos y desarrollar sus capacidades. En su trabajo se comprometen plenamente con sus tareas implicándose en cada momento de su quehacer diario. Disfrutan con su ejecución y experimentan emociones placenteras de plenitud y autorrealización. Esta experiencia positiva se relaciona con la satisfacción y contribuye al estado de bienestar. Se ha mostrado empíricamente que el estado de engagement modula los efectos directos de los recursos sobre el desempeño, el bienestar y la calidad de vida en general (Salanova y Schaufeli, 2004) como si se tratara de un estado positivo que hace posible y facilita el uso de recursos.

El engagement (compromiso al trabajo) se ha estudiado dentro de la investigación de la psicología positiva ,perspectiva que como se mencionó se centra en las fortalezas y en el funcionamiento óptimo del ser humano y no tanto en las debilidades y sus disfunciones (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000); el engagement tiene tres características principales

entre ella se encuentra la absorción que se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo ,cuando el tiempo le pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que está haciendo, debido a las fuerte dosis de disfrute y concentración que experimenta.

Por lo que llega a confundirse con la adicción al trabajo porque coinciden en algunos elementos, los trabajadores engaged son agentes activos, que toman iniciativas personales en su trabajo y que generan su propia retroalimentación sobre su desempeño (Schaufeli et al.,2001).Buscan nuevos retos en su trabajo y si llegan a sentir falta de reto profesional prefieren cambiarlo o reestructurar sus puestos, debido a su fuerte dedicación al trabajo, están también comprometidos en conseguir la excelencia en su empeño lo cual les lleva a generar retroalimentación positiva desde sus supervisiones y también de sus clientes o usuarios.

Aunque son muchas las conductas que se han relacionado con las personas que tienen compromiso y las personas adictas al trabajo, también existen otras características que se asocian negativamente, como el número de horas de trabajo por semana, el número de horas extras, el número de días de vacaciones, el número de horas de trabajo durante los fines de semana. Otros aspectos relacionados han sido las conductas y las actitudes relativas al trabajo, por ejemplo, se ha estudiado la implicación laboral, la productividad laboral, el nivel de estrés, el conflicto interpersonal y las relaciones interpersonales. Burke, (1999) y Spence y Robbins (1992) utilizando el Workaholic Battery han encontrado que los trabajadores no comprometidos y los relajados trabajaban menos horas; encontrando que la

cultura organizacional y el ámbito familiar tienen mucho que ver con que este fenómeno se presente.

La cultura organizacional ha sido su orientación a la productividad o a las personas. Algunas culturas corporativas desestiman el equilibrio entre la vida familiar y laboral como un valor y por el contrario acentúan y privilegian las conductas corporativas que desbordan los horarios oficiales establecidos, sin atender a sus efectos sobre el ámbito personal y familiar. Porter (1996) ha expuesto que en algunas culturas corporativas las muchas horas de trabajo, muy por encima de las oficiales y obligatorias, son un requisito para el éxito y el desarrollo profesional. Burke (1999) ha encontrado que, en general las personas adictas al trabajo consideran que sus lugares de trabajos, sus respectivas organizaciones, atienden y valoran menos el equilibrio vida personal de la vida laboral.

Brett y Stroh (2003) consideran que una razón importante de la adicción al trabajo en las empresas es el salario, los beneficios obtenidos del propio trabajo y la dedicación horaria. Los efectos de la adicción al trabajo consideran que la adicción al trabajo tiene efectos negativos tanto sobre el bienestar y salud psicológica como sobre la salud física, incluso algunas de las definiciones aluden a sus efectos negativos sobre la persona.

Como se puede comprobar la iniciativa de los trabajadores comprometidos por su elevado nivel de energía y absorción a sus actividades, se podría llegar a confundir con el concepto de adicción al trabajo; ya que se consideren la existencia de una adicción positiva y se confunde con el engagement (Shcaufeli, Taria y Bakker ,2008). Desde la perspectiva organizacional, el engagement se relaciona positivamente con el desempeño así el

compromiso organizacional y negativamente con el absentismo, rotación y tendencia al abandono al no haber un abastecimiento de estas necesidades y comienza a ver un nivel de insatisfacción lo que tiene que ver con los adictos.

Un adicto al trabajo es aquella persona que se caracteriza por trabajar muchas horas y hacerlo de manera compulsiva, es decir, son personas que, si no pueden trabajar por algún motivo, se sienten intranquilas y culpables. Son incapaces de “desconectarse”. Mario del Líbano, Investigador de la Universidad Jaume I de Castellón (2014) , participo en un estudio sobre la adicción al trabajo el cual que prevé que esta adicción afecta actualmente a un promedio de 4.6% de los trabajadores y pronostica que este porcentaje se dispare en los próximos 3 años hasta un 12%. Los principales factores por lo que esta adicción suele aparecer son: La presión laboral, los conflictos familiares y la crisis económica.

Sin embargo, no todo aquel que pasa más horas de las requeridas o estipuladas por su empresa es un adicto al trabajo. Los adictos tienen ciertos rasgos obsesivo-compulsivo y necesitan controlar, por lo que trabajar en exceso le permite tener la sensación de control.

Hay una diferencia entre adictos y personas ocupadas, las personas ocupadas o engaged (denominación en inglés) son aquellas que poseen mucha energía y dedican muchas horas a proyectos por los que realmente se sienten apasionados, mientras que para un adicto dedicar tantas horas está relacionado directamente por la compulsividad y el sentido de control que, a diferencia de los ocupados, no les permite desconectarse nunca del trabajo

Tomando en cuenta las ideas antes expuestas, se establece como objetivo general de la presente investigación, determinar si existe alguna relación entre Adicción al Trabajo o Compromiso Laboral .

3.2 Pregunta de Investigación

¿Hay alguna relación entre el Compromiso al trabajo (*Engagement*) y Adicción al trabajo (*Workaholism*)?

Las personas comprometidas al trabajo muestran vigor, dedicación y absorción en cada una de las actividades que realizan en su trabajo, al ser activos y tener una fuerte dedicación al trabajo están comprometidos en conseguir la excelencia en su desempeño; lo cual puede llegar a confundirse y relacionarse con ciertas características de Adicción al trabajo. La relación que exista entre las dos variables puede afectar la productividad de la empresa.

3.3 Justificación:

La presente investigación se enfocó a identificar el nivel de la Adicción al Trabajo y el Compromiso Laboral (*Engagement*), ya que actualmente en las grandes empresas es frecuente que se desarrolle una cultura organizacional en el que se valora la dedicación y la implicación laboral, así como también empresas pequeñas en donde el compromiso es un requisito para su despegue empresarial. Tanto en unas como en otras, se puede producir un fenómeno de contagio social por el que las horas de trabajo de los líderes arrastran y contagian a otros trabajadores tanto positivamente como negativamente.

Por lo cual es muy importante la identificar el rendimiento en el puesto de trabajo, para poder extraer resultados que nos sirvan adecuar los recursos laborales para cada puesto dentro de las organizaciones, con el fin de optimizar el grado de satisfacción y motivación laboral.

La gran mayoría de los empleados no cuentan con los recursos laborales y personales necesarios, y por ende no consiguen satisfacción laboral. Dado que la Adicción al trabajo es igual que el resto de las adicciones, es necesario recobrar el equilibrio laboral y personal (Mahmood, y Manarvi, 2009; Tett y Burnett, 2003).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OTI,2016), hasta el 75% de los trabajadores mexicanos sufren estrés laboral, siendo México uno de los países con mayores índices de estrés laboral y enfermedades relacionadas con las largas jornadas de trabajo.

Lo que es un parteaguas para entender porque el 85% de las empresas mexicanas premia la adicción laboral y no promueven la salud en sus colaboradores. 45% de los profesionales mexicanos la padece teniendo como consecuencia la aparición de problemas psicosociales. Por lo general, son personas de entre 30 y 48 años (María Luisa Santillán,2015).

Otro dato preocupante es que en distintos estudios se ha corroborado que 230.000 empleados encuestados, sólo el 13% se mostró satisfecho con su trabajo; es decir, que más de la mitad de los trabajadores del mundo no sienten pasión por sus actividades, conexión con su empresa, ni les interesa innovar o impulsar nuevas iniciativas para su compañía. De este 63% de la fuerza laboral que se encuentra fuera de sintonía con su empleo, el 24% es considerado “activamente desconectado” (Gallup,2016).

Por ello, esta investigación permitirá identificar en que sector de esta empresa se encuentran estos diferentes fenómenos en los participantes de la muestra. Por lo tanto, la presente investigación surge con el propósito de encontrar la relación del Compromiso Laboral con la Adicción al trabajo. Ya que puede ocurrir que, con el paso del tiempo se pueda confundir la activación y el afecto positivo de la productividad de trabajadores se convirtiera en tensión y negatividad, patrón característico de la Adicción al trabajo. Los empleados pueden llegar a estar tan inmersos en su trabajo que se olviden de descansar o cuidar sus relaciones personales, por lo tanto, generan potencialmente estrés laboral lo que genera decremento en el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

3.4 Objetivo General del Proyecto

Determinar si el Compromiso Laboral (Engagement) y la Adicción al Trabajo están relacionados.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de Engagement y de Adicción al trabajo de los trabajadores Call Mannagement Group (CMG).
- Establecer si los empleados que presentan un nivel alto de *Engagement* (Compromiso Laboral) presentan de igual manera Adicción al trabajo.
- Establecer el tipo de puesto que tienen los empleados que presentan un nivel alto de Engagement, presentan de igual manera Adicción al trabajo y viceversa.

3.5 Hipótesis de Investigación:

Hi1: “Existe una relación estadísticamente significativa entre la Adicción al trabajo y el Engagement en los empleados de CMG”.

Ho1: “No existe una relación estadísticamente significativa entre la Adicción al trabajo y el Engagement en los empleados de CMG”.

Hi2:” El nivel de Engagement que tiene los empleados de la empresa CMG será positivo en contraste del nivel de Adicción al trabajo que presentan los empleados”

Ho2:” El nivel de Engagement que tiene los empleados de la empresa CMG será negativo en contraste del nivel de Adicción al trabajo que presentan los empleados”.

3.6 Diseño de Estudio:

En la presente investigación, se realizó un estudio no experimental, descriptivo y transaccional.

- No experimental, ya que se realiza sin manipular variables únicamente se observan los fenómenos en su contexto natural; no se tiene un control directo de las variables que en el estudio se realizan (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).
- Transaccional, se realiza una medición de los datos en un momento determinado.
- Descriptiva, se considera descriptivo debido a que se busca especificar las características mediante el acopio de información de un grupo de personas, de una o más variables que se encuentran sometidas a un análisis. (Hernández et al., 2014).

3.7 Definición Conceptual de Variables:

- Compromiso Laboral (*Engagement*): Es un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción (Salanova y Schaufeli, 2009).
- Adicción al trabajo (*Workaholism*): Es un daño laboral de tipo psicosocial caracterizado por el trabajo excesivo, debido fundamentalmente a una irresistible necesidad o impulso de trabajar constantemente que afecta a la salud, felicidad y relaciones de la persona (Salanova, Líbano, Llorens y Schaufeli, 2010, p. 1).

3.8 Metodología:

Se aplico dos cuestionarios escala tipo Likert, el primero es UWESS Utrech Work Engagement Scale (versión de Villavicencio,2014) evalúa el nivel de compromiso entendido como un estado mental positivo en los trabajadores; la cual mide los tres factores de compromiso laboral (vigor, dedicación y absorción):

- ✓ Vigor (6 reactivos): se caracteriza por niveles altos de energía mientras se estudia ya sea de persistencia y de un fuerte deseos de esforzarse en el trabajo o los estudios.
- ✓ Dedicación (3 reactivos): se manifiesta por el entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados la forma en que se identifica con su trabajo.
- ✓ Absorción (3 reactivos): se caracteriza por estar plenamente concentrado y feliz trabajo y presenta dificultad para dejarlo, de tal forma que el tiempo pasa rápidamente y uno se olvida de todo a su alrededor.

Cuenta con características psicométricas satisfactorias para la población mexicana mostrando una consistencia de 0.80 a 0.90 y consta de 12 reactivos con opción múltiple, con opciones de respuesta de 0 que es nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces, 3 regularmente, 4 bastantes veces, 5 casi siempre y 6 siempre, con los siguientes rasgos de puntuación: Mínimo 0-85, Bajo 86-102, Medio 103-112, Alto 113-119.

Asimismo, se aplicó la prueba de Adicción al Trabajo *DUWAS Dutch Work Addiction Scale* (versión Villavicencio, 2015), que cuenta con 19 reactivos con opción múltiple con cuatro opciones de respuesta 1 casi nunca, 2 a veces, 3 regularmente y 4 casi siempre. La escala holandesa de Adicción al Trabajo *DUWAS Dutch Work Addiction Scale* (versión Erika Villavicencio, 2015) es un instrumento que evalúa y diagnostica la adicción al trabajo en sus dos dimensiones:

- ✓ Trabajo excesivo: simultaneidad, exceso de tareas, ocio, ansiedad
- ✓ Trabajo compulsivo: culpabilidad, auto imposición, necesidad, compromiso

The Dutch Work Addiction Scale (DUWAS) fue elaborado en 2004 por Schaufeli y Taris; en el instrumento original se integraba de 20 ítems con el que se miden dos componentes de la adicción al trabajo: comportamiento (trabajo excesivo), y cognitivo (compulsión por trabajar) con rasgos de puntuación de 30 en ambas dimensiones tanto en trabajo excesivo y en compulsivo para evaluar el nivel de evaluación que tienen.

a) Trabajo excesivo, se relaciona positivamente con indicadores de tiempo de trabajo, como es el caso del: número de horas dedicadas a trabajar, asignación del tiempo libre para trabajar y pensar en el trabajo aun cuando no se esté haciendo.

b) Compulsión por trabajar, incumbe con los factores de la personalidad tales como: perfeccionismo, consciencia, obstinación, rigidez, sentido del orden, dominancia, pensamiento obsesivo, y una reflexión con preocupación e insistencia. La escala DUWAS determina de manera clara, la adicción al trabajo si en ambas dimensiones obtiene puntuaciones altas (De El Líbano et al, 2010), es decir, si además de trabajar excesivamente, también lo hace compulsivamente, todo ello, por una causa subyacente de calmar ansiedades y sentimientos de culpa cuando no trabaja.

3.9 Muestra

Está conformada por 173 participantes de la empresa está ubicada en la Ciudad de México en la Colonia Anzures, en una organización dedicada a ofrecer servicios de outsourcing de productos y servicios financieros, cuya finalidad es incrementar el flujo de efectivo, ventas a crédito de empresas e instituciones públicas y privadas, minimizando riesgos de cobro, promoviendo la venta de productos financieros.

3.10 Procedimiento

Se realizó una previa autorización con el Gerente de Atracción y Talento Humano, para aplicar dos instrumentos de medición de Adicción al Trabajo y Compromiso Laboral dejando claro la finalidad de la evaluación. Posteriormente se realizó una junta con cada una de las áreas para la asignación de horarios y grupos serian asignados para la aplicación de los instrumentos psicométricos. Se realizó en una sala de capacitación con espacio para 7 personas se realizaron en distintos horarios de 10:00 am a 18:00, dependiendo de la jornada laboral de los colaboradores, ya que es una empresa que maneja horarios mixtos. El procedimiento por grupo duraba entre 15 min a 20 min, el tiempo de aplicación total de las 173 personas sometidas al estudio duro 1 mes y medio completo; en primera instancia se estableció un rapport con las personas , se les explicó de manera breve y concisa el objetivo de la aplicación así como de las variables a evaluar ; en el transcurso de la aplicación me mantuve presente para resolver cualquier duda sobre la terminología que se utilizaba en las preguntas y evitar sesgos en la respuestas de los candidatos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación, para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 21.0 para Windows, realizando un análisis descriptivo a la muestra de estudio tanto para el nivel de Engagement como el nivel de Adicción de trabajo y sus correlaciones, utilizando las pruebas estadísticas, frecuencias, coeficientes de Correlación de Pearson, Prueba t de Student, y Alfa de Cronbach.

4.1 Análisis de fiabilidad

Se realizó el análisis de fiabilidad de los dos instrumentos aplicados a la población de trabajadores donde ambos instrumentos tienen una consistencia (alfa de Cronbach) interna aceptable para nuestra medición, confirmando que las respuestas de los participantes son confiables.

En la prueba DUWAS-19 que mide Adicción al trabajo se obtuvo en el Alfa de Cronbach un resultado de .729 confirmando que las respuestas de los participantes en sus dos dimensiones en trabajo compulsivo y trabajo excesivo, compuesta de 19 reactivos son consistentes y por ende los resultados de la investigación son confiables. Por otro lado, la prueba UWESS Utrech Work Engagement Scale se obtuvo un Alfa de Cronbach un resultado de .862 confirmando que las respuestas que proporcionaron los participantes son consistentes en sus tres escalas de Engagement (alto, medio y bajo) en cuanto a vigor, dedicación y absorción en sus 10 reactivos.

4.2 Análisis Descriptivo

La muestra está conformada por 173 empleados de diferentes niveles de puesto de la empresa privada Call Management Group, entre ellos 72 (41%) mujeres y 101 (58.4%) hombres en un rango de edad de 19 años a 63 años, de los cuales la población que cuenta con uno o dos hijos es el 75%. El 4.6 % con Secundaria, el 53.8 % cuentan con Bachillerato concluido o trunco y el 39.9% con Licenciatura; con niveles de puesto Operativo 80.3%, Coordinación Enlace del 15%, director o Gerentes con el 1.2% y el 6%.

El 66% de las personas trabaja 8 horas diarias, y 34% empleados colaboran de 10 a 16 horas en la empresa CMG, con una antigüedad el 68% no mayor a seis meses y 32% meses de antigüedad de 1 año hasta 7 años en la empresa (véase Figura 1 a 3 y Tabla 1 a la 4).

Figura 1. *Distribución de muestra con las variables de Sexo*

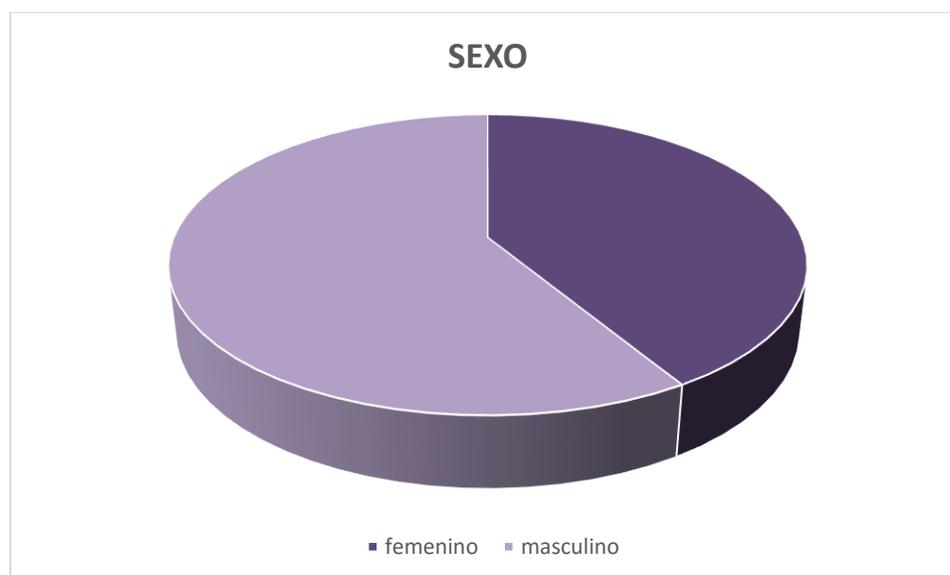


Figura 2. Distribución de la muestra con la variable Edad de Empleados



Figura 3. Distribución de la muestra con la variable Número de Hijos



Tabla 1. *Frecuencia de Escolaridad*

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	8	4.6%
Bachillerato	93	53.8%
Licenciatura	69	39.9%
Especialidad	3	1.7%
Total	173	100 %

Tabla 2. *Frecuencia de Puestos en la empresa*

Puesto	Frecuencia	Porcentaje
Operativo	139	80.3%
Coordinación enlace	26	15.0%
Jefe	2	1.2%
Gerente, Sub director	1	.6%
Otro	5	2.9%
Total	173	100%

Tabla 3 Frecuencia de *Horas de Trabajo*

Horas de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
8	114	66%
9	19	11%
10	22	13%
11	4	2%
12	9	5%
13	3	2%
15	1	1%
16	1	1%
Total	173	100%

Tabla 4. *Frecuencia de antigüedad en la Empresa*

Meses	Frecuencia	Porcentaje
1-6 meses	117	68%
7-12 meses	29	17%
13-18 meses	8	5%
19-24 meses	6	3%
25-36 meses	8	5%
40-80 meses	5	3%
Total	173	100%

4.3 Niveles de Adicción al Trabajo en la muestra

Se realizó una Correlación entre la dimensión de Adicción al Trabajo en el cual se obtuvo como resultado estadístico una correlación positiva mínima con un puntaje de .374 y una significancia de .000, lo que demuestra que Trabajo Compulsivo Trabajo Excesivo están relacionados

Tabla 13. Resultados de la prueba DUWAS-19(Adicción al trabajo)

Correlación entre Trabajo excesivo y Trabajo compulsivo			
		TE	TC
TE	Correlación	de 1	.374
	Pearson		
	Sig.(bilateral)		.000
	N	173	173

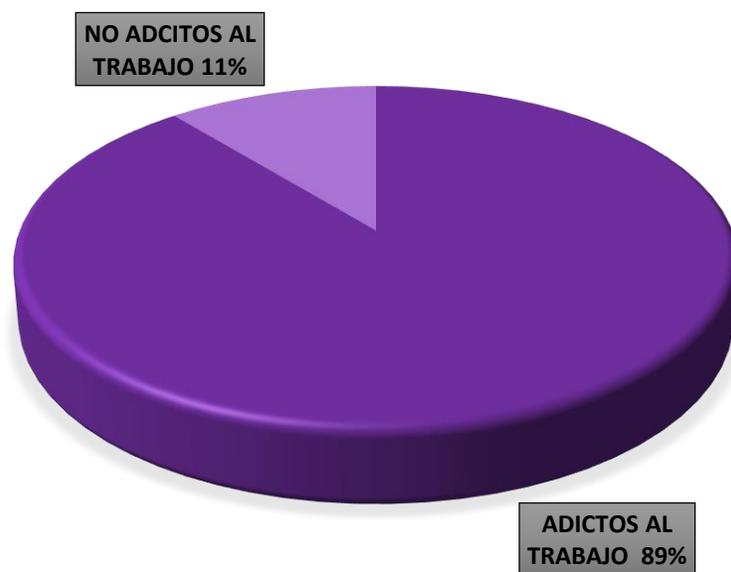
La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

De acuerdo con el cuestionario DUWAS-19 para determinar que una persona presenta adicción al trabajo debe tener un puntaje superior a 30 en ambas dimensiones tanto en trabajo excesivo y en compulsivo. Por lo que en esta investigación se obtuvo como resultado que el 89% reporto características relacionadas con la adicción al trabajo, al presentar puntaje superior a 30 puntos entre trabajo excesivo y trabajo compulsivo. El 11% de la población reporto encontrarse en riesgo de desarrollar una adicción al trabajo, ya que en este instrumento obtuvo puntajes entre 20 a 30 puntos.

Tabla 14. Niveles de Adicción al trabajo de la muestra

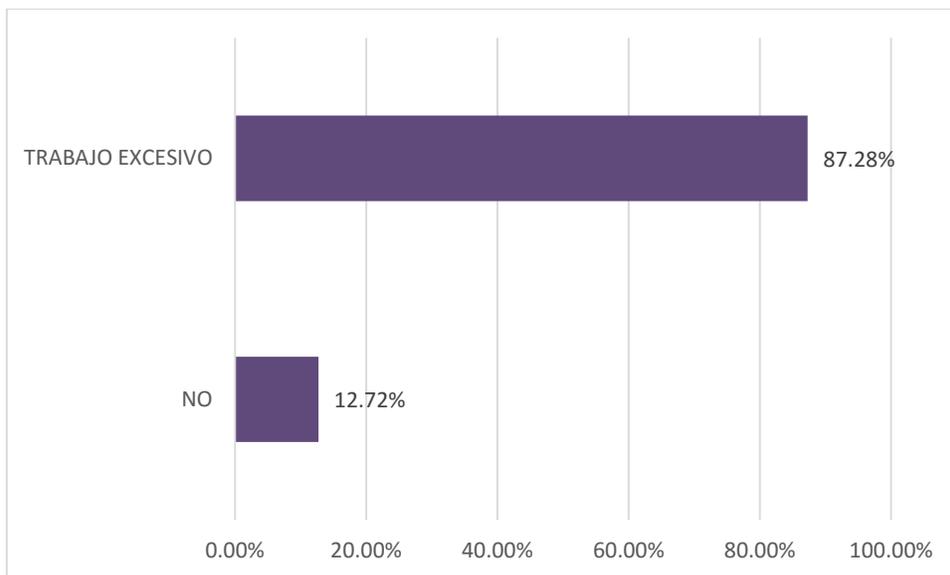
Adicción al Trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
No Adictos al Trabajo	19	11%	11.0
Adictos al Trabajo	154	89%	100.0
Total	173	100%	

Figura 8. Distribución de los resultados DUWAS-19 en cuanto a la Adicción al Trabajo



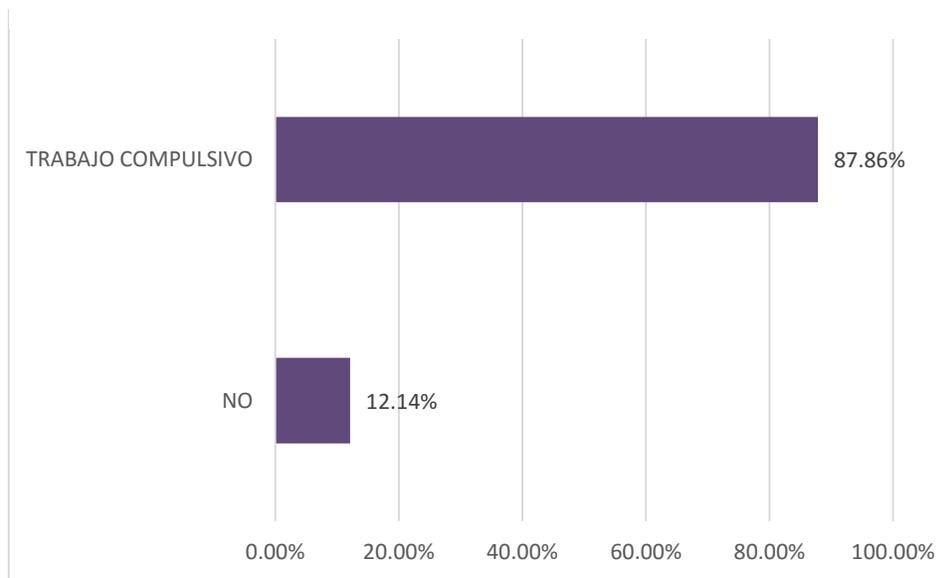
En la siguiente grafica se observa el porcentaje de la muestra que reportó características relacionadas al trabajo excesivo, donde el 87.28% (150 personas) obtuvo puntajes superiores a 15 puntos en las preguntas relativas al trabajo excesivo.

Figura 9. Resultados de la muestra en cuanto a la Dimensión Trabajo Excesivo



A su vez el porcentaje de los participantes que reportaron trabajo compulsivo 87.86%, al obtener puntajes superiores de 15 puntos en las preguntas relacionadas al trabajo compulsivo.

Figura 10. Resultados de la muestra en cuanto a la Dimensión Trabajo Compulsivo



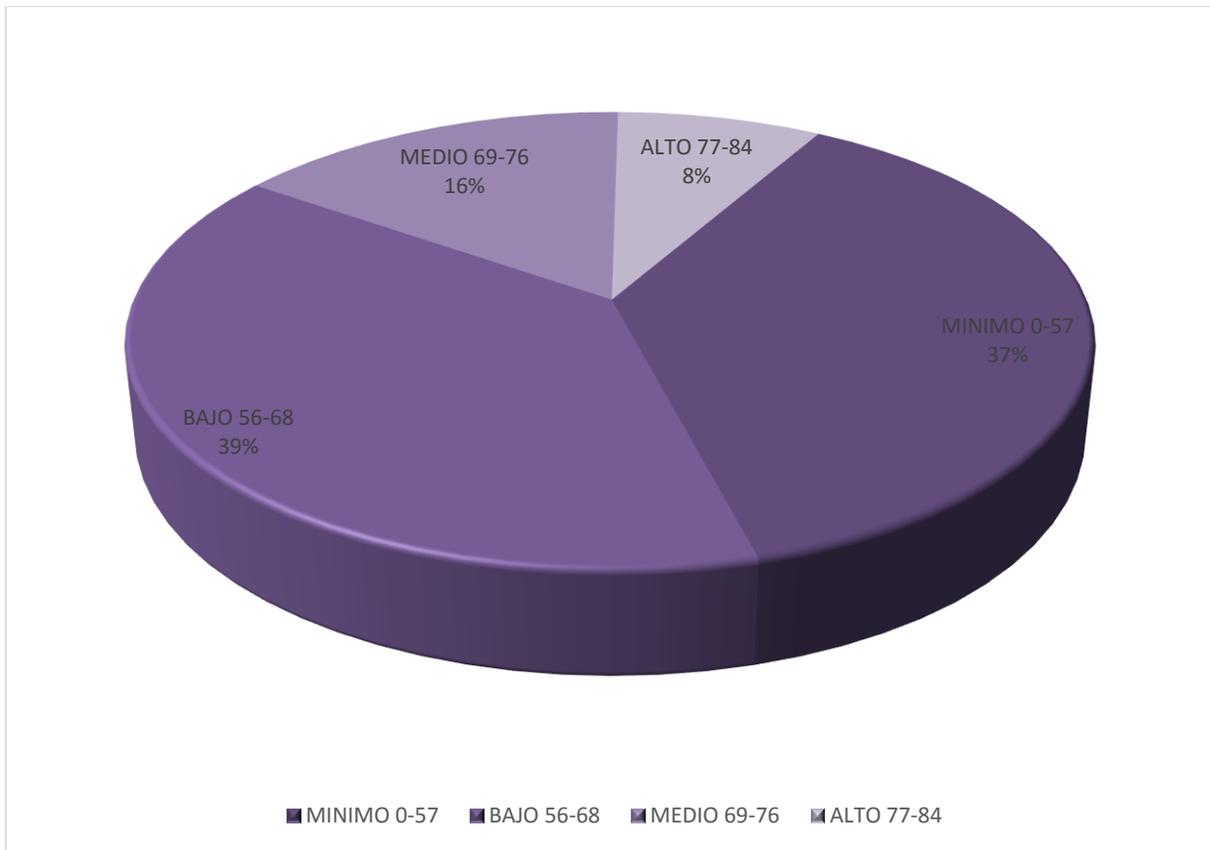
4.4 Niveles de Engagement en la muestra de empleados CMG

Se aplicó la prueba UWESS para conocer el nivel de Engagement en los empleados de la empresa CMG; en la siguiente grafica se muestra los niveles generales de compromiso laboral que tienen las personas, observando que el 37% de las mismas tiene un nivel mínimo de compromiso; el 39% presentan un nivel bajo de compromiso; el 16% tiene un nivel medio de compromiso y en contraste solo un 8% de los trabajadores cuentan con un nivel alto de compromiso hacia su trabajo.

Tabla 15. Normativa del UWES

ESCALA	Mínimo	Bajo	Medio	Alto
UWES				
	0-57	58-68	69-76	77-84

Figura 12. Niveles de Compromiso Laboral en la muestra



4.5 Porcentaje de Engagement y Adicción al Trabajo en los Puestos de la Organización.

Por último, se realizó un Análisis de Tablas Cruzadas para identificar con base a las dimensiones de Compromiso Laboral y Adicción al Trabajo, existe prevalencia de una u otra variable en cuanto al tipo de puesto que existen en la empresa CMG. (Figura 13 -14).

En donde el 88.5% de los empleados que tienen un puesto a nivel Operativo tienen Adicción laboral en contraste de los participantes que tienen puestos de Coordinación Enlace con solo 11,5%. En comparación al porcentaje de participantes de Coordinación Enlace solo el 11.5% tiene un alto Compromiso laboral y el 41.7% que tienen puestos operativos se encuentran en la categoría de mínimo compromiso.

Figura 13. Tipo de puesto y Adicción al Trabajo

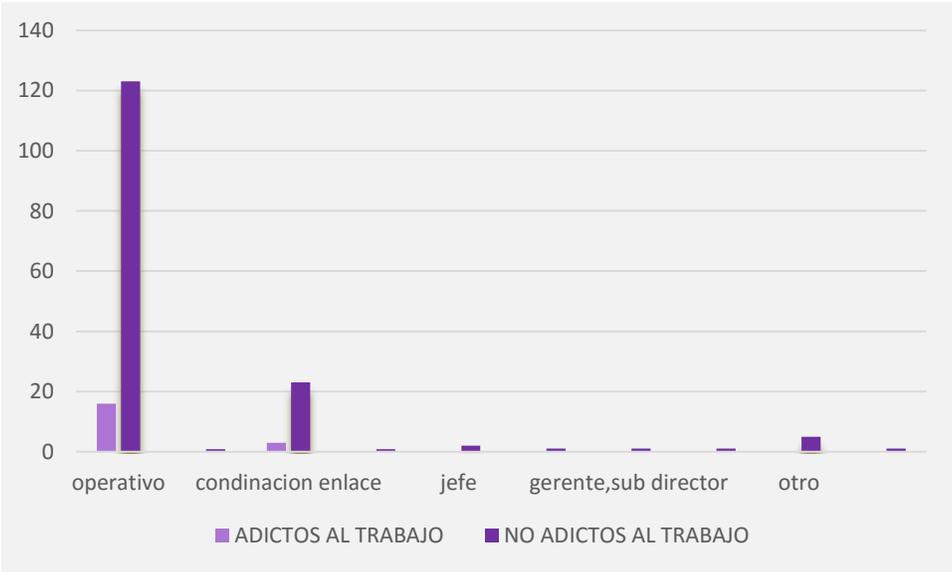
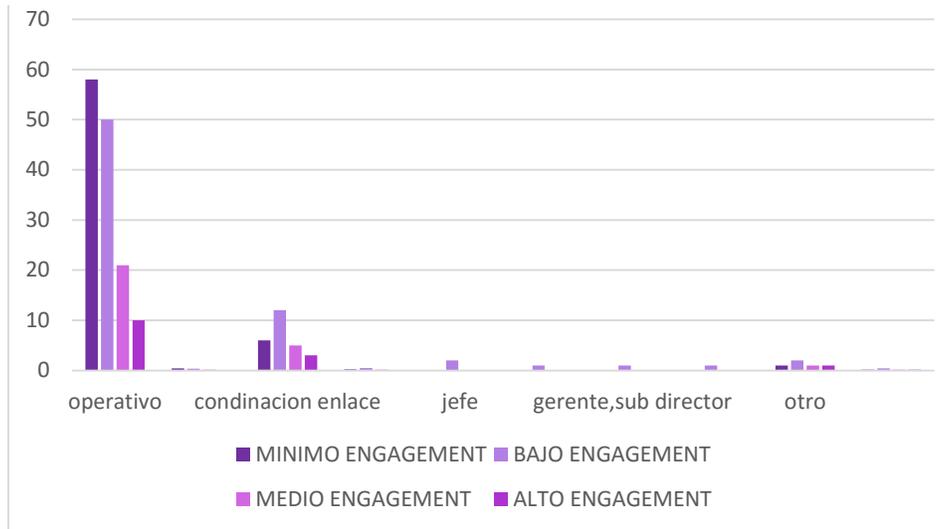


Figura 14. Tipo de Puesto y Engagement



4.6 Relación entre Adicción al Trabajo y Compromiso Laboral (Engagement).

Asimismo, se realizó una Correlación de Pearson para encontrar el grado de relación existente entre la Adicción al trabajo y Compromiso Laboral, el resultado que se obtuvo se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 13. Correlación entre variables Adicción al trabajo y Engagement

Correlación de Pearson		TOTAL	TOTAL
		ADICCIÓN	ENGAGEMENT
		AL	
		TRABAJO	
TOTAL	Correlación	1	.231**
ADICCIÓN	de Pearson		
AL	Sig.		.002
TRABAJO	Bilateral		
	N	173	173

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra una Correlación de Pearson estadísticamente significativa entre los factores de la variable Adicción al Trabajo y Engagement, el resultado que se obtuvo de la correlación fue de .231 y una significancia de .002, lo que indica que existe una relación mínima entre las variables es decir mientras la Adicción al trabajo aumenta el Compromiso

Laboral y viceversa, es decir que se encuentre parcialmente que “Existe una relación estadísticamente significativa entre la Adicción al trabajo y el *Engagement* en los empleados”.

También para poder determinar el *Engagement* que tiene cada uno de los de los participantes adictos o no adictos al trabajo, se aplicó prueba t -Student, donde se asumieron varianzas iguales (Levene .910). Se encontró no hay diferencia significativa en el *Engagement* entre las personas adictas y no adictas al trabajo. que no existe una diferencia significativa grupos $t = -1.880$ sig. .062.

Tabla 14. Prueba t de Student de *Engagement* vs Adictos y No Adictos

ADICCION AL TRABAJO	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	
TOTALRU	No Adictos al Trabajo	19	54.11	12.957	2.972
	Adictos al Trabajo	152	60.01	12.902	1.040

TOTALRU	Prueba de Levene de igualdad		Prueba t para la igualdad de medias		
	F	Sig.	t	gl	Sig.(bilateral)
Se asumen			-1.880	171	.062
varianzas iguales	.013	.910			
No se			-1.874	22.634	.074
asumen					
varianzas iguales					

Sin embargo, se asumieron varianzas desiguales (Levene sig. .349), encontrando que, si existe una diferencia grupos $t(77) = -3.038$ sig. .001 entre Adicción al trabajo y los niveles alto y mínimo de Compromiso Laboral de los empleados. Es importante mencionar que, dado que el resultado dio una significancia importante, al realizar la Prueba t de Student la prueba de Leven nos muestra que al tener pocos participantes en la clasificación en cuanto a “No Adictos” en contraste a “Adictos” no se está cumpliendo con la norma de homocedasticidad que nos sugiere dicha prueba. (Prado,2000, p .22).

Tabla 15. Prueba t de Student de Adictos al trabajo vs Engagement (alto y bajo)

ENGAGEMENT		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
TOTALRA	Mínimo	65	38.11	8.062	1.000
	Alto	14	45.07	6.195	1.656

TOTALRA	Prueba de Levene de igualdad		Prueba t para ña igualdad de medias		
	F	Sig.	t	gl	Sig.(bilateral)
Se asumen			-3.038	77	.003
varianzas iguales	.887	.349			
No se asumen			-3.600	23.578	.001
varianzas iguales					

En la tabla 16 se realizó un análisis de correlación de Pearson para identificar la relación la Adicción al Trabajo entre las dimensiones del *Engagement* (vigor, dedicación y absorción)

Tabla 16.

Correlación entre dimensiones UWES y Adicción al trabajo

TRA (Adicción al Trabajo)	
Engagement (UWES)	.
Vigor	
Correlación	.256**
Pearson	
Sig.(bilateral)	.001
Absorción	
Correlación	.224**
Pearson	
Sig.(bilateral)	.003
Dedicación	
Correlación	.028
Pearson	.713
Sig.(bilateral)	
N	173

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se encontró que la Adicción al Trabajo tiene una relación positiva con los tres factores que integran el instrumento UWES (Vigor, Dedicación y Absorción), sin embargo, tiene una relación significativa en Vigor de .001 y en Absorción de .003, lo que refiere que estos dos factores tienen una relación parcial con la adicción al trabajo que presentan los participantes.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En esta investigación se realizó un estudio no experimental, descriptivo y transaccional con el objetivo de investigar si existe alguna relación entre las variables Adicción al trabajo y Engagement en los empleados de la empresa Call Management Grup. Uno de los objetivos de la investigación era demostrar que el Engagement (Compromiso laboral) y el Workaholism (Adicción al trabajo) son conceptualmente diferentes; ya que el primero tiene una connotación positiva y la segunda se asocian negativamente al desempeño y productividad de los empleados de la empresa CMG y con la aplicación de los instrumentos.

El primero es UWESS Utrech Work Engageme Scale (versión de Villavicencio,2014), la cual mide los tres factores de compromiso laboral (vigor, dedicación y absorción), y la prueba de Adicción al Trabajo DUWAS Dutch Work Addiction Scale (versión Erika Villavicencio,2015).

El Engagement como lo vimos es un estado afectivo positivo, relativamente persistente, de plenitud que es caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción o concentración en el trabajo (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Romá & Baker, 2002). Concretamente el vigor se refiere a altos niveles de energía y activación mental en el trabajo, la voluntad y predisposición de invertir esfuerzos y la persistencia, incluso ante las dificultades. La dedicación se asocia al entusiasmo, estar orgulloso e inspirado en el trabajo. Se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío. La absorción, es caracterizada por un estado de concentración, de sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente y uno tiene dificultades para desligarse del trabajo. Si analizamos los componentes del Engagement vemos que es un constructo claramente motivacional ya que posee componentes de

activación, energía, esfuerzo y persistencia y está dirigido a la consecución de objetivos. Las personas que experimentan engagement, se muestran enérgicas y eficazmente unidas a sus actividades laborales y se sienten totalmente capaces de responder a las demandas de su puesto de trabajo con absoluta eficacia. Afrontan las jornadas laborales llenas de energía y dispuestas a aplicar sus conocimientos y desarrollar sus capacidades. En su trabajo se comprometen plenamente con sus tareas implicándose en cada momento de su quehacer diario. Disfrutan con su ejecución y experimentan emociones placenteras de plenitud y autorrealización. Esta experiencia positiva se relaciona con la satisfacción y contribuye al estado de bienestar. Se ha mostrado empíricamente que el estado de Engagement modula los efectos directos de los recursos sobre el desempeño, el bienestar y la calidad de vida en general (Salanova y Schaufeli, 2004) como si se tratara de un estado positivo que hace posible y facilita el uso de recursos. Los resultados mostraron que los empleados de CMG solo él un 8% de los trabajadores cuentan con un nivel alto de compromiso hacia su trabajo, el 37% tienen un nivel mínimo de engagement, el 39% presentan un nivel bajo de compromiso y solo el 16% tiene un nivel medio de compromiso.

En contraste también obtuvimos que respecto a la Adicción al trabajo el 89 % reporto características relacionadas con la adicción al trabajo y el 11% de la población reporto encontrarse en riesgo de desarrollar una adicción al trabajo. El trabajo excesivo y el trabajo compulsivo son dos componentes que de la variable que sabemos que es un desorden conductual que consiste en el aumento descontrolado y excesivo que la persona invierte trabajando descuidando otras áreas de su vida privada como la familia, amigos ,entretenimiento ,salud etc. que es generado por una conducta auto impuesta que tiene un

origen interno de la persona impulsando a trabajar constantemente lo que causa un daño laboral de tipo psicosocial caracterizado por el trabajo excesivo (Del Libiano y cols;2008).En la muestra de los empleados obtuvimos que 87.28% (150 personas) muestran características de trabajo excesivo .

Los empleados que se localizan como adictos al trabajo manifiestan laborar de forma excesiva y compulsiva sin disfrutar de las actividades de su puesto, la mayor parte de las consecuencias que se presentan son en la propia persona; los adictos al trabajo tienen ansiedad y el estrés , su estilo de vida es caracterizado por la ansiedad y el estrés lo que aumentara las posibilidades de padecer problemas de salud, Robison (1997) describe que la adicción al trabajo se presenta como un desorden progresivo y potencialmente fatal ya que es caracterizado demandas autoimpuestas por trabajar compulsivamente y no tener la capacidad de regular los hábitos de trabajo y por la exclusión de muchas otras actividades cotidianas. Y como lo menciona Spencer y Robbins en 1992 la implicación que tiene una persona adicta ocasiona que se sienta impulsado a trabajar a causa de las demandas internas sin experimentar placer por su trabajo.

Los efectos de la adicción al trabajo consideran que la adicción al trabajo tiene efectos negativos tanto sobre el bienestar y salud psicológica como sobre la salud física, incluso algunas de las definiciones aluden a sus efectos negativos sobre la persona.

El tener participantes Comprometidos como por su elevada absorción y vigor a cada una de sus tareas, se podría llegar a confundir con el concepto de adicción al trabajo, ya que se consideren la existencia de una adicción positiva y se confunde con el Engagement (Shcaufeli, Taria y Bakker ,2008). Desde la perspectiva organizacional, el Compromiso laboral se relaciona positivamente con el desempeño, el compromiso organizacional y negativamente con el absentismo, rotación y la tendencia al abandono al no haber un abastecimiento de estas necesidades, comienza a ver un nivel de insatisfacción lo que tiene que ver con los adictos.

El estudio fue realizado en una empresa con un giro específico Call Center que en este momento están en auge; son cada vez más las empresas que contratan los servicios de estos centros. Entre los servicios que prestan se cuentan ventas (televentas), publicidad (telemarketing), cobranza (telecobranza), mesas de ayuda, sondeos de calidad de algún producto, encuestas (comerciales, políticas o de imagen), propaganda política, etc. Los sueldos no son altos, las posibilidades de ascenso o de hacer carrera son mínimas, a veces hay hacinamiento, tienen turnos día y noche. Esto tiende a producir insatisfacción laboral y que la rotación laboral en el call center sea elevada e incluso parecen generar un alto nivel de estrés, superior al de la mayoría de los empleos, lo que es natural si se piensa que es un trabajo en donde las condiciones propician un ambiente laboral exhausto.

Podemos concluir que el hecho de que los empleados de CMG presentan un nivel alto en Adicción al trabajo es por el ambiente competitivo que se propicia en este tipo de empresas, los trabajadores en su mayoría suelen ser jóvenes y por lo general es su primer trabajo y comienzan con un entorno laboral donde las condiciones agobiantes, exigencias

desmedidas, crecientes demandas, altos niveles de estrés laboral, y lidiar con cualquier tipo de persona en la atención al cliente.

La gente es el alma de una organización y, sin embargo, a menudo es un factor que se pasa por alto. La implacable presión por controlar costos ha llevado a los administradores de call centers a adoptar estrategias de inversión que privilegian los procesos y la tecnología más que el personal, estrategias que con frecuencia están sustentadas en la expectativa de que dar a las personas nuevas y mejores herramientas se traducirá en un mejor desempeño y un compromiso renovado por parte del personal. No obstante, la mayoría de las veces, esta expectativa nunca llega a cumplirse lo que es un factor que también propicia que no exista un compromiso con la organización y por ende no se cuenta ni se propicia en Engagement.

En la investigación se mostró con la aplicación de la Correlación de Pearson una correlación entre la Adicción al trabajo y el Engagement que fue de mostrando una relación positiva y con una significancia de .002 es decir cuando aumenta la Adicción el compromiso de los empleados parcialmente aumenta el Compromiso Laboral .Adicional que se muestra que dos de los factores de Engagement tienen una relación directa con la Adicción al trabajo , los cuales resultaron ser Vigor y Absorción ,siendo así que la Dedicación no influye y que en la muestra puede ser un factor que ayude a reducir los niveles de Adicción que presentan los participantes.

Por otro lado, se realizó una prueba t de Student, para poder comparar las diferencias entre los grupos dentro de la población tanto adictos al trabajo o no adictos al trabajo, así como los participantes que presentan menor con un alto porcentaje en compromiso laboral.

En lo cual a pesar de que no se cumple con los criterios de homocedasticidad de la prueba de Levene, se pudo demostrar que si existen diferencias significativas entre el grupo de Adictos al Trabajo y los participantes con Engagement.

Con este resultado podemos observar que cuando hay presencia de Adicción al trabajo ,el Engagement aumenta pero como consecuencia de la absorción y el vigor que los empleados demuestran al realizar sus tareas ,lo que produce una gran cantidad de estrés y ansiedad, pues se trabaja de manera compulsiva y excesiva, en lugar de percibir el trabajo como un reto o como algo que le propicia un algún sentimiento o valor positivo ; lo que ocasiona que exista un ambiente y una cultura organizacional negativa para los empleados trayendo consigo un cambio abrumador para la empresa.

Por tanto, las futuras investigaciones deberían evaluar los potenciales efectos negativos a largo plazo del Engagement excesivo, analizando grado de motivación y los excesos extralaborales, con el fin de prevenir la Adicción Laboral.

6. LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

- La aplicación de los instrumentos se aplicó en una empresa que propicia que exista adicción al trabajo de forma evidente y el compromiso de manera escasa.
- Ampliar la muestra y comparar con otro tipo de organización, permitiría tener un resultado comparativo de dos escenarios diferentes.
- Establecer rapport con las personas que tienes a cargo, propicia que tomen con seriedad la aplicación y las respuestas sean lo más sinceras posibles para evitar un sesgo en la investigación.
- Proponer soluciones a la organización propiciaría que atiendan de oportuna a sus colaboradores y la rotación de personas disminuya al aumentar la satisfacción y compromiso.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acosta, H., Salanova, M., & Llorens, S. (2012). How organizational practices predict team work engagement: The role of organizational trust. *Ciencia & Trabajo (Special issue)*, 7-15.

Alonso, E. y Pozo, C. (2001). Análisis de los factores psicosociales de riesgo en los profesionales dedicados al cuidado de la salud. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17, 273-294

Andreassen, C. S., Hetland, J., & Pallesen, S. (2010). The relationship between 'workaholism', basic needs, satisfaction at work and personality. *European Journal of Personality*, 24(1), 3-17.

Andrés Vega Valenzuela, Emilio Moyano Díaz. (2010) Adicción al trabajo, Satisfacción laboral y familiar en académicos de una universidad estatal chilena. 3, Chile: n 3., 2010, Salud y Sociedad, Vol. 1.

Arias, L. & Heredia Espinoza, V. (2004). Administración de recursos humanos: para alto desempeño (5 ed.). México: Trillas

Bakker A, Sanz-Vergel A. Weekly work engagement and flourishing: The role of hindrance and challenge job demands. *J Vocat Behav*. 2013; 83(1): 397-409.

Bakker A, Shaufeli W, Leiter M, Taris T. Work engagement: an emerging concept in occupational health psychology. *Work Stress*. 2008; 22(3): 187-200.

Bakker AB, Schaufeli WB, Leiter MP, Taris TW. Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work Stress*. 2008; 22:187-200.

Boada-Grau, J., Prizmic-Kuzmica, A. J., Serrano-Fernández, M. J. & Vigil-Colet, A. (2013). Estructura factorial, fiabilidad y validez de la escala de adicción al trabajo (WorkBAT): Versión española. *Anales de Psicología*, 29(3), 923-933.

Burke, R. J. (2001). Spence and Robbins measures of workaholism components: test-retest stability. *Psychological Reports*, 88, 882-888.

Burke, R.J. y Ng, E.S.W. (2007). Workaholic Behaviors: Do Colleagues Agree. *International Journal of Stress Management*, 14, 312- 320

Casares, E. (2008). Rotación de personal en la empresa. En E. Casares, *Buenas prácticas de Recursos Humanos* (págs. 144-147). España: ESIC.

Castañeda Aguilera E. (2010). Adicción al trabajo (Workaholism). *Patología Psicosocial del siglo XXI. Salud Laboral Maracay*, 18(1), 57-66.

Castañeda, E. y García, J. (2011). Perspectivas actuales de la Adicción al trabajo. *Cielo*, 21(1), 131-139. Recuperado de <http://www.uv.mx/psycysalud-21-1/21-1/woekaholism-Enrique-Casta%F1eda.pdf>.

Colín C. (2013). Adicción al trabajo, satisfacción y desempeño laboral en ejecutivos mexicanos. UNAM.

Contreras, P. (2011). *Manual de Gestión de Clima y Engagement*. Santiago - Chile: ADEN.

Cruz M. El rol de la eficacia colectiva en el desempeño y bienestar de los trabajadores. Un estudio de caso en el sector de hostelería. *Fòrum de Recerca*. 2009; 14: 23-35.

Cruz-Ortiz, V., Salanova, M., & Martínez, I. M. (2013). Liderazgo transformacional y desempeño grupal: Unidos por el engagement grupal [Transformational leadership and team performance: Linked through team work engagement]. *Revista de Psicología Social*, 28, 183-196.

Cuevas, F. (2012). Engagement - Compromiso Organizacional. Recuperado el 16 de junio de 2016, de <http://www.coscatl.com/articulos/engagement-compromisoorganizacional.htm>

DEL CAMPO, R. (2011). "El engagement brinda importantes ventajas competitivas a las organizaciones". (M. Group, Entrevistador) DR. COLE, D. (2005). *Desarrollo organizacional y desarrollo ejecutivo* (1a ed.). Buenos Aires: Nobuko.

Del Líbano M, Llorens S, Schaufeli W, Salanova M. (2006). Adicción al trabajo: concepto y evaluación. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 27, 24-31

Del Líbano, M., Llorens, S., Schaufeli, W. & Salanova, M. (2006b). Adicción al trabajo: concepto y evaluación. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 27, 24-30.

Del Líbano, M., Renedo, M., Llorens, S. & Salanova, M. (2005). ¿Existen relaciones significativas entre adicción al trabajo y satisfacción? *Forum de recerca*, 9. Publicaciones Universitat Jaume I.

Del Líbano, M., Rodríguez, A., Llorens, S., Cifre, E. & Salanova, M. (2006a). Adicción al trabajo y Flow: una relación conflictiva. *Riesgo Laboral*, 14, 34-7. Deutsch, C. (1979). The workaholic spouse. *The Parent's Magazine*, 54, 36.

Del Líbano, M., Rodríguez, A., Llorens, S., Cifre, E. y Salanova, M. (2006). Adicción al trabajo y Flow: una relación conflictiva. *Riesgo Laboral*, 14, 34-37.

Del Libiano y Cols (2013). La adicción al trabajo. *Salud laboral, riesgos laborales, psicosociales y bienestar laboral*. Ed. Pirámide Pág. 240-259.

Demerouti, E., Bekker, A., Jensen, P. & Schaufeli, W. (2001). Burnout and Engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of work, Environment & Health*

Demerouti, E., C. R. (2010). *From thought to action: Employee work engagement and job performance*. (P. Press, Ed.) Nueva York.

Fassel, D. (1990). *Working ourselves to death: the high cost of workaholism. the rewards of recovery*. San Francisco, CA: Harper Collins.

Fernández, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. San Vicente: Club Universitario.

Fernández-Montalvo J, Echeburúa E. (1998). Laborodependencia: cuando el trabajo se convierte en adicción. *Revista de Sicopatología y Psicología Clínica*, 3(2), 103-120

Flowers, C. P. y Robinson, B. (2002). A structural and discriminant analysis of the Work Addiction Risk Test. *Educational and Psychological Measurement*, 62, 517-526.

González J. (2009) El trabajo Definición de trabajo. Extraído de 28 de septiembre del 2016 de: http://archivos.diputados.gob.mx/centros_estudio/Cesop/Eje_tematico.htm

HERNANDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ-COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, P. (2006). Metodología de la Investigación - 4ta. Edición. México: McGraw-Hill Interamericana.

Herrera LM, Rivera MS. Prevalencia de malestar psicológico en estudiantes de enfermería relacionada con factores sociodemográficos, académicos y familiares. Cienc Enferm [Internet]. 2011 [citado 2013 set. 22];17(2):55-64. Disponible en: http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v17n2/art_07.pdf

INE (2007). Encuesta del Empleo del Tiempo. Qué hacemos y durante cuánto tiempo. Madrid: Instituto Nacional de Estadística.

INE (2010). Encuesta del Empleo del Tiempo 2009-2010. Avance de resultados. Notas de prensa. Madrid: Instituto Nacional de Estadística.

Killinger, B. (1991). Workaholics: The respectable addicts. New York: Simon & Schuster.

Liébana Presa C, Rodríguez Borrego MA, Fernández Martínez ME, Vázquez Casares AM, López Alonso A, Castro González MP, et al. Relación entre el estado de salud psicológica inteligencia emocional y burnout en estudiantes de enfermería de la provincia de Leon. Presencia Rev Enferm Salud Mental [Internet]. 2011 [citado 2013 jul.15];7(13). Disponible en: [http:// www.index-f.com/presencia/n13/sumario.php](http://www.index-f.com/presencia/n13/sumario.php)

Llorens, S., Del Líbano, M., Schaufeli, W. & Salanova, M. (2006). Acciones preventivas de la adicción al trabajo. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 28, 18-24.

Machlowitz, M. (1980). *Workaholic: Living with them. Working with them*. Addison-Wesley: Publishing Company.

Manzano G. Burnout y Engagement en un colectivo pre-profesional estudiantes universitarios. *Bol Psicol.* 2002;74(1):79-102.

Martínez IM, Salanova MS. Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios: relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Rev Educ.* 2003;(330):361-84.

Méndez D. (2010). El estrés laboral como un factor de riesgo para generar adicción al trabajo. UNAM.

Mosier, S. (1983). *Workaholics: an analysis of their stress, success and priorities*. [Thesis Master]. Austin: Texas University. Oates, W. (1968). On being a “workaholic” (a serious jest). *Pastoral Psychology*, 19, 16-20.

Mudrack, P. & Naughton, T. (2001). The assessment of workaholism as behavioral tendencies:

Müller R, Pérez C, Ramírez L. Estructura factorial y consistencia interna de la Utrecht Work Engagement Escala (UWES) 17 entre trabajadores sanitarios de Chile. *Liber.* 2013; 19(2): 163-171

Oates, W. (1971). *Confessions of a Workaholic: The factors about work addiction*. New York: World. Overbeck, T. (1980). *The workaholic*. Psychology University of Santa Clara.

Polaino, L. (1998). El "Workaholism" como neurosis de autorrealización en el trabajo. En J. Buendía. *Estrés laboral y salud* (pp. 159-171). Madrid: Biblioteca Nueva.

Robinson, B. & Kelley, L. (1998). Adult children of workaholics: Self-concept, anxiety, depression, and locus of control. *The American Journal of family Therapy*, 26, 223-238.

Robinson, B. (2000). Workaholism: Bridging the gap between workplace, sociocultural and family research. *Journal of Employment Counseling*, 37, 31-47.

Robinson, B. (2007). *Chained to the Desk: A guidebook for workaholics, their parents and children, and the clinicians who treat them*. (2ª Ed). New York: New York University Press.

Robinson, B. & Post, P. (1995). Work addiction as a function of family of origin and its influence on current family functioning. *The Family Journal*, 3, 200-20

Rodríguez, A., Del Líbano, M., Cifre, E., Llorens, S. & Bresó, E. (2005). Flow vs. adicción al trabajo. ¿Opuestos o complementarios? En J. Romay, J. Salgado, M. Romani & D. Robla (Eds.). *Psicología de las Organizaciones del Trabajo y de los Recursos Humanos*. (pp. 229-134). Barcelona

Ruben. (mayo de 2008). Engagement, comprometerse en el trabajo. Obtenido de <http://www.blogcapitalhumano.com/2008/05/28/engagement-comprometersecon-el-trabajo/>

Salanova M, Bresó E, Schaufeli WB. Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement. *Ansiedad Estrés* [Internet]. 2005 [citado 2013 jul. 15]:11(2-3):215-31. Disponible en: <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/243.pdf>

Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). La ilusión por el trabajo (Engagement): ¿El lado positivo del Burnout? En M. Martínez, et al. *Quemarse en el trabajo (burnout): 11 perspectivas del burnout* (pp. 73-92). Madrid: Egado.

Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la Dirección de Recursos Humanos. *Estudios financieros*, 109-261.

Salanova, M. (2005). Metodología Wont para la Evaluación y Prevención de Riesgos Psicosociales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 14, 22-32.

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el Trabajo*. Madrid: Alianza Editorial.

Salanova, M., Bresó, E., Grau, R. & Llorens, S. (2004). Exposición a la tecnología de la información, burnout y engagement: el rol modulador de la autoeficiencia personal. *Revista de psicología social aplicada*, 69-87.

Salanova, M., Del Líbano, M., Llorens, S. & Schaufeli, W. (2005). Workaholism and subjective wellbeing: Are workaholic's happy people? 9^a European Congress on Psychology. Granada, Spain.

Salanova, M., Del Líbano, M., Llorens, S., Schaufeli, W. & Fidalgo M. (2008). La adicción al trabajo. Nota Técnica de Prevención 759. Instituto Nacional de Seguridad, Higiene y Trabajo.

Salanova, M., Del Líbano, M., Llorens, S., Schaufeli, W. y Nogareda, C. (En prensa). Nota técnica de prevención: La adicción al trabajo. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad, Higiene y Trabajo.

Salanova, M., Grau, R., Llorens, S. y Schaufeli, W.B. (2001). Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: El rol modulador de la autoeficacia [Exposure to information technologies, burnout and engagement: The moderator role of self-efficacy]. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11, 69-90.

Schaufeli WB, Taris TW, Van Rhenen W. Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being

Schaufeli, W., Taris, T. & Van Rhenen, W. (2005). Workaholism, Burnout and Work Engagement: Three of a Kind or three different kind of employee well-being? *Applied Psychology*, 57 (2), 173-203.

Scott, K., Moore, K. & Miceli, M. (1997). An exploration of the meaning and consequences of workaholism. *Human Relations*, 50, 287-314

Siemens Business Services; "Efectos de la globalización en las empresas"; Elie Cohen, octubre 2006 N2 CRECIMIENTO: "El impacto de la globalización en los negocios"; Mike Wyatt, de mayo de 2006 Bloomberg Businessweek, "El paraíso fiscal que está ahorrando miles de millones a Google", Jesse Drucker, octubre 2010.

Setti I, Argentero P. Organizational features of workplace and job engagement among swiss healthcare workers. *Nurs Health Sci.* 2011; 13(4): 425-432. 10. Pulido-Martínez H. Produciendo trabajadores modernos: conocimiento psicológico y el mundo del trabajo en el sur. *Univ. Psychol.* 2007; 6(1): 27-38.

Shaufeli W, Bakker A. UWES, Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual [Internet]. The Netherlands: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University; 2003 [citado 12 jun 2012]. 58 p. Disponible en: http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_87.pdf

Shimazu, A., Schaufeli, W. y Taris, T. (2010). How does workaholism affect worker health and performance? The mediating role of coping. *International Journal of Behavioral Medicine*, 17, 2, 154-160.

Silva Y, Carena M, Canuto M. Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios. Un estudio exploratorio y descriptivo. *Boletín de Psicología.* 2013; (108): 37-57.

Snir, R. & Harpaz, I. (2006). The workaholism phenomenon: a cross-national perspective. *Career Development International*, 11, 5, 374-393.

Spencer, J. & Robins, A. (1992). Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results. *Journal of Personality Assessment*, 58(1), 160-78.

Usanos, P. (1983): "Control mental y variables de personalidad. Un estudio experimental". Tesis doctoral presentada y defendida en la Universidad Complutense. Madrid.

Valdés, M y Flores, T. (1985). *Psicobiología del estrés*. Barcelona: Martínez Roca.

Van Wijhe C, M Peeters, Schaufeli W. (2013) Creencias irracionales en el trabajo y sus implicaciones para la adicción al trabajo. Universidad de Utrecht, Países Bajos. *J Occp Rehabil*. 2013

Viejo, S. & Margarita, G. (April de 2013). Presencia del estrés laboral, síndrome de burnout y engagement en personal de la enfermería del hospital del niño morelense y surelación con denterminados factores laborales. *European Scientific Journal* .

Xanthopoulou D, Bakker AB, Heuven E, Demerouti E, Schaufeli, WB. Working in the sky: A diary study on work engagement among flight attendants. *J Occup* .

Xanthopoulou, B. (2010). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.

Porto-Martins, Paulo Cesar; Basso-Machado, Pedro Guilherme Engagement en el trabajo. SORIA, Maria Salanova; SCHAUFELI, Wilmar. El Engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte

en pasión. Madrid: Alianza Editorial, 2009. 320 páginas Estudos e Pesquisas em Psicologia, vol. 10, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 972 -976 Universidade do Estado do Rio de Janeiro Rio de Janeiro, Brasil

Cropanzano, R. and Mitchell, M.S. (2005), "Social exchange theory: an interdisciplinary review", *Journal of Management*, Vol. 31, pp. 874-900.

Hobfoll S. E., London, P., & err, E. (1988). Mastery, intimacy, and stress-resistance during war. *Journal of Community Psychology*, 16, 317-331.

ANEXOS

''

''

''

''

''

''

''

''

''

''

''

''

''

''

''

Instrucciones:

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

Marca colocando un 1 en el espacio que corresponda (como en el siguiente ejemplo):

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

Ejemplo: Escucho música mientras trabajo

			1			
--	--	--	---	--	--	--

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

1 Mi trabajo satisface mis necesidades y le da significado a mi vida profesional						
2 Me entusiasma mi trabajo						
3 Cuando estoy trabajando me desconecto de lo que pasa a mi alrededor						
4 Mi trabajo me motiva						
5 Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar						
6 Estoy orgulloso y comprometido con el trabajo que hago						
7 Mi trabajo me absorbe						
8 Aguanto trabajar durante largos periodos de tiempo						
9 Mi trabajo me plantea retos constantes						
10 Me "dejo llevar" por mi trabajo						
11 Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo						
12 Incluso cuando las cosas no están bien, saco fuerzas para seguir trabajando						

©Uso exclusivo para fines de investigación científica.