



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**PRESTACIONES COMO FACTORES DE PREDISPOSICIÓN
PARA EL DESARROLLO DE ENGAGEMENT EN TRABAJADORES
DE UNA ORGANIZACIÓN GUBERNAMENTAL**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO (A) EN PSICOLOGÍA**

P R E S E N T A:

RAMÍREZ OMAÑA DIANA ELIZABETH

DIRECTORA: DRA. ERIKA VILLAVICENCIO AYUB



CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX., 2018



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

*“Dreamers, you see everything in color while the world is getting darker”- **Jonas Brothers.***

Papás

Por apoyarme siempre en todo, en todas mis decisiones y estar siempre conmigo.

DMD

Por enseñarme lo que es tener hermanos, a compartir, pelear y jugar; gracias por ser siempre mi familia.

Familia Omaña

Por ser la mejor familia.

Índice

Resumen	7
Introducción	8
Parte I	10
Marco Teórico	10
CAPÍTULO 1. ENGAGEMENT	11
<i>Antecedentes del Engagement</i>	11
<i>Definiciones Engagement</i>	15
<i>Modelos y teorías de Engagement</i>	17
<i>Medición del engagement</i>	22
<i>Investigaciones de engagement</i>	23
<i>Organizaciones saludables y engagement</i>	26
CAPÍTULO 2. PRESTACIONES, RECIPROCIDAD Y JUSTICIA ORGANIZACIONAL	30
<i>Prestaciones Laborales</i>	30
Definición	30
Prestaciones de Ley	33
Contexto de las Prestaciones de Ley en México	35
<i>Reciprocidad Organizacional</i>	37
<i>Justicia Organizacional</i>	39
Parte II	43
Investigación	43
<i>Justificación</i>	44
Planteamiento del problema	44
<i>Objetivos</i>	46
General	46
Específicos	46
<i>Pregunta de investigación</i>	47
<i>Hipótesis</i>	48
Método	49
<i>Participantes</i>	49
<i>Variables</i>	50
<i>Tipo de estudio</i>	51
<i>Instrumentos</i>	51
<i>Procedimiento</i>	52
Análisis de datos	52
RESULTADOS	53
<i>Prestaciones Laborales de Ley</i>	53
<i>Engagement</i>	54
<i>Prueba de hipótesis</i>	55
Discusión	65

Conclusión	69
<i>Aportes y limitaciones del estudio</i>	70
REFERENCIAS	71
Anexo 1	78

Resumen

La presente investigación se desarrolló dentro del área de la Psicología Organizacional con un marco de las Relaciones Laborales y la Psicología de la Salud Organizacional. La muestra fue de 150 trabajadores de una organización gubernamental, quienes respondieron la batería de instrumentos conformada por: el cuestionario demográfico y laboral, el cuestionario de conocimiento de las prestaciones laborales de ley y Utrecht Work Engagement Scale (UWES), adaptada para población mexicana. Los resultados mostraron que no existe relación entre el conocimiento de las prestaciones laborales de ley y la vinculación laboral. Los empleados obtuvieron mayores niveles de *vigor* seguido por *dedicación* y reportaron bajos niveles de *absorción*. La mayoría de los trabajadores obtuvo un nivel de engagement mínimo-bajo y la minoría mostró un engagement alto. Se obtuvieron niveles altos de conocimiento de las prestaciones laborales que les brinda la organización, difiriendo del nivel de conocimiento que obtuvieron con la prestación de *lactancia*.

PALABRAS CLAVE: *Engagement (vinculación laboral), prestaciones laborales de ley, psicología positiva, reciprocidad organizacional, justicia organizacional.*

Introducción

En la actualidad existen cambios en el mundo laboral y las organizaciones tratan de adaptarse a ellos, pero ¿qué significan estos cambios para los empleados? Salanova y Shaufeli (2009) mencionan que los cambios que se están experimentando en el mundo laboral requieren empleados comprometidos en su trabajo, ya que se necesita de su participación psicológica y se buscan más las competencias psicosociales, por lo tanto, se necesitan empleados que sean capaces y se encuentren dispuestos a invertir en sus puestos de trabajo, actualmente tiene una gran importancia el capital humano de una organización.

El concepto de “engagement” se ha popularizado tanto para las organizaciones como para el ámbito académico. Se ha definido como un estado mental positivo relativamente persistente (Rodríguez, Martínez, y Salanova, 2014). Se ha encontrado que los empleados con engagement aportan mayor energía, mantienen una relación estrecha con sus actividades laborales y son capaces de enfrentar los problemas de una manera eficaz (Salanova, 2009) y por ende, existe una menor tendencia a abandonar la organización.

Hoy en día, gran parte de los mejores empleados se encuentran en las organizaciones donde existe y se fomenta el engagement (Salanova y Shaufeli, 2009), así, los trabajadores están más comprometidos con su trabajo en situaciones en las que les ofrecen (Saks, 2006): significancia, seguridad y disponibilidad; dentro de la seguridad que la organización le puede brindar al empleado es proporcionar las prestaciones de ley. Aumentar la vinculación psicológica con el trabajo se ha vuelto un aspecto que cada vez vale más la pena financieramente para las organizaciones, al aumentar la rentabilidad a través de una mayor producción (Salanova y Shaufeli, 2009).

En la revisión en la literatura no se encontraron estudios que relacionen estas dos variables elegidas para la presente investigación, por lo cual se espera que se aporte para otras investigaciones y aplicaciones. Para ello, el primer capítulo incluye una revisión teórica del Engagement donde se revisan sus antecedentes, definiciones, modelos, instrumentos de medición, investigaciones y su influencia en las organizaciones saludables.

El capítulo dos aborda las prestaciones de ley en México y la reciprocidad organizacional, en donde se revisa su definición, las prestaciones establecidas por la ley, el contexto que tienen las prestaciones en México, y la justicia organizacional.

Posteriormente se describe la metodología propuesta y los resultados obtenidos en la investigación.

Dentro de la conclusión se interpretan los resultados obtenidos, se discute su importancia y se señalan las limitaciones del presente estudio, además se ofrecen algunas propuestas para futuras investigaciones.

Parte I

Marco Teórico

CAPÍTULO 1. ENGAGEMENT

En nuestro contexto actual, las organizaciones buscan ofrecer a sus empleados las mejores oportunidades para retener los talentos dentro de ellas. La psicología organizacional ha estudiado el comportamiento de los trabajadores en sus entornos laborales, se han encontrado factores que hacen mejor la experiencia del trabajador dentro de la organización haciendo que estos permanezcan en ella. En ese grupo de factores se encuentra el *engagement* y en el presente capítulo se presentan sus antecedentes, definiciones, modelos y teorías, los instrumentos para su medición, investigaciones que se han realizado y su relación con las organizaciones saludables.

Antecedentes del Engagement

La salud psicosocial de los empleados es la aplicación de la psicología para promover, proteger, mejorar la calidad de vida, la salud y el bienestar de los trabajadores. Su estudio comenzó en 1915 con la fundación “Health and Munition Workers Committee”, pero fue hasta 1990 cuando esta corriente nace como una especialidad de la psicología. Surgió el problema de que la psicología se centraba en los aspectos negativos solamente, por lo que se empezó a desarrollar una aproximación positiva dentro de la psicología. La *Psicología Positiva* tuvo su origen con Seligman en 1998, inició una nueva era en la psicología positiva al elegirla como tema durante su mandato en la Asociación Americana de Psicología, haciendo referencia a que la psicología tenía que enfocarse sobre las fortalezas humanas y su funcionamiento óptimo, al talento y la mejora de las vidas normales de las personas y no enfocarse tanto en las debilidades y las disfunciones. La *Psicología Positiva*

se definió como “el estudio científico del funcionamiento humano óptimo” (Grau, Llorens, Peiro, Salanova y Schaufeli, 2000, p.119).

La psicología positiva se basa en tres aspectos fundamentales (Salanova y Schaufeli, 2004):

- La crítica a los modelos médicos de salud existentes.
- Resultados positivos.
- Los resultados positivos son más eficaces en la reducción de problemas psicosociales y tienen un impacto a largo plazo.

En 1999 se propuso el modelo de Psicología Organizacional Positiva, el cual buscaba potencializar los ambientes laborales para que se obtuviera el máximo desarrollo, virtudes personales y profesionales mediante el disfrute del trabajo y fuera estimulado el desarrollo de los trabajadores (Serrano, 2014). Este modelo tenía como objetivos ver a la psicología no sólo como la que soluciona las cosas que van mal, sino también para construir cualidades positivas (Salanova, y Schaufeli, 2004) y comprender, predecir y optimizar las fortalezas de las personas para mejorar la salud de los trabajadores, buscando un estado de bienestar y no sólo la ausencia de alguna enfermedad (Castellano, Cifre, Spontón, Medrano, y Maffei, 2013). En los últimos años varios estudios (Bakker, Demerouti, y Xanthopoulou, 2011; Grau, Llorens, Peiro, Salanova, y Schaufeli, 2000; Rodríguez-Montalbán, y Martínez-Lugo, 2014) relacionados a las organizaciones y los empleados enfocaron su mirada en el desarrollo de las capacidades y fortalezas de los empleados y las organizaciones para lograr un funcionamiento óptimo.

El primer académico en conceptualizar el engagement en el trabajo fue Kahn en 1990 (figura 1), lo describe como “el aprovechamiento de las energías del empleado en términos físicos, cognitivos y emocionales” (Kahn, 1990, p. 714). Menciona que los empleados con engagement se entregan psicológicamente, están enfocados totalmente en su trabajo y concentrados en su rol (Rich, Lepine y Crawford, 2010) y, por ende ponen mayor esfuerzo en su trabajo porque se identifican con él (Schaufeli, 2012).

Kahn estructuró tres condiciones de la vinculación psicológica con el trabajo (Einolander, 2016; Rich, Lepine y Crawford, 2010): el significado (influido por la percepción hacia la organización, factores laborales relacionados en las tareas y los roles), la seguridad (influido por los sistemas sociales relacionados con el apoyo y las relaciones) y la disponibilidad (influido por las percepciones individuales de confianza y autoconciencia).

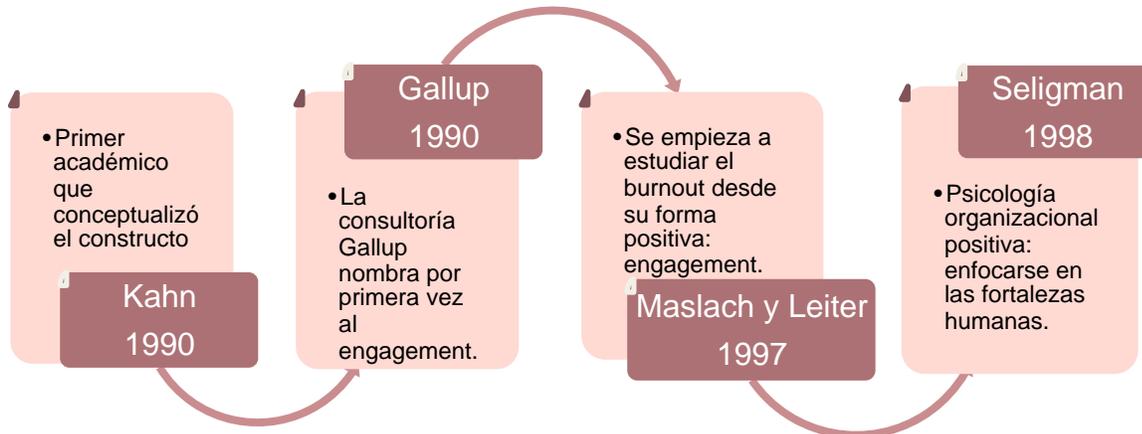
Al cambiar de perspectiva, prestando más atención a los estados positivos en la psicología, el concepto de “Burnout” (que representa un estado negativo en la psicología) fue complementado y vinculado por su concepto positivo: engagement (Maslach, Schaufeli, y Leiter, 2001). El Burnout es definido como “una reacción al estrés ocupacional crónico, caracterizado por: agotamiento emocional, cinismo (actitud negativa) y ausencia de eficacia profesional” (González-Romá, Schaufeli, Bakker, y Lloret, 2006, p. 166). Maslach y Leiter (1997) destacan al burnout como una degradación de la vinculación psicológica con el trabajo, donde un trabajo que empieza siendo importante, significativo y retador termina siendo desagradable, insatisfactorio y sin sentido.

Maslach y Leiter (1997) en su modelo estructural, definieron al engagement como lo contrario al Burnout, señalaron que la vinculación psicológica con el trabajo es caracterizada por la energía, eficacia e involucramiento, lo contrario a las tres dimensiones del Burnout medidas por el Maslach Burnout Inventory (MBI) (agotamiento, cinismo e ineficacia).

A partir de esta relación entre burnout y engagement se han derivado diversas investigaciones, donde se ha encontrado que las escalas tanto de burnout como de vinculación psicológica con el trabajo están negativa y significativamente relacionadas con el otro (Grau, Llorens, Peiro, Salanova, y Schaufeli, 2000), las dimensiones de ambos son contrarias: vigor es conceptualmente contrario al agotamiento emocional, y la dedicación es contraria al cinismo (Maslach y Leiter,1997). Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Romá, y Bakker (2002) evidenciaron y apoyaron la conceptualización de las dimensiones de burnout y engagement como contrarias entre ellas, donde definieron dos dimensiones subyacentes diferentes: energía e identificación.

Figura 1.

Línea del tiempo.



Definiciones Engagement

La traducción al español de engagement es complicada, no hay un término que lo abarque totalmente sin caer en repeticiones, simplezas o errores (Salanova y Schaufeli, 2004). “El *engagement* sabemos que no significa exactamente lo mismo que otros conceptos que sí tienen su homónimo en lengua inglesa como: la implicación en el trabajo (*work involvement*), el compromiso organizacional (*Organizational commitment*)” (Salanova y Llorens, 2008, p. 64). Para Salanova y Llorens (2008) el término que se ajusta al *engagement* es *vinculación*

psicológica con el trabajo, por esta razón, en esta investigación se utilizarán ambos términos.

En el año 2000 diversos autores comentaban que la investigación empírica del *engagement* era muy reciente y no había trabajos publicados sobre el *engagement* en trabajadores (Grau, Llorens, Peiro, Salanova, y Schaufeli, 2000). En el cuadro 2 se presentan las definiciones más comunes para la vinculación psicológica con el trabajo de diversos autores:

Cuadro 2.

Definiciones de Engagement. (Elaboración propia, 2017)

<i>Autor(es)</i>	<i>Definición</i>
Kahn (1990)	Aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles de trabajo, las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles.
Rothbard (2001)	Presencia psicológica que promueve un estado que involucra dos componentes críticos: atención y absorción. Atención referida como una habilidad cognitiva y una cantidad de tiempo desempeñando un rol, mientras que la absorción se refiere a la intensidad de enfocarse en un rol.
Maslach, Schaufeli y Leiter (2001)	Es caracterizado por la energía, involucramiento y la eficacia, las tres diferencias con las dimensiones del Burnout.
Schaufeli, Salanova, González- Roma y Bakker (2002)	Estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por <i>vigor</i> , <i>dedicación</i> y <i>absorción</i> . Se refiere a un estado afectivo-cognitivo persistente, no está focalizado en un objeto, evento o situación particular. El <i>vigor</i> se caracteriza por los altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja. La <i>dedicación</i> denota la alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de satisfacción, entusiasmo, inspiración, orgullo y respeto por el trabajo. Por último, la <i>absorción</i> ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, se tienen dificultades para

	desconectarse de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas.
Saks (2006)	Compromiso emocional e intelectual con la organización.
Salgado y Peiro (2008)	Conjunto de las experiencias positivas que pueden derivarse del trabajo y que hacen que la persona se vincule a la organización.
Bakker, Demerouti, y Xanthopoulou (2011)	Consiste en cómo los trabajadores viven su trabajo; como una experiencia estimulante y enérgica, que los motiva a querer realmente destinar tiempo y esfuerzo; como una actividad significativa y valiosa; y como algo interesante y apasionante.
Schaufeli (2012)	Se refiere a la implicación, al compromiso, la pasión, el entusiasmo, la absorción, el esfuerzo concentrado y a la energía.
Schaufeli (2017)	Estado positivo asociado con la realización de las actividades diarias de cualquier tipo y está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción.

Para fines de esta investigación, el engagement (vinculación psicológica con el trabajo) será definido como un estado positivo formado por experiencias positivas en una organización. Donde el empleado tiene una conexión enérgica y efectiva con su trabajo e involucra: tiempo, energía, esfuerzo, pasión y dedicación a su trabajo.

Modelos y teorías de Engagement

Al tener diversas definiciones, el engagement se ha estudiado desde múltiples perspectivas, es por eso que cuenta con diferentes modelos y teorías psicosociales de diversos autores reflejados en el cuadro 4. Los modelos psicosociales intentan identificar los elementos cruciales para el explicar el fenómeno, en este caso, el engagement (Salanova y Schaufeli, 2009).

La mayoría de los modelos que son utilizados para estudiar el engagement son aquellos que involucran a los recursos. El primero de ellos es el *modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll* (1989), se enfoca en los recursos a los que ve como condiciones, objetos, características personales y energías obtenidos por derecho o por cumplimiento de objetivos. Esta teoría ve a las personas como aquellas que se esfuerzan por proteger sus recursos para hacer frente a situaciones estresantes y como inversionistas de recursos que tienen para construir otros recursos (Hobfoll, 1989).

La *teoría del rol de Kahn* (1990), establece que el engagement es un concepto multidimensional motivacional, ya que refleja los elementos físicos, cognitivos y emocionales de las personas con las que se involucran en sus roles de trabajo. Para que el engagement desde esta perspectiva se desarrolle, es necesario que el trabajo sea significativo, el ambiente de trabajo sea seguro y los recursos personales estén disponibles para el trabajador.

El *modelo estructural de Maslach y Leiter* (1997), asume que la vinculación psicológica con el trabajo y burnout son los polos opuestos de un continuo de bienestar en el trabajo, en el cual el burnout representa el polo negativo y el engagement el polo positivo. La vinculación psicológica con el trabajo es considerada como el objetivo deseado para implementar a intervenciones de burnout.

La Teoría de la conservación de recursos de Hobfoll (2001), describe que las personas se esfuerzan en proteger, conservar y obtener más recursos, y al obtenerlos son

propensos a generar nuevos recursos. Ve a las personas como gestor de sus recursos, entendidos como objetos, características personales, o condiciones que son valoradas por cada persona y los cuales pueden ser motivadores.

Hobfoll (2001) menciona, que los trabajadores enfrentan el estrés por medio de los recursos que la organización les brinde. Además, las personas que obtienen más recursos tienen más posibilidades de generar nuevos recursos.

El *modelo de circunplejo de emociones de Posner, Russell y Peterson (2005)*, menciona que las emociones pueden diferenciarse en dos factores: positivas y negativas. El modelo propone que las emociones positivas presentan una relación directa y positiva con el engagement, mientras que las emociones negativas se relacionan directa y positivamente con el Burnout.

El *modelo de Saks (2006)*, llamado Teoría del Intercambio Social, plantea que para que los empleados desarrollen vinculación psicológica con el trabajo se necesita que la organización brinde algún beneficio, así, el compromiso laboral se desarrollará al tener una reciprocidad entre empleado y organización.

Para este modelo, los recursos son la clave del desarrollo del engagement en los empleados, existiendo un intercambio interno de ganar-ganar. Proporciona a las organizaciones el primer paso que deben de dar para conseguir el vinculación psicológica en sus empleados, que es el brindarles beneficios y recursos adecuados como los recursos

económicos y socioemocionales, es decir: el apoyo de sus superiores, el reconocimiento de su trabajo y de los logros alcanzados, la premiación y justicia organizacional (Saks, 2006).

El *teoría de Demandas y Recursos Laborales* (DRL) utiliza un proceso motivacional que se ha aplicado para predecir el Burnout, absentismo laboral y la vinculación psicológica con el trabajo, entre otros, por lo que ha evolucionado a convertirse en una teoría con la que se puede comprender, explicar y pronosticar el bienestar de los empleados (Bakker y Demerouti, 2013).

De acuerdo con la teoría de DRL, los entornos de trabajo pueden dividirse en demandas laborales y recursos laborales, explicando el proceso motivacional y el deterioro de la salud que se vive en las organizaciones (Rodríguez-Montalbán, y Martínez-Lugo, 2014), siendo las demandas laborales las que producen agotamiento laboral y los procesos de deterioro de salud; los recursos laborales son los que tienen la capacidad de producir el engagement, es decir, los procesos motivacionales (Bakker, y Demerouti, 2013). Las demandas y los recursos laborales interactúan para predecir el bienestar laboral, de manera que éstos disminuyen el impacto de las demandas al ser aspectos como la retroalimentación, el acompañamiento y apoyo de los supervisores. Las demandas aumentan el impacto de los recursos laborales al ser las que requieren un esfuerzo sostenido tanto físico como psicológico por parte de los empleados, al ser demandas cuantitativas (sobrecarga), mentales (tareas que requieren concentración), socio-emocionales, físicas (condiciones de trabajo y tarea), organizacionales (conflicto de rol),

por eso los recursos crean un balance con las demandas (Bakker y Demerouti, 2013; Demerouti, Bakker, Nachreiner, y Schaufeli, 2001).

El factor más importante para el engagement son los recursos, ya que tienen una relación recíproca con la vinculación psicológica con el trabajo: al aumentar los recursos existe mayor posibilidad de generar o aumentar el engagement (Bakker, Demerouti, y Xanthopoulou, 2011; Salanova y Schaufeli, 2004). Los recursos laborales tienen la función de ser los motivadores intrínsecos para los trabajadores, porque fomentan el aprendizaje, el desarrollo y el crecimiento personal y profesional; son motivadores extrínsecos al ser elementos fundamentales para el logro de diversos objetivos en sus trabajos (Demerouti, Bakker, Nachreiner, y Schaufeli, 2001).

Cuadro 4.

Modelos y teorías de engagement (Elaboración propia, 2017).

<i>Nombre</i>	<i>Autor(es)</i>	<i>Descripción</i>
Teoría de la Conservación de Recursos	Hobfoll (1989)	Explica cómo las personas enfrentan las situaciones de estrés por medio de recursos para protegerse ante consecuencias negativas.
La teoría del rol	Kahn (1990)	Ve al engagement como un concepto multidimensional motivacional, refleja los elementos físicos, cognitivos y emocionales de las personas con las que se involucran en sus roles de trabajo.
Modelo Estructural	Maslach y Leiter (1997)	Engagement y burnout como constructos opuestos, donde el engagement es positivo y el burnout negativo.
Teoría de la conservación de recursos	Hobfoll (2001)	Las personas se esfuerzan en proteger, conservar y obtener más recursos, al obtenerlos son propensos a generar nuevos recursos.
Modelo de	Demerouti,	Explica al engagement y al Burnout en

demandas- recursos laborales	Bakker, Nachreiner, y Schaufeli (2001)	función de las demandas y los recursos (personales, laborales y organizacionales) y sus consecuencias a nivel individual y organizacional. Intenta explicar el bienestar y el malestar que los trabajadores padecen a través del proceso motivacional y de deterioro.
Modelo de circumplejo de emociones	Posner, Russell y Peterson (2005)	Las emociones se dividen en: positivas y negativas. El engagement representa las emociones positivas, y el burnout representa las emociones negativas.
Teoría del Intercambio Social	Saks (2006)	Su principio básico es que las relaciones evolucionan con el tiempo en confianza, lealtad y compromiso mutuo, es decir, en una reciprocidad. Los empleados elegirán estar engaged con su organización por los recursos que se les brinda.

Medición del engagement

Dentro de la literatura se encontró una cantidad pequeña de instrumentos para medir la vinculación psicológica con el trabajo, a continuación se describen cada uno de ellos (Salanova y Schaufeli, 2009):

a) Q12

Es un instrumento creado por la consultoría Gallup, diseñado como una herramienta de dirección y no como un instrumento de investigación. Está conformado por 12 ítems que se puntúan en una escala de 5 valores: 1 (Totalmente de desacuerdo) hasta el 5 (Totalmente de acuerdo). El instrumento evalúa los recursos laborales que el trabajador percibe en su trabajo y no su nivel subjetivo de engagement.

b) *Cuestionario de Engagement Personal*

Está basado en el concepto inicial de engagement personal propuesto por Kahn en 1990. Fue creado por May, Gilson y Harter (2004), está conformado por 13 ítems con tres dimensiones: engagement cognitivo, emocional y físico. Se encontró (May, Gilson y Harter, 2004) que estas tres dimensiones no se pueden distinguir como aspectos diferentes del engagement, lo que hace que se unan en una única puntuación compuesta. Sin embargo, este cuestionario no ha sido muy utilizado, por eso no existe más información disponible.

c) *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES)*

El *Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES)* es el instrumento más utilizado para la medición del engagement, está disponible en 19 idiomas. Está conformado por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Tiene tres versiones: UWES-9, UWES-15 y UWES- 17. Sus ítems se puntúan en una escala tipo Likert de 0 (Nunca) a 6 (Siempre) (Schaufeli, Bakker, Salanova, 2006).

Investigaciones de engagement

La investigación de Schaufeli y Bakker (2003), tuvo el propósito de llevar a cabo las evaluaciones del UWES, se obtuvo una compilación de 25 estudios en Holanda y Bélgica entre 1999 y 2003. En 11 de los estudios se aplicó el UWES-17 (n=2313), en los 14 estudios restantes, se aplicó el UWES-15. Los participantes se conformaron por 57.2% de hombres entre 15 a 81 años (M=38.2, DE=10.51), el 86% de los trabajadores fueron holandeses (Schaufeli y Bakker, 2003).

Schaufeli y Bakker (2003) reportaron las relaciones entre edad y el sexo con la vinculación psicológica con el trabajo. “Las escalas del UWES presentaron una correlación

débil de tipo positivo con la edad: vigor $r=0.05$, dedicación $r=0.14$ y absorción $r=0.17$. La correlación con la edad y el total del UWES es de 0.14. Por lo tanto los empleados más viejos experimentan más engagement” (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 18).

Para la relación con el sexo, los hombres presentaron puntajes más altos que las mujeres en dedicación y absorción, mientras que en los puntajes de vigor no parecían existir diferencias de género. “El puntaje medio de los hombres en dedicación y absorción es de 4.02 y 3.65 respectivamente, mientras que los correspondientes valores a medios para las mujeres son de 3.90 y 3.48” (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 18), donde los niveles medios de engagement no diferenciaron a gran escala entre el sexo.

En 2006, Saks realizó una investigación de antecedentes y consecuencias del engagement en los empleados con su *Teoría de Intercambio social*. Desde su perspectiva, existen dos tipos de vinculación psicológica con el trabajo: de puesto y de organización. Tuvo una muestra de 102 empleados de diferentes organizaciones y puestos, con un promedio de edad de 34 años, 60% fueron mujeres (Saks, 2006).

En su investigación se manifestó que las características del trabajo y el apoyo organizacional son significativas para el engagement de puesto. El apoyo organizacional fue también un predictor significativo para el engagement organizacional.

Castellano, Cifre, Spontón, Medrano y Maffei (2013) realizaron una investigación en la cual se probó el modelo de que las emociones positivas tienen relación directa y positiva con el engagement y directa y negativa con el burnout. Tuvieron una participación de 407 trabajadores de empresas privadas de Argentina. En sus resultados se observó que las

emociones positivas se relacionan negativamente con el burnout y positivamente con el engagement, contrario a las emociones negativas, siendo las que se relacionan positivamente con el burnout y negativamente con el engagement.

La investigación de Rodríguez, Martínez y Salanova (2014) puso a prueba el rol mediador del engagement en el trabajo, como proceso psicológico que explica la relación entre justicia organizacional y los comportamientos de ciudadanía organizacional. Se realizó el estudio con una muestra de 144 empleados de Puerto Rico, donde se encontró que el engagement media la relación entre la justicia y los comportamientos de ciudadanía organizacional y por lo tanto “cuando las personas perciben que son tratadas en el trabajo de forma justa, se fomenta el engagement en el trabajo, lo que a su vez, predice de los comportamientos de ciudadanía organizacional” (Rodríguez, Martínez, y Salanova, 2014, p. 961).

Tripiana y Llorens (2015) realizaron una investigación con el objetivo de conocer la relación entre el liderazgo transformacional y el engagement. Su estudio tuvo una participación de 271 empleados que pertenecían a una Administración Pública en España. Los resultados mostraron que la autoeficacia mediaba la relación entre liderazgo y engagement, los empleados percibían un estilo de liderazgo de apoyo y por lo tanto incrementaban su vinculación laboral.

Organizaciones saludables y engagement

Las organizaciones saludables son aquellas que dirigen sus esfuerzos estratégicos, planificados y prácticos a la mejora de la salud de los empleados, por medio de mejora de tareas, ambiente social y organización, teniendo como objetivo la calidad de la vida laboral (Salanova, 2009). Las organizaciones saludables son aquellas que tienen empleados saludables y resultados saludables por sus buenas prácticas relacionadas con la promoción y optimización de recursos laborales (Salanova, y Schaufeli, 2009).

El *modelo de organizaciones saludables y resilientes* es un modelo teórico que integra los resultados con evidencia teórica y empírica de las investigaciones sobre estrés laboral, dirección de recursos humanos, comportamiento organizacional y psicología de la salud ocupacional positiva. De acuerdo con este modelo, una organización saludable combina los recursos y prácticas organizacionales saludables, empleados saludables y resultados organizacionales, siendo estos sus componentes clave. Las prácticas organizacionales saludables son actividades que están orientadas a facilitar que la organización logre sus metas e incrementar la salud psicológica. Están constituidas por los recursos laborales y las prácticas de la Dirección de Recursos Humanos y logran que los empleados tengan más experiencias positivas (Acosta, Salanova y Llorens, 2011).

Las organizaciones saludables tienen beneficios sociales, y económicos; son aquellas organizaciones que superan y se adaptan a las crisis económicas. La evolución de las organizaciones será donde la salud de los empleados tenga un valor estratégico y sea vital para alcanzar los objetivos organizacionales. De esta manera se construirán

organizaciones buenas para todos sus componentes (Salanova, 2009). Invertir en salud es equivalente a rentabilidad y competitividad en la actualidad (Tripliana y Llorens, 2015).

En las organizaciones, mejorar y promover experiencias positivas sirve para enfrentar las condiciones económicas y las crisis sociales (Acosta, Salanova y Llorens, 2011). Las organizaciones saludables tienen formas y prácticas de estructurar procesos de trabajo que hacen que los empleados se sientan bien (Rodríguez, Martínez, y Salanova, 2014). Las características de las organizaciones saludables son (Salanova, 2009):

- Ven a la salud como un valor estratégico.
- El ambiente físico es seguro y sano.
- El ambiente social de trabajo es inspirador para los empleados.
- Tienen buena relación con su entorno.
- Hacen que los empleados se sientan *motivados* y altamente *implicados* en su trabajo (engaged).

Los empleados con vinculación psicológica son parte de las organizaciones saludables y proporcionan sus propios beneficios a la organización, por ende, la organización tiene mejores resultados. Tripliana y Llorens (2015) mencionan que el engagement en las organizaciones se ha convertido en un elemento indispensable para lograr el éxito empresarial, además al tener empleados engaged la relación organización-empleados se vuelve más leal proporcionando mayores actitudes positivas y un mayor apego con la organización (Saks, 2006). Las organizaciones requieren trabajadores activos

y apasionados por sus trabajos y por sus tareas, quienes estén conscientes que sus trabajos logran cambios, marcan la diferencia y son significativos (Einolander, 2016).

Diversos autores (Hernández, Llorens, y Rodríguez, 2016; Rodríguez-Montalbán, y Martínez-Lugo, 2014; Salanova y Schaufeli, 2004, 2009) mencionan que los empleados con engagement se caracterizan en sus organizaciones por ser autoeficaces, comprometidos y leales con ella, muestran conductas extra rol, son agentes activos, demuestran iniciativa, son proactivos, tienen confianza, por lo tanto llevan a la organización a mejores resultados. En la actualidad las organizaciones están en busca de talentos con un alto desempeño en su tareas, no solamente los líderes sino cada miembro, este beneficio es el “going the extra mile” (ir más allá de lo que se pide). Tener empleados comprometidos ofrece, además, una ventaja competitiva porque la calidad del trabajo de los empleados será superior, tendrán menos errores, y serán menores lesiones y accidentes de trabajo (Tripiana y Llorens, 2015).

La vinculación psicológica con el trabajo proporciona, tanto a las organizaciones como a los empleados múltiples beneficios a corto y a largo plazo. Desde la perspectiva de la psicología positiva ocupacional es mejor invertir, como organización en, esfuerzo y dinero para evitar complicaciones y la dirección de recursos humanos, también llamado hoy en día como capital humano, debe monitorear esto ya que es la encargada de cuidar a los empleados (Salanova, y Schaufeli, 2004).

En el cuadro 5 se enlistan los beneficios del engagement en las organizaciones y en los empleados que diferentes mencionan autores:

Tabla 5.

Beneficios de engagement en empleados y organizaciones.

<i>Beneficios</i>	
<i>Para el empleado</i>	<i>Para la organización</i>
Menos estrés	Menores quejas de estrés
Mayor motivación	Retención de talentos
Satisfacción con las actividades	Mejor imagen
Emociones positivas	Reducción del absentismo
Mejor estado de salud	Mayor rendimiento y desempeño
	Creatividad e innovación
	Mayor motivación
	Mayor productividad
	Mejores resultados

(Rodríguez-Montalbán, y Martínez-Lugo, 2014; Salanova, y Schaufeli, 2004)

CAPÍTULO 2. PRESTACIONES, RECIPROCIDAD Y JUSTICIA ORGANIZACIONAL

La función de las prestaciones laborales está orientada a mejorar la condición de vida de los trabajadores, reduciendo sus gastos y otorgándoles fomentos que propicien su desarrollo. En el presente capítulo se define, se describen y se brinda un contexto de las prestaciones laborales de ley en México desde un contexto de reciprocidad y justicia organizacional, los cuales también son descritos en este capítulo.

Prestaciones Laborales

Definición

Las prestaciones laborales se encuentran establecidas por la Ley Federal del Trabajo (LFT) y la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado (LFTSE), la cual se deriva del artículo 123, apartado A y apartado B respectivamente, de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos (1917, art. 123):

Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán:

- a) Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo
- b) Entre los Poderes de la Unión y sus trabajadores.

La Ley Federal del Trabajo, tiene la función de proteger a los empleados y a la organización, (Ley Federal del Trabajo, 1970, art. 2):

Las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales.

Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación (...); se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo. (...).

En ella se estipulan las obligaciones de los empleados con las organización así como las obligaciones que los patrones tienen con sus empleados, en ambos casos, deben ser cumplidos y se debe poner por escrito en el contrato de trabajo.

Para Chiavenato (2009) las prestaciones deben ser brindadas a todos los trabajadores, sin importar su puesto pues son formas indirectas de remuneraciones adicionales a los salarios de los trabajadores, para recompensar su esfuerzo y hacer su vida más agradable y fácil, al ser pagos económicos indirectos como lo es la atención médica entre otros facilitadores y beneficios que ofrece la organización que influyen directamente en la vida de los trabajadores, además, las prestaciones tienen una estrecha relación con la responsabilidad social de las organizaciones.

En la actualidad, las prestaciones forman parte de atractivos que ofrece la organización para atraer o retener talentos, el desarrollo de los planes de prestaciones se han vuelto más comunes por (Chiavenato, 2009):

- Competencia entre las organizaciones por tener a los mejores talentos.
- La nueva actitud de los trabajadores ante las prestaciones.
- Las exigencias por parte de leyes laborales
- La nueva visión de las organizaciones de contribuir al bienestar de los empleados.

Las prestaciones se pueden clasificar por su razón de obligación legal (Chiavenato, 2009):

- Prestaciones de ley: son aquellas que son exigidas por la legislación laboral.
- Prestaciones espontáneas o adicionales a la ley: son las que no son exigidas por la ley y la organización ofrece de manera voluntaria extra a las prestaciones de ley.

Prestaciones de Ley

Para los trabajadores de organizaciones privadas las prestaciones laborales se estipulan en la Ley Federal del Trabajo y por lo tanto son obligatorias, y son presentadas en la siguiente tabla (Ley Federal del Trabajo, 1970):

Tabla 6.

Prestaciones de ley, (Ley Federal del Trabajo, 1970).

<i>Tema</i>	<i>Artículo</i>
Descanso	“Por cada seis días de trabajo disfrutará el trabajador de un día de descanso, por lo menos, con goce de salario íntegro” (Art. 69)
Vacaciones	“Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un periodo anual de vacaciones pagadas (...)” (Art. 76).
Prima Vacacional	“Los trabajadores tendrán derecho a una prima no menor de veinticinco por ciento sobre los salarios que les correspondan durante el periodo de vacaciones” (Art. 80).
Aguinaldo	“Los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo anual que deberá pagarse antes del día veinte de diciembre, equivalente a quince días de salario, por lo menos (...) (Art. 87).”
Capacitación	“Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores (...)” (Art 153A).
Seguridad Social	Maternidad y Lactancia: las madres trabajadoras tendrán los siguientes derechos (Art. 170): descanso de 6 semanas

anteriores y 6 posteriores al parto, periodo de lactancia hasta el término máximo de 6 meses, durante los periodos de descanso recibirán el salario íntegro.

Paternidad: permiso por paternidad (nacimiento o adopción) por 5 días laborales con goce de sueldo (Art. 132, XXVII Bis.).

Mientras que para los trabajadores al servicio del estado con una función de servicio público se estipulan las siguientes prestaciones (Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, 1963):

Tabla 7.

Prestaciones de ley, LFTSE.

<i>Tema</i>	<i>Artículo</i>
Descanso	“Por cada seis días de trabajo disfrutará el trabajador de un día de descanso, cuando menos, con goce de salario íntegro” (art. 27).
Vacaciones	Los trabajadores con más de seis meses consecutivos de servicios tendrán el derecho de dos periodos anuales de vacaciones que serán de diez días laborales cada uno (art. 30).
Prima Vacacional	Los trabajadores que disfruten de sus periodos vacacionales percibirán una prima adicional de 30% sobre el sueldo que les corresponda durante esos periodos (art. 40).
Aguinaldo	“Los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo anual que estará comprendido en el Presupuesto de Egresos, el cual deberá pagarse en un 50% antes del 15 de diciembre y el otro 50% a más tardar el 15 de enero, y que será equivalente a 40 días del salario, cuando menos, sin

	deducción alguna” (art. 42 Bis).
	Maternidad y Lactancia
	“Las mujeres disfrutarán de un mes de descanso y de la fecha que aproximadamente se fije para el parto, y de otros dos después del mismo” (art. 28).
Seguridad Social	Durante la lactancia la trabajadora tendrá el derecho de decidir tipo de reposo para amamantar a sus hijos o realizar la extracción manual de leche (art. 28).
	Atención médica, quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria en casos de enfermedades no profesionales y profesionales, accidentes de trabajo y maternidad (art. 43, VI)

Contexto de las Prestaciones de Ley en México

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI, cada trimestre de cada año desde 2005 publica los resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), en donde se puede encontrar el número de personas que se encuentran sin empleo, los que se encuentran ocupadas y al sector al que pertenecen, el número de personas que reciben prestaciones de ley, los que pertenecen al sector de trabajo informal, entre otros datos (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2017b). A continuación se describen los datos recolectados de 2014 al primer trimestre de 2017.

Durante el primer trimestre del 2014, 49.3 millones de personas formaban parte de la población ocupada, donde el 67.9% (33.5 millones) eran trabajadores subordinados y remunerados y donde solamente el 54% (18.1 millones) recibían prestaciones (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2014a); durante el cuarto trimestre del mismo

año, creció a 49.8 millones la población ocupada, donde el 67.9% (33.8 millones) eran trabajadores subordinados y remunerados, donde solamente el 54% (18.3 millones) recibían prestaciones; en general 16.2% (5.44 millones) señalaron haber recibido la totalidad de las prestaciones de ley (INEGI, 2014b), mientras que el 83.3% no recibieron completas las prestaciones de ley, de estos 43.7% recibió al menos una y el 39.1% no recibió ninguna (Cantillo y Ponce, 2015).

En 2015, durante su primer trimestre, se reportaban 49.8 millones de personas ocupadas de los cuales 68.9% (33.9 millones) eran remunerados y subordinados y solamente el 53.9% (18.3 millones) de ellos recibían las prestaciones (INEGI, 2015a). Durante su cuarto trimestre, la población ocupada aumentó a 51.6 millones con el 68.1% (35.2 millones) de subordinados y remunerados, de los que el 53.3% (18.7 millones) recibían prestaciones (INEGI, 2015b).

En el primer trimestre de 2016, 50.8 millones de personas se encontraban ocupadas de los cuales un 68.5% (34.8 millones) eran subordinados y remunerados, donde el 53.6% (18.6 millones) recibieron las de prestaciones de ley (INEGI, 2016a), en tanto, en el cuarto trimestre del año la población ocupada ascendió a 52.1 millones, mientras que los que recibían las prestaciones de ley equivalieron a un 54.3% (19.4 millones) del 68.4% (35.7 millones) de subordinados y remunerados (INEGI, 2016b).

En cambio, en el primer trimestre del 2017 la población ocupada era de 51.9 millones con un 68.8% (35.7 millones) de personas subordinadas y remuneradas, siendo un 53.7% (19.2

millones) los que recibían prestaciones (INEGI, 2017b). Actualmente se busca la existencia de los contratos laborales pues significaría mayores posibilidades de acceso a prestaciones, pero según el INEGI (2017b) el 44.8% de los trabajadores subordinados y remunerados no cuentan con un contrato.

No solamente son prestaciones, son contratos laborales, con salarios, las condiciones laborales en México en general se encuentran en un punto crítico, aunque existan leyes estas no son respetadas ni puestas en marcha por las organizaciones. Desde 2005 que se realiza la ENOE el porcentaje de trabajadores que recibe prestaciones no ha variado, es decir, la mitad de ellos no recibe las prestaciones de ley, después de 12 años estos resultados no han cambiado y son preocupantes.

Reciprocidad Organizacional

La reciprocidad personal es la ejercicio de responder de una forma similar en la que otros han actuado anteriormente, que han afectado a resultados o ganancias. La reciprocidad organizacional es un intercambio entre organización y trabajador, un conjunto de creencias sobre retribuciones de la organización al trabajador y viceversa, en el contexto del trabajo, estos intercambios son implícitos o explícitos (Kanan y Zanelli, 2011).

Los trabajadores están dispuestos a poner esfuerzo y dedicación para lograr las metas y objetivos organizacionales, a su vez estos esfuerzos y dedicación les proporcionarán una recompensa recíproca, las organizaciones invertirán en las recompensas y en esta relación recíproca siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos (Chiavenato, 2009).

Las organizaciones tienen obligaciones legales, morales y financieras con los trabajadores y, por lo tanto, esperan de ellos compromiso, lealtad y buen rendimiento (Kanan y Zanelli, 2011).

El concepto que está relacionado en el intercambio entre organización y empleado que hace referencia a las percepciones de empleado y empleador en la relación laboral, es el *contrato psicológico* (Salanova y Schaufeli, 2004). El contrato psicológico es un término creado por autores sociales: Argyris, Levinson, y Schein (Tena, 2002). Hace referencia a las expectativas que tienen los trabajadores respecto a la naturaleza de sus intercambios con la organización. Es considerado como un producto de la cultura organizacional informal, basado en la reciprocidad y conformado por un conjunto de expectativas no escritas (Tena, 2002), las expectativas son las que “cada uno tiene sobre lo que deberá dar y recibir en intercambio de las contribuciones recíprocas” (Tena, 2002, p. 89). El contrato psicológico es entre organización y trabajador, representa el acuerdo subjetivo sobre los intercambios y beneficios mutuos, es decir sobre la reciprocidad (Kanan y Zanelli, 2011).

El contrato psicológico ha sido un término utilizado para referirse a las obligaciones y expectativas de empleador y empleado (Tena, 2002). Al ser un ajuste entre organización y trabajador este debe incluir los objetivos de los trabajadores y los recursos que la organización le brindará para lograrlos y al lograrlos (Salanova y Schaufeli, 2009).

Las remuneraciones son el paquete de recompensas que los trabajadores reciben a cambio de su trabajo de forma cuantificable, forman parte de un proceso de intercambio donde la organización espera trabajo y el trabajador espera una recompensa, existen tres tipos de remuneraciones (Chiavenato, 2009):

- Remuneración total: el pago monetario que se recibe por su trabajo, es decir el salario.
- Incentivos salariales: son los programas diseñados para recompensar a los trabajadores por un buen desempeño.
- Prestaciones

Cuando los trabajadores cuentan con las metas específicas y los objetivos que la organización espera que cumpla y, además, la organización les brinda los recursos necesarios para cumplirlos, el engagement se optimiza de acuerdo con investigaciones (Salanova y Schaufeli, 2009).

Justicia Organizacional

Los primeros antecedentes sobre la justicia organizacional es la Teoría de Equidad de Adam en 1963, la cual plantea que “las personas establecen una ecuación entre los resultados percibidos de su trabajo y su percepción de sus aportes a este trabajo y el resultado de dicha ecuación lo comparan con las ecuaciones de los demás” (Mladinic y Isla, 2002, p. 172). Al tener resultados iguales existirá satisfacción, mientras que al ser diferentes representa la inequidad.

La Teoría de la Equidad ha sido relevante en diversos estudios de psicología de la salud en las organizaciones, entre ellos sobre el Burnout, por dar una explicación de por qué los empleados empiezan a desarrollarlo. Desde esta visión, también se puede explicar el desarrollo del engagement en los empleados (Salanova y Schaufeli, 2009). Según esta teoría, las personas se interesan por la reciprocidad en las relaciones interpersonales y también en las organizacionales, por lo que, al no recibir lo que el empleado brinda a su organización (la falta de equidad o justicia percibida), es decir, su relación no es equitativa, se empezará a desarrollar el Burnout (Mladinic y Isla, 2002). En el caso del engagement, Salanova y Schaufeli (2009, p. 233) mencionan: “cuando el empleado percibe justicia o reciprocidad entre lo que da a la organización y lo que recibe a cambio, empieza a encontrarse bien y motivado con esa relación”, lo que tiene como resultado el desarrollo del engagement, porque el empleado percibe un balance aunque este balance sea puramente una comparación con los demás, por ello, Leventhal (1976) propone la “justicia del veredicto”. Donde su estudio (Mladinic y Isla, 2002) encontró que el otorgar refuerzos igualitarios promueve un buen entorno y clima laboral (lo que propone la Teoría de la Equidad), mientras que si se entregan beneficios o refuerzos a quienes cumplen metas, es decir, al condicionarlos al logro, estos son los que tienden a maximizar el desempeño de los empleados.

Rodríguez, Martínez, Salanova (2014) y Saks (2006) concuerdan con la idea de reciprocidad en ambos casos al mencionar que cuando los empleados perciben que son tratados en el trabajo de forma justa, se fomenta el engagement en el trabajo. También concuerdan en que, cuando los empleados perciben que su organización se preocupa por

ellos y su bienestar, atenderán sus obligaciones con mayor compromiso hacia ellas y la organización, y no solamente atenderán sus obligaciones de la manera en que se les pida, también se podrá presentar una conducta de alto desempeño al hacer más de lo que se les pida.

La justicia organizacional se define como la percepción de los empleados respecto a lo que es equitativo en la organización (Greenberg, 1987), es un concepto de carácter descriptivo al implicar las percepciones de los empleados. El término lo introdujo Greenberg (1987) para englobar a las teorías de justicia organizacional anteriormente mencionadas, desde los primeros estudios hasta la actualidad el concepto ha evolucionado y se han definido más de dos tipos de justicia organizacional.

Al integrar las diversas teorías de la justicia, se creó un modelo de justicia organizacional compuesto por las siguientes dimensiones (Mladinic e Isla, 2002; Rodríguez, Martínez, y Salanova, 2014):

- Justicia distributiva: su principal regla es la igualdad, que todos tengan la misma oportunidad de recibir la recompensa, cada trabajador se compara con los demás al hacer una evaluación de lo que aportan los demás en relación a lo que reciben.
- Justicia procedimental: son los medios utilizados para alcanzar un fin (las distribuciones). Los procedimientos considerados justos son aquellos en los que los trabajadores tienen voz, donde tiene las posibilidades de influir sobre los resultados. Es un buen predictor de conductas y actitudes en la organización.
- Justicia interaccional: se refiere a la sensibilidad social, la calidad del trato que reciben los empleados y la forma de comunicar los procedimientos. Existen dos tipos: la justicia interpersonal (grado en que los empleados sienten que son tratados

con respeto y cortesía por sus superiores) y la justicia informativa (centrada en las explicaciones de por qué implementar ciertos procedimientos y de las decisiones de los supervisores).

Diversos autores (Moliner, Martínez-Tur, Ramos, Peiró, y Cropanzano, 2008; Rodríguez, Martínez, y Salanova, 2014; Salanova, Bresó, y Schaufeli, 2005) evidenciaron la relación entre justicia organizacional y engagement, la cual fue positiva y significativa. Encontraron que la justicia organizacional promueve la vinculación psicológica en las organizaciones teniendo diversos beneficios para los empleados, clientes y la organización.

La justicia organizacional puede fomentar el engagement en los empleados, porque las percepciones que éstos tienen hacia la justicia de su organización pueden ser consideradas como agentes motivadores de dos clases: instrumental (conseguir recursos que motiven al empleado) o racional (para fomentar relaciones saludables en la organización) (Rodríguez, Martínez, y Salanova, 2014).

Parte II

Investigación

Justificación

Durante 2014 en México, 16.2% de los trabajadores que recibieron las prestaciones laborales de ley totales (Cantillo y Ponce, 2015). Según las Encuestas Nacionales de Ocupación y Empleo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) realizadas de 2005 a 2017, a pesar que las prestaciones laborales estén dictadas por la Ley Federal del Trabajo, las cifras no han mostrado un cambio notorio entre las personas que reciben prestaciones y las que no las reciben (INEGI, 2017a).

Se ha encontrado en las investigaciones de los últimos 10 años que el engagement es un indicador de la eficacia de gestión organizacional e impulsa los resultados organizacionales (Sáenz, 2016). La organización juega un papel fundamental en la promoción del engagement, por lo que estudiar los procesos psicológicos que explican de qué manera los empleados mantienen su vinculación psicológica con el trabajo resulta fundamental para las organizaciones (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2011).

Planteamiento del problema

Anteriormente se creía que los objetivos de las organizaciones y de los trabajadores eran incompatibles, se manejaba un modelo de ganar-perder, donde solamente uno de ellos obtenía resultados con ganancias. Sin embargo, los resultados de investigaciones han mostrado que si las organizaciones pretenden alcanzar sus objetivos y cumplir con su misión tenían que saber canalizar los esfuerzos de sus empleados para que se pudiera tener un modelo de ganar-ganar (Chiavenato, 2009). El capital humano se ha convertido en un recurso valioso para las organizaciones en sus resultados y en su crecimiento, gracias a que los estudios mostraron que los empleados son parte fundamental del capital intelectual

ya que aportan sus conocimientos, capacidades, habilidades, esfuerzo y dedicación. “Las organizaciones con éxito se dieron cuenta de ello y ahora tratan a sus trabajadores como asociados del negocio y proveedores de competencias, ya no como simples empleados contratados” (Chiavenato, 2009, p. 10).

Prestar mas atención a sus trabajadores, es un punto fundamental para las organizaciones, al ser el principal activo de ellas. Aquellas que lo han hecho son las que tienen éxito hoy en día, pues saben bien que solamente pueden crecer y prosperar si son capaces de valorar y conservar a sus trabajadores. Al ser una relación de ganar-ganar, los trabajadores tienen la expectativa de obtener beneficios (salarios, prestaciones, crecimiento profesional, etc.) por las inversiones (esfuerzo, dedicación, etc.) que le hacen a la organización (Chiavenato, 2009).

La forma de administrar las organizaciones está cambiando en diversas partes del mundo. Las organizaciones en las que todos desearían trabajar son aquellas que decidieron invertir en sus empleados y entendieron que son parte esencial de la organización. Gran parte de los mejores empleados se encuentran en las organizaciones donde existe y se fomenta el engagement (Salanova y Schaufeli, 2009) y, en conjunto, organización y empleados, colaboran en una relación de ganar-ganar.

Actualmente, gran parte de los mejores trabajadores de encuentran en las organizaciones que les brindan beneficios y en las que se fomenta el engagement (Salanova y Schaufeli, 2009). En México, en cambio, existe gran predominio de una relación entre organización-empleado de perder-perder o ganar-perder. La mayoría de los

trabajadores mexicanos no cuentan con un contrato laboral y no reciben las prestaciones laborales de ley, a pesar que estén estipuladas (Sáenz, 2016). Existe un gran índice de enfermedades y desgaste ocupacional derivado de las cargas laborales; México ocupa el primer lugar a nivel mundial en estrés laboral y el 75% de los trabajadores padecen burnout (Forbes Staff, 2017).

Objetivos

General

Evaluar la relación existente entre el conocimiento de las prestaciones laborales de ley recibidas, el engagement y el nivel en cada una de sus dimensiones en una muestra empleados de una organización gubernamental

Específicos

- a) Determinar la existencia de engagement en los empleados de una organización gubernamental.
- b) Determinar el nivel de conocimiento de las prestaciones laborales de ley en los empleados de una organización gubernamental.
- c) Determinar si existe relación entre los datos demográficos (edad y sexo) y el conocimiento de las prestaciones laborales de ley en una muestra empleados de una organización gubernamental.
- d) Determinar si existe relación los datos laborales (puesto y antigüedad) y el conocimiento de las prestaciones laborales de ley en una muestra empleados de una organización gubernamental.

- e) Determinar si existe una relación entre los datos demográficos (sexo y edad) y el engagement en una muestra empleados de una organización gubernamental.
- f) Determinar si existe una relación entre los datos laborales (puesto y antigüedad) y el engagement en una muestra empleados de una organización gubernamental.

Pregunta de investigación

- a) ¿Existe relación entre el conocimiento de las prestaciones laborales de ley y el nivel de engagement y los puntajes de cada una de las subescalas del UWES en una muestra empleados de una organización gubernamental?
- b) ¿Existe relación entre los datos demográficos (edad y sexo) y el conocimiento de las prestaciones de ley en una muestra empleados de una organización gubernamental?
- c) ¿Existe relación entre los datos laborales (puesto y antigüedad) y el conocimiento de las prestaciones de ley en una muestra empleados de una organización gubernamental?
- d) ¿Existe una relación entre los datos demográficos (sexo y edad) y el engagement en una muestra empleados de una organización gubernamental?
- e) ¿Existe una relación entre los datos laborales (puesto y antigüedad) y el engagement en una muestra empleados de una organización gubernamental?

Hipótesis

- a) Existe relación entre el conocimiento de las prestaciones laborales de ley y el nivel de engagement y los puntajes de cada una de las subescalas del UWES de los trabajadores.
- b) Existe relación entre las variables demográficos y el conocimiento de las prestaciones laborales de ley.
- c) Existe relación entre las variables laborales el conocimiento de las prestaciones laborales de ley.
- d) Existe relación entre las variables demográficos y el engagement y cada una de las subescalas del UWES.
- e) Existe relación entre los datos laborales y el engagement y cada una de las subescalas del UWES.

En la figura 2, se observa el modelo de este trabajo, el cual muestra cómo se relacionan las variables utilizadas en la presente investigación, .

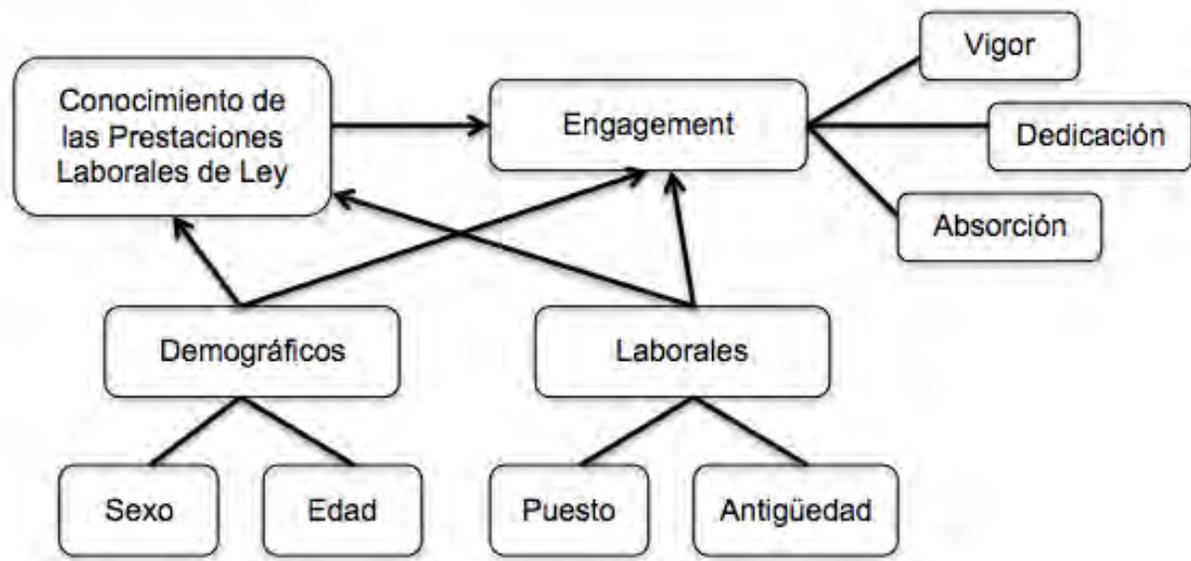


Figura 2.

Relación entre variables (elaboración propia).

Método

Participantes

Se seleccionó una organización que brindaba las prestaciones laborales de ley y proporcionó acceso. Para el estudio se utilizó un tipo de muestra no probabilística, al seleccionar a los participantes por estar laborando en la organización gubernamental elegida.

Participaron 150 trabajadores mexicanos entre 22 y 64 años, con una media de 36.49 años (DE=9.82); 55.3% fueron hombres, la mayoría se desempeñaba en un puesto de analista (46%) o de analista especializado (41.3%), con una antigüedad que oscilaba entre 1 y 27 años (M=4 años 2 meses, DE=3.96). La organización brindaba a los empleados las prestaciones laborales de ley: descanso, vacaciones, prima vacacional, aguinaldo,

capacitación, fondo de ahorro, seguridad social: incapacidad por maternidad, paternidad y lactancia.

Variables

- a) Independiente: Conocimiento de las prestaciones laborales de ley que la organización otorga.

Definición conceptual

Conocimiento que los empleados de cierta organización tienen sobre las prestaciones laborales exigidas por la legislación laboral (Chiavenato, 2009).

Dedición operacional

Es la puntuación obtenida en el cuestionario de conocimiento. Un puntaje alto indica mayor *conocimiento de las prestaciones laborales de ley*.

- b) Dependiente: Engagement (vinculación psicológica con el trabajo).

Definición conceptual

Estado en el que el empleado tiene una conexión enérgica y efectiva con su trabajo e involucra: tiempo, energía, esfuerzo, pasión y dedicación a su trabajo. Y se forma con experiencias positivas en una organización.

Definición operacional

Es la puntuación obtenida en la escala UWES (Schaufeli, Bakker, y Salanova, 2006; Villavicencio-Ayub, Jurado, y Aguilar, 2014). Los puntajes altos en sus dimensiones (vigor, absorción y dedicación) indican mayor vinculación laboral.

- c) Variables demográficos y laborales.

Sexo: condición orgánica, masculina o femenina (Real Academia Española[RAE], 2016).

Edad: edad en años cumplidos.

Puesto: dividido en *analista, analista especializado, subgerente y asistente*.

Antigüedad: número de años trabajando en la organización.

Tipo de estudio

El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional por describir tendencias de una muestra y establecer relación de asociación entre dos variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Instrumentos

Se aplicó una batería integrada por tres instrumentos (véase Anexo 1):

a) Cuestionario demográfico y laboral

En él se registraban el sexo, la edad, el puesto y la antigüedad que tenía el empleado en la organización.

b) Cuestionario de conocimiento

El cuestionario se conformó por ocho reactivos, con dos opciones de respuesta: (0) No y (1) Sí. Se evaluaba el conocimiento que tenía el empleado de las ocho prestaciones laborales de ley que brinda la organización.

c) Escala de Engagement

Se utilizó el Utrecht Work Engagement Scale (UWES) (Schaufeli, Bakker, y Salanova, 2006), adaptado para población mexicana por Villavicencio-Ayub, Jurado, y Aguilar (2014). Está conformado por 12 reactivos que incluye las tres dimensiones

del engagement: *vigor*, *dedicación* y *absorción*, con una forma de respuesta tipo Likert de 0 (Nunca) a 6 (Siempre). En la validación mexicana, los autores (Villavicencio-Ayub, Jurado y Aguilar, 2014) reportaron $\alpha = .95$. El análisis factorial confirmatorio del UWES corroboró el modelo de tres factores (vigor, absorción y dedicación) con un buen ajuste (RMSEA= 0.07, CFI= 0.97, NFI= 0.96, RFI= 0.95, IFI= 0.97, TLI= 0.96).

Procedimiento

Se solicitó el permiso para aplicar el instrumento en una organización gubernamental de la Ciudad de México que brinda el total de las prestaciones de ley a sus trabajadores. Se presentó ante la Subgerencia de Relaciones Laborales y la Gerencia de Capital Humano el proyecto de investigación y el formato del instrumento. La organización otorgó el permiso, donde se concedía el acceso a los empleados de las diferentes áreas, siempre y cuando ellos estuvieran de acuerdo. La aplicación de la batería se efectuó en las instalaciones de la organización durante el horario de trabajo (9:00 a 18:00) de los trabajadores de la organización gubernamental.

Análisis de datos

Se creó un archivo en el programa estadístico SPSS versión 21. Se realizó un análisis descriptivo a las variables demográficas y laborales para conocer su distribución.

Para evaluar la confiabilidad del UWES, se obtuvo el alpha de Cronbach. Por medio de un análisis percentilar se estimó el nivel de engagement de cada participante. Se realizó

un análisis de correlación de Pearson y se utilizaron las pruebas estadísticas ANOVA y t de Student para probar las hipótesis planteadas.

RESULTADOS

Prestaciones Laborales de Ley

El porcentaje de conocimiento de las prestaciones laborales de ley fue obtenido por medio del Cuestionario de conocimiento (véase Anexo 1). Al sumar las respuesta de los ocho reactivos que lo integran (0=No y 1=Sí), se obtuvo una media de 6.65 (DE=1.08), con un rango de 3 a 8.

En la tabla 1 se observa que la prestación con un porcentaje de conocimiento total fue el *Seguro médico*, seguido por el *Día de descanso por seis de trabajo* y *Prima vacacional*. Por lo contrario, la prestación con un porcentaje menor de conocimiento fue la *Lactancia*.

Tabla 1.

Porcentaje de participantes que conocen/desconocen las prestaciones laborales de ley que ofrece la organización.

<i>Prestación</i>	<i>Conocimiento de prestaciones laborales de ley</i>		<i>Total</i>
	<i>Sí</i>	<i>No</i>	
Día de descanso por seis de trabajo	99.3	0.7	100.0
Vacaciones	89.3	10.7	100.0
Prima vacacional	96.7	3.3	100.0
Aguinaldo	83.3	16.7	100.0

Capacitación	78.7	21.3	100.0
Maternidad/paternidad	73.3	26.7	100.0
Lactancia	44.7	55.3	100.0
Seguro médico	100.0	0.0	100.0

Engagement

Se calculó el alfa de Cronbach para la escala UWES; se obtuvo un índice de consistencia interna de .83.

También se obtuvieron los puntajes de correlación de cada una de las subescalas del UWES. Las tres subescalas tuvieron una correlación positiva y fuerte, las que obtuvieron mayor correlación fueron *vigor* y *dedicación*. En la tabla 2 se muestran estos los puntajes así como la media y su desviación estándar. Los participantes obtuvieron puntajes más altos en *vigor* y *dedicación*, al estar por arriba de la media teórica, y mostraron menor *absorción*.

Tabla 2.

Índices de correlación de las dimensiones del UWES, con su media y desviación estándar.

Subescalas	Subescalas del UWES		
	<i>Vigor</i>	<i>Absorción</i>	<i>Dedicación</i>
<i>Vigor</i>	1.00		
<i>Absorción</i>	.395**	1.00	
<i>Dedicación</i>	.671**	.576**	1.00
<i>Media*</i>	5.71	4.28	5.28
<i>DE</i>	0.98	1.26	1.24

*Media teórica: 4.5

**p<.001

Inicialmente, se calculó un puntaje de *engagement total* y por subescala para cada uno de los participantes. Se obtuvo una media de 2.11 (DE=0.90) con un rango de 1 a 4. De acuerdo con el porcentaje total, se clasificó a los participantes según su nivel de *engagement*, utilizando el criterio de cuartiles señalado en la tabla 3 (Villavicencio, 2015).

A partir de las normas del UWES para población mexicana, se calculó el porcentaje de participantes según su nivel de *engagement* de la muestra, se obtuvo que la mayoría de los trabajadores presentaban un *engagement* mínimo-bajo y menos de una décima parte se ubicó en el nivel alto de *engagement* (tabla 3).

Tabla 3.

Porcentaje de participantes en cada nivel de engagement de acuerdo con la normativa del UWES para población Mexicana y porcentajes engagement.

<i>Nivel</i>	<i>Valores</i>	<i>Participantes</i>
Mínimo (<Q1)	0-57	28%
Bajo (Q1-Q2)	58-68	40%
Medio (Q2-Q3)	69-76	25%
Alto (>Q3)	77-84	7%

Prueba de hipótesis

Los resultados obtenidos respecto de las hipótesis planteadas fueron los siguientes:

- a) *Existe relación entre el conocimiento de las prestaciones laborales de ley y el nivel de engagement total y entre los puntajes de cada una de las subescalas del UWES de los trabajadores.*

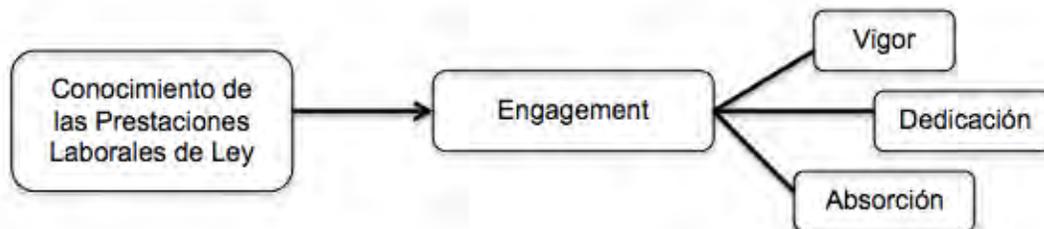


Figura 3.

Relación entre variables (elaboración propia).

No se encontró relación significativa entre el conocimiento de las prestaciones laborales de ley y el *engagement* de los trabajadores, ni con el puntaje total ni con alguna de las subescalas (tabla 4).

Tabla 4.

Índice de correlación del engagement con el conocimiento de prestaciones laborales de ley, por dimensiones y puntajes totales.

<i>Subescalas</i>	<i>Prestaciones</i>
<i>Engagement Total</i>	.075
<i>Vigor</i>	.056
<i>Absorción</i>	.110
<i>Dedicación</i>	.063

b) Existe relación entre los datos demográficos y el conocimiento de las prestaciones laborales de ley.

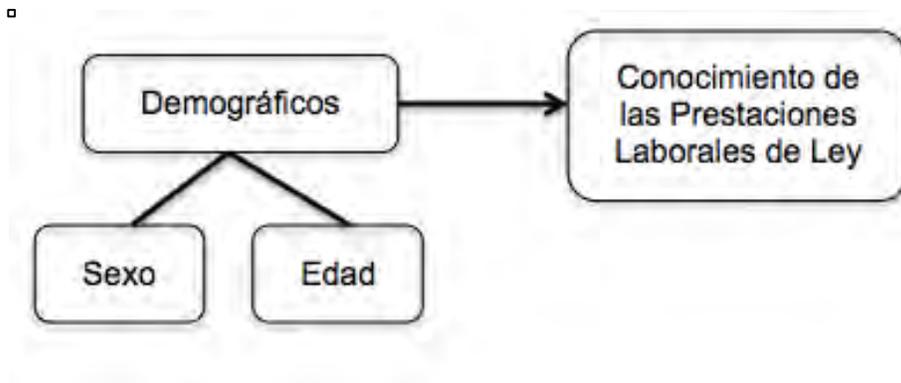


Figura 4.

Relación entre variables demográficas y el conocimiento de las prestaciones laborales de ley (elaboración propia).

Se realizaron los análisis estadísticos mediante la prueba *t* de student para evaluar si existían diferencias significativas entre hombres y mujeres en su nivel de conocimiento de las prestaciones laborales. Las mujeres obtuvieron un nivel de conocimiento mayor que los hombres, como se observa en la tabla 5.

Tabla 5.

Prueba t de Student con la variable sexo.

	Sexo		Prueba estadística
	Hombres Media (DE)	Mujeres Media (DE)	
Conocimiento de prestaciones	5.99 (0.86)	7.48 (0.68)	$t_{148}=-11.52, p=.051$

En cuanto a la edad, en la tabla 6 se muestra que existe una baja correlación negativa entre la edad y el conocimiento de las prestaciones laborales de ley.

Tabla 6.

Prueba t de Student con la variable edad.

Edad	
Correlación de Pearson	
Conocimiento de prestaciones	-.052

c) *Existe relación entre las variables laborales y el conocimiento de las prestaciones laborales de ley.*

□

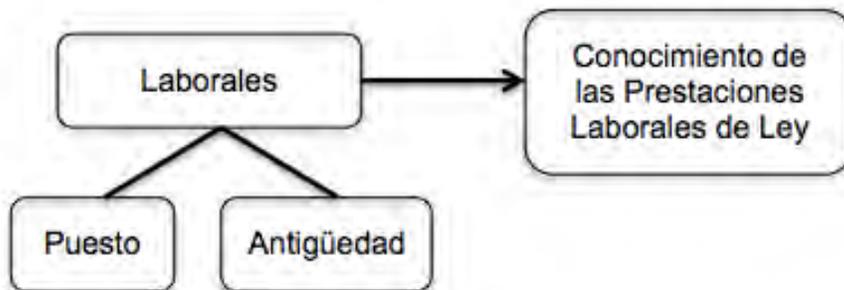


Figura 5.

Relación entre variables laborales y el conocimiento de las prestaciones laborales de ley (elaboración propia).

Para analizar si existía una relación entre el conocimiento de las prestaciones laborales

de ley y entre las variables laborales se realizó un análisis de varianza (ANOVA).

El ANOVA de un factor mostró que el puesto (figura 6) y la antigüedad (figura 7) no tuvieron un efecto sobre el conocimiento de las prestaciones laborales de ley que ofrece la organización. Sin embargo, se observó una tendencia: los empleados que ocupaban el puesto de asistente tenían un mayor conocimiento de las prestaciones laborales de ley que le brinda la organización en comparación con los ocupaban el puesto de analista, que fue el más bajo en su nivel de conocimiento de las prestaciones laborales de ley.

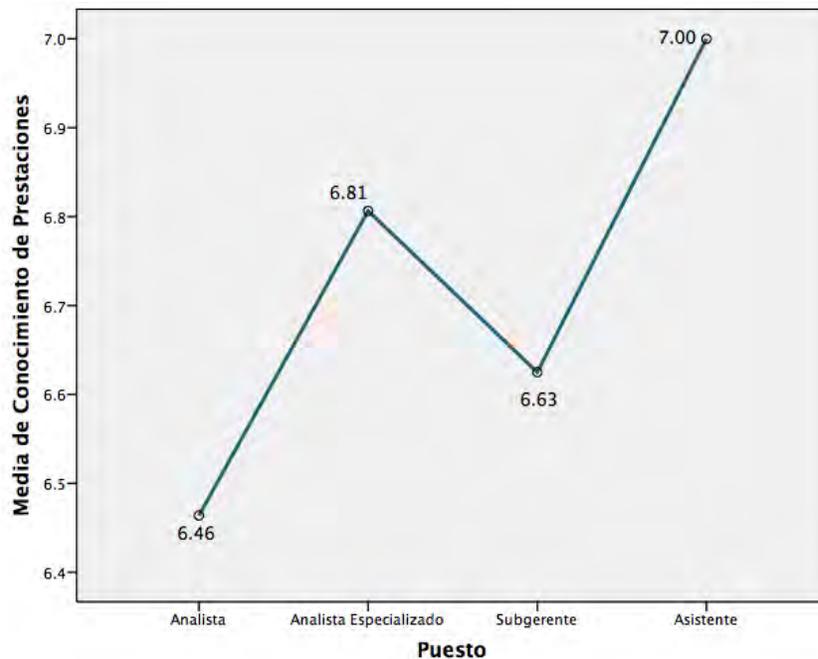


Figura 6.

Relación entre el conocimiento de las prestaciones de ley y el puesto.

En la figura 7 se observa que quienes tenían una antigüedad de 6 a 10 años poseían un mayor conocimiento de las prestaciones que le brinda la organización, en comparación con quienes tenían de 1 año a 5 años y de 11 o más años de antigüedad en la empresa.

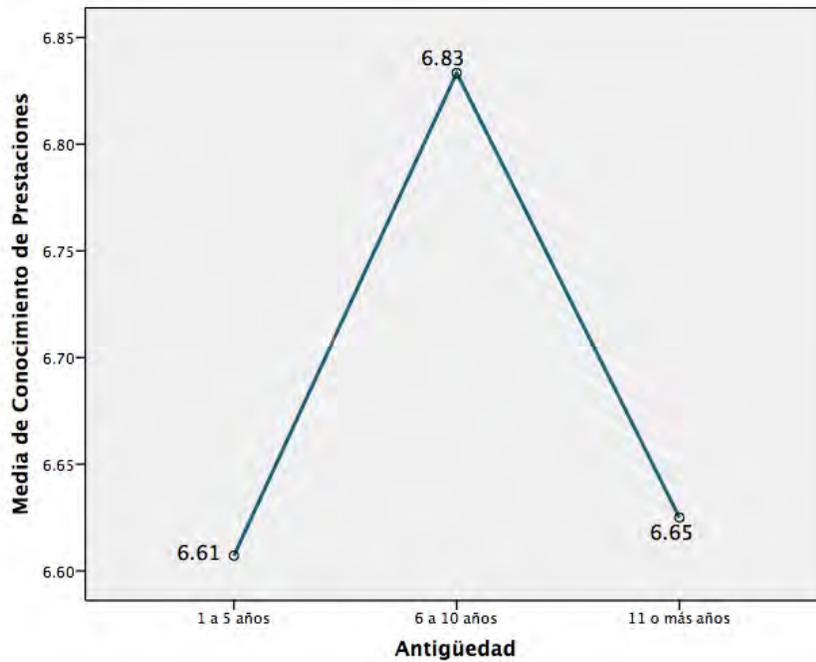


Figura 7.

Relación entre el conocimiento de las prestaciones de ley y la antigüedad laboral.

d) *Existe relación entre las variables demográficos y el engagement y cada una de las subescalas del UWES.*

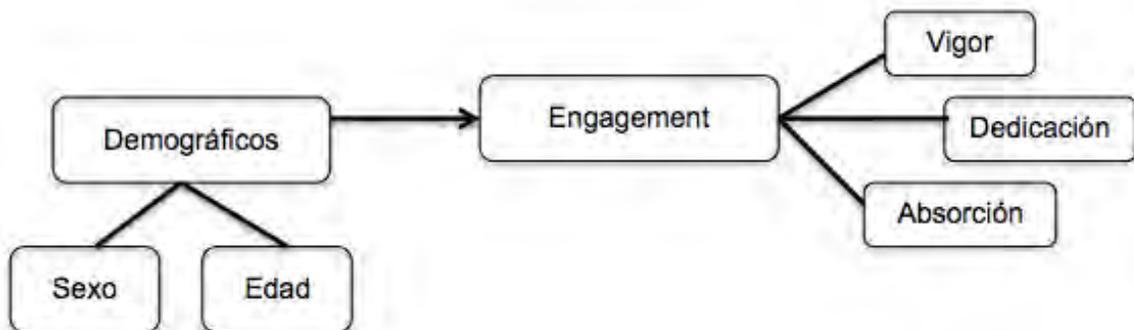


Figura 8.

Relación entre variables demográficas y el engagement y cada una de las subescalas del UWES (elaboración propia).

Se realizó el análisis estadístico mediante la prueba de *t* de student. No se encontró relación estadísticamente significativa por sexo en ninguna de las subescalas del UWES (*vigor*, *absorción* y *dedicación*) ni en su puntaje de *engagement total* (tabla 7).

Tabla 7.

Prueba t de Student con la variable sexo.

UWES	Sexo		Prueba estadística
	Hombres Media (DE)	Mujeres Media (DE)	
Engagement Total	2.17 (0.88)	2.04 (0.92)	$t_{148}=0.83$, n.s.
Vigor	5.78 (0.94)	5.62 (1.03)	$t_{148}=1.01$, n.s.
Absorción	4.31 (1.22)	4.24 (1.31)	$t_{148}=0.33$, n.s.
Dedicación	5.36 (1.14)	5.17 (1.35)	$t_{148}=0.93$, n.s.

Con respecto a la edad, se realizó un análisis de correlación bivariada y como se observa en la tabla 8, la subescala de *vigor* del UWES correlacionó positiva y significativamente con la edad: a mayor edad los trabajadores presentaron mayor *vigor*.

Tabla 8.

Prueba t de Student con la variable edad.

	Edad
	Correlación de Pearson
Engagement Total	.131
Vigor	.280**
Absorción	-.072
Dedicación	.092

** $p < 0.01$

e) Existe relación entre las variables laborales y el engagement y cada una de las subescalas del UWES.

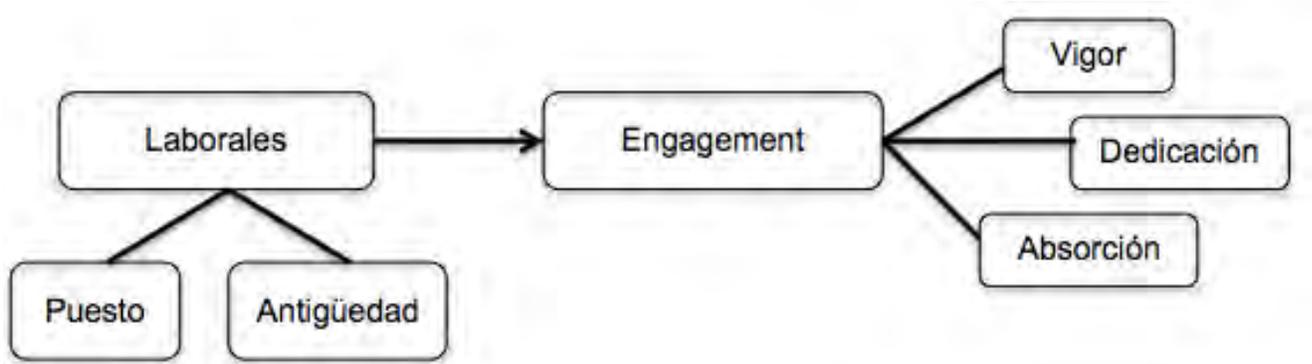


Figura 9.

Relación entre variables laborales y el engagement y cada una de las subescalas del UWES (elaboración propia).

Para analizar si existía una relación entre las variables laborales y el engagement se realizó un análisis de varianza (ANOVA).

Respecto al puesto, en la figura 10 se puede observar que los empleados que ocupaban el puesto de *subgerente*, puntuaron más alto en *engagement total* y en las subescalas de *absorción* y *dedicación*. Y quienes ocupaban el puesto de asistente obtuvieron los puntajes más altos en la subescala de *vigor*.

Por el contrario, los participantes que ocupaban el puesto de *analista especializado*, puntuaron más bajo en las subescalas de *absorción* y *vigor*, en la cual tuvo un puntaje similar con los que ocupaban el puesto de *analista*, ambos siendo los puntajes más bajos. De igual manera, los empleados con el puesto de *analista*, fueron los que puntuaron más bajo en *engagement total* y en la subescala de *dedicación*.

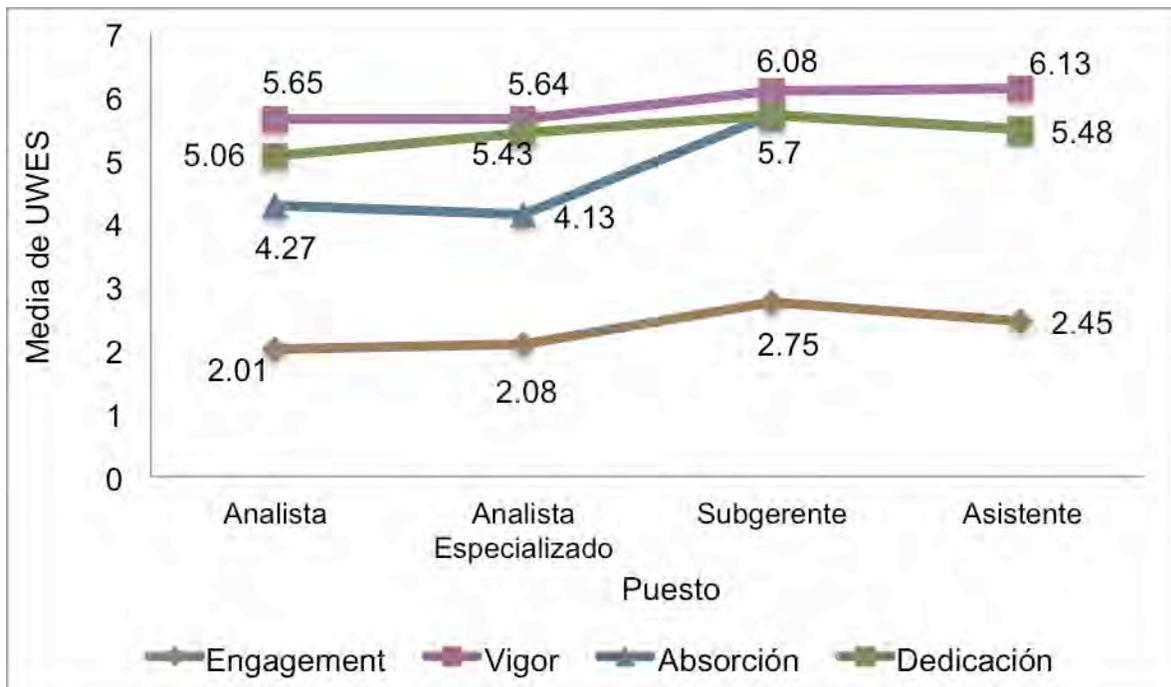


Figura 10.

Puntaje de engagement (total UWES, subescalas de vigor, absorción y dedicación) obtenidos por los participantes según su puesto.

En relación con la antigüedad y el *engagement*, tanto en la suma total del UWES, como en sus subescalas de *vigor*, *absorción* y *dedicación*, los resultados obtenidos fueron similares.

En la figura 11 se observa que aquellos que tenían más antigüedad (11 o más años), puntuaron más alto en relación con aquellos que tenían de 6 a 10 años.

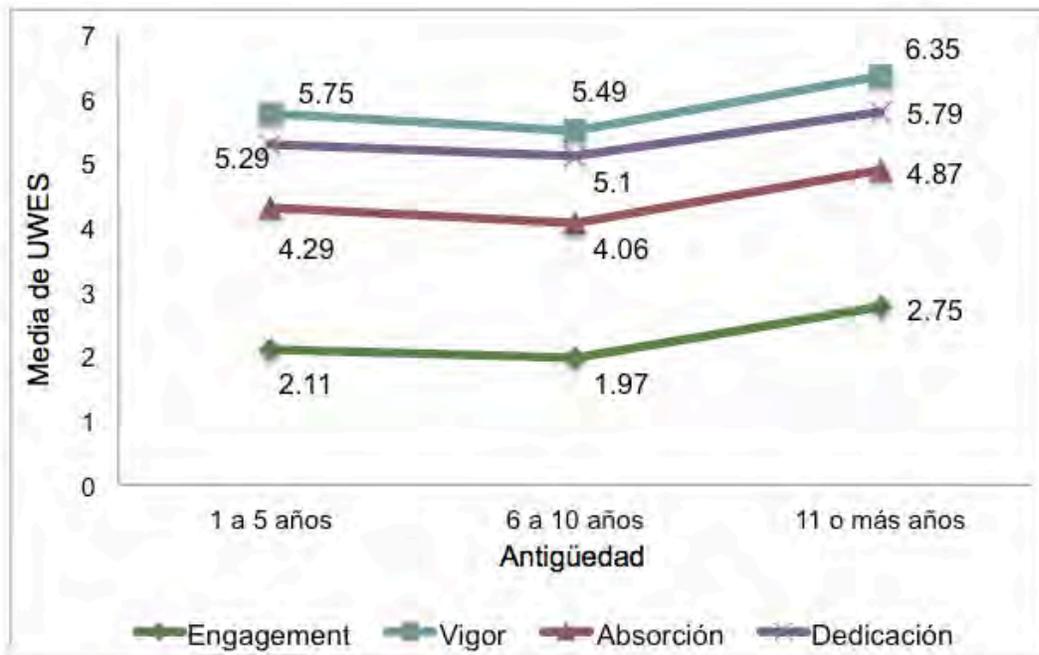


Figura 11.

Relación entre engagement (puntaje total UWES) y antigüedad laboral.

Discusión

En esta investigación se planteó una relación entre el conocimiento de las prestaciones laborales de ley recibidas y el engagement, con sus tres dimensiones (*vigor, absorción y dedicación*), así como, su relación con variables demográficas y laborales. Participaron 150 empleados de una organización gubernamental la cual brindaba a sus trabajadores las prestaciones laborales de ley. El estudio brindó una línea nueva de investigación para el engagement, específicamente para el contexto laboral actual de México.

Los resultados obtenidos mostraron que no existe relación entre el conocimiento de las prestaciones laborales de ley recibidas y el engagement. En investigaciones pasadas, la vinculación psicológica con el trabajo ha sido relacionada y ha mostrado relación con variables no monetarias, por ejemplo: los recursos, acompañamiento del supervisor, el ambiente de trabajo (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2011), las emociones positivas (Castellano, Cifre, Spontón, Medrano y Maffei, 2013), las características del trabajo y el apoyo organizacional (Saks, 2006), justicia organizacional y comportamientos de ciudadanía organizacional (Rodríguez, Martínez y Salanova, 2014), liderazgo (Tripliana y Llorens, 2015). Esta investigación supone un avance teórico al relacionar el engagement con una variable que no había sido considerada en otras investigaciones. La relación entre el conocimiento de las prestaciones laborales de ley y el engagement, se podría entender mejor si recibir las prestaciones de ley se conceptualizara como parte de la justicia organizacional.

Para la relación entre el conocimiento de prestaciones de ley y el sexo, los resultados mostraron que existe una diferencia entre los hombres y las mujeres; donde las mujeres son las que tienen mayor conocimiento de las prestaciones de ley que les brinda la organización. Este resultado pudo haber sido influido por la prestación de maternidad/paternidad, ya que la mayoría de los hombres manifestaron que no tenían conocimiento de que, al llegar a ser padres, tienen derecho a la prestación de paternidad. Por lo contrario, hay una relación negativa entre el conocimiento de prestaciones de ley y la edad, lo que parece indicar que a mayor edad hay menor conocimiento de las prestaciones laborales de ley que la organización brinda.

En cuanto al puesto que los trabajadores ocupaban, se encontró que quienes mostraron mayor conocimiento de las prestaciones fueron los que ocupaban el puesto de asistentes. De acuerdo con la jerarquía de la organización donde se aplicó el presente estudio, el puesto de asistente es quien tiene trato y trabajo directo con los niveles superiores dentro de la organización, por lo tanto, se requiere que conozca cada uno de los procesos y las normas por las que se regula la organización. Mientras que los que ocupaban el puesto de analista, fueron quienes mostraron un menor conocimiento de las prestaciones laborales que la organización les brindaba, esto pudo ser ocasionado por las actividades que desempeñaban, al no tener relación con los procesos y normas.

De acuerdo a la antigüedad y el nivel de conocimiento de las prestaciones, quienes mostraron un nivel más alto fueron quienes tienen entre 6 y 10 años de antigüedad, sin

embargo, los tres grupos (entre 1 y 5 años, entre 6 y 10 años, más de 10 años) se encontraron en una media similar y sin mostrar una relación entre ambas variables.

Los resultados mostraron que no existe relación entre el sexo y el engagement ni con ninguna de sus dimensiones (*vigor*, *absorción* y *dedicación*) medidos por el UWES. Estos hallazgos son similares a los reportados por Schaufeli y Bakker (2003), donde los niveles del UWES y su subescalas no diferenciaron a gran escala entre el sexo. Mientras que para la variable de edad, los resultados obtenidos son similares a los reportados en las investigaciones de Schaufeli y Bakker (2003), al presentar una correlación débil entre las subescalas del UWES y su suma total con la edad. Teniendo como diferencia que en esta investigación, los resultados reportan que los trabajadores a mayor edad mostraban mayor vigor en su trabajo.

En la relación entre engagement y puesto, se encontró que los que ocupaban el puesto de subgerente presentaban mayor vinculación psicológica con el trabajo, seguido los que ocupaban el puesto de asistente a diferencia de los que ocupaban el puesto de analista, los cuales presentaron los niveles más bajos. Para la subescala de *vigor*, los que ocupaban el puesto de asistente presentaron un mayor nivel seguido por los subgerentes, dando el indicador que estos puestos son quienes presentan niveles altos de energía y activación mental con deseo de invertir esfuerzo en sus tareas (Rodríguez, Martínez y Salanova, 2014). En la subescala de *absorción* los que ocupaban el puesto de subgerente obtuvieron mayor puntaje seguido los asistentes, de acuerdo a Schaufeli, Salanova, González-Roma y Bakker (2002) estos serían los puestos que presentan mayores

dificultades para desconectarse de su trabajo por la fuerte dosis de disfrute que tienen a diferencia del puesto de analista especializado, el cual fue el mas bajo. Por último, en la subescala de *dedicación* se encontró que los que obtuvieron un mayor puntaje fueron los que ocupaban el puesto de subgerente difiriendo a los analista. En estos resultados influyen las características del trabajo o las tareas, que de acuerdo con Saks (2006) en el modelo de Maslach (Modelo Estructural) se sugiere la importancia de las características del trabajo, tarea o puesto en el engagement y parece indicar que es un predictor significativo para el engagement. En relación a estos resultados obtenidos, se hace la invitación de realizar investigaciones relacionando los diferentes puestos con el engagement, para brindar mayor información acerca de las diferencias entre los tipos de puesto y su nivel de vinculación psicológica con el trabajo.

En relación con la antigüedad y el engagement, se presentaron resultados similares en el engagement total y las tres subescalas del UWES, donde los trabajadores con 11 años o más de antigüedad presentaron mayores niveles. Para obtener resultados representativos sobre la relación entre antigüedad y engagement se hace la invitación para futuras investigaciones donde se puedan tener grupos igualitarios en antigüedad.

Para futuras investigaciones se hace la invitación de contrastar con los niveles de engagement entre empleados que reciben las prestaciones laborales de ley, quienes reciben las superiores a la ley, quienes no reciben la totalidad y quienes no las reciben, para conocer si existen relaciones significativas de las prestaciones con el nivel de engagement dependiendo sus condiciones; así como, establecer las diferencias de nivel de engagement entre quienes reciben solamente las dictadas por la ley y quienes reciben

las superiores a la ley para tener estudios mayores que confirmen o eleven el porcentaje de las prestaciones como predictores de engagement en trabajadores de México.

Conclusión

Los hallazgos de la presente investigación permiten concluir que en la organización gubernamental en la que se realizaron los estudios, no hay una relación entre conocimiento de las prestaciones laborales de ley y engagement. También, hay variables laborales como puesto y antigüedad laboral que tienen diferencias en su nivel de conocimiento de las prestaciones laborales de ley y el engagement.

Con la investigación realizada, se concluye que cumplir con lo que la Ley Federal del Trabajo estipula sería un buen comienzo para construir una estructura sólida desde las bases de la organización. Para hacerlo, se investigará las organizaciones que actualmente lo llevan a cabo y lo que han conseguido gracias a ello, para tener evidencia y poder mostrar los beneficios de una relación ganar-ganar entre empleado y organización, hacer conciencia, probar y hacerles saber a las organizaciones con beneficios y con recursos lo que ganarían al implementar las relaciones recíprocas (Saks, 2006).

Como se mencionó, en México las prestaciones laborales de ley no se brindan a todos los trabajadores y por ello, al realizar más investigaciones se podrá motivar a las organizaciones con los resultados a ofrecerlas tanto las establecidas por ley y las superiores a la ley a los trabajadores con fenómenos como lo es el engagement.

Aportes y limitaciones del estudio

La presente investigación brindó aportes a los estudios de engagement y a los estudios de prestaciones laborales de ley en nuestro país, ya que no existen estudios que relacionen estas dos variables, siendo este el primer estudio sobre este tema. Por ende, se propuso otra línea de estudio para la vinculación psicológica con el trabajo y sus factores de predisposición, abriendo la posibilidad de investigar más variables que se encuentren en los ambientes organizacionales y que puedan ser influyentes en el engagement. Además, se presentaron variables laborales (puesto y antigüedad) novedosas para futuros estudios para relacionarse con el engagement, siendo esta investigación la pionera en relacionar estas variables.

De igual manera, la investigación fue afectada por limitaciones para considerar en futuras investigaciones. Se tuvo como limitación el tamaño de la muestra total y en la muestra de cada uno de los puestos. Además, la investigación fue realizada solamente en una organización por lo que los resultados obtenidos no pueden garantizarse en otros contextos organizacionales. Y por último, la investigación se vio limitada por la cantidad de variables estudiadas.

REFERENCIAS

- Acosta, H., Salanova, M., y Llorens, S. (2011). ¿Cómo predicen las prácticas organizacional el engagement en el trabajo en equipo?: El rol de la confianza organizacional. *Ciencia y Trabajo*, 41, 125- 134.
- Babadilla, M., Callata, C., y Rojas, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional* (Grado Académico). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Bakker, A.B., y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107- 115.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., y Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los empleados mantienen su engagement en el trabajo? *Ciencia y Trabajo*, 41, 135- 142.
- Cantillo, P., y Ponce, K. (17 de Febrero de 2015). Sólo el 16.2 de empleados reciben prestaciones. *Dinero en imagen*. Recuperado de <http://www.dineroenimagen.com/2015-02-17/51065>
- Castellano, E., Cifre, E., Spontón, C., Medrano, L.A., y Maffei, L. (2013). Emociones positivas y negativas en la predicción del burnout y engagement en el trabajo. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(1), 75- 88.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw Hill.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, Presidencia de la República, México, 5 de febrero 1917. Última reforma publicada DOF 15-09-2017.
- Einolander, J. (2016). Organizational commitment and engegement in two finnish energy sector organizations. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 26(3), 408- 423.

- Forbes Staff (24 de Agosto de 2017). Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo. *Forbes México*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>
- González-Romá, V., Schaufeli, W.B., Bakker A.B., y Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*, 68, 165- 174.
- Grau, R., Llorens, S., Peiro, J.M., Salanova, M., y Schaufeli, W.B. (2000). Desde el burnout al Engagement: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2) 117- 134.
- Greenberg, J. (1987). A Taxonomy of Organizational Justice Theories. *ACAD Manage Rev*, 12(1) 9-22.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.
- Hobfoll, S.E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337-421.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2017b). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), población de 15 años y más de edad. Recuperado de <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/enoe/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2014a). Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo cifras durante el primer trimestre de 2014. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2014/enoe_ie/enoe_ie2014_05.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2014b). Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo cifras durante el cuarto trimestre de 2014. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/enoe_ie/enoe_ie2015_02.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015a). Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo cifras durante el primer trimestre de 2015. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/enoe_ie/enoe_ie2015_05.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015b). Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo cifras durante el cuarto trimestre de 2015. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/enoe_ie/enoe_ie2016_02.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2016a). Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo cifras durante el primer trimestre de 2016. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/enoe_ie/enoe_ie2016_05.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2016b). Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo cifras durante el cuarto trimestre de 2016. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2017/enoe_ie/enoe_ie2017_02.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2017b). Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo cifras durante el primer trimestre de 2017. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2017/enoe_ie/enoe_ie2017_05.pdf

Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at Works. *Academy of Management Journal*, 33, 692- 724.

- Kanan, L.A., y Zanelli, J.C. (2011). Organização de trabalho, credora ou devedora? Estudo sobre reciprocidade organizacional. *Psicologia em Estudo, Maringá*, 16(1), 139-147.
- Leventhal, G.S. (1976). Fairness un social relationship. En Spence, J.T., Gergen, M.S., and Wills, R.H. (Eds.) *Social Exchange: Advances in theory and research* (pp. 27-55). New York: Plenum Press.
- Ley Federal del Trabajo. Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, Presidencia de la República, México, 1 de abril 1970. Última reforma publicada DOF 12-06-2015.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, Presidencia de la República, México, 28 de diciembre 1963. Última reforma publicada DOF 02-04-2014.
- Maslach, C., Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., and Leiter, M.P. (2001) Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol*, 52, 397- 422.
- May, D.R., Gilson, R.L. and Harter, L.M. (2004) The Psychological Conditions of Meaningfulness, Safety and Availability and the Engagement of the Human Spirit at Work. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 77, 11-37.
- Mladinic, A., e Isla, P. (2002). Justicia organizacional: entendiendo la equidad en las organizaciones. *Psyche*, 11(2) 171- 179.
- Moliner, C., Martínez- Tur, V., Ramos, J., Peiró, J. M., & Cropanzano, R. (2008). Organizational justice and extrarole customer service: the mediating role of well-being at work. *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 17(3), 327- 348.

- Posner, J., Russell, J. A., and Peterson, B. S. (2005). A circumplex model of affect: An integrative approach to affective neuroscience, cognitive development, and psychopathology. *Development and Psychopathology*, 17(3), 715-734.
- Real Academia Española[RAE] (2016). Sexo. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=XIApmpe>
- Rich, I., Lepine, J., y Crawford, E. (2010). Job engagement: antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 54(3), 617- 635.
- Rodríguez-Montalbán, R., y Martínez-Lugo, M. (2014). Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1255- 1266.
- Rodríguez, M.R.L., Martínez, L.M., y Salanova, S.M. (2014). Justicia organizacional. *Universitas Psychologica*, 13(2), 961- 973.
- Rosas, T. Y Alemán, V. (04 de Abril de 2017). Diputados avalan cinco días de descanso por permiso de paternidad. *Excelsior*. Recuperado de <http://www.excelsior.com.mx/nacional/2017/04/04/1155930>
- Rothbard, N.P. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative Science Quarterly*, 44, 655- 684.
- Sáenz, M. (10 de Mayo de 2016). Business engagement y su impacto en los resultados empresariales. *Observatorio de Recursos Humanos*. Recuperado de <http://www.observatoriorh.com/comunicacion-y-branding/38154.html>
- Saks, A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600- 619.

- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 58, 18-23.
- Salanova, M., y Llorens, S. (2008) Estado actual y retos futuros en el estudio de Burnout. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Salanova, M., y Schaufeli, W.B. (2004). El engagement de los empleados: un reto de emergencia para la dirección de recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261, 109-261.
- Salanova, M., y Shaufeli, W.B. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial.
- Salazar-Carvajal, P.F., Herrera- Sánchez, I.M., Rueda-Méndez, S., y León-Rubio, J.M. (2014). El efecto de la conservación de recursos sobre la intención emprendedora en el contexto de crisis económica: el rol moderador de la autoeficacia y la creatividad. *Anales de psicología*, 30(2) 549- 559.
- Salgado, J.F., y Peiro, J.M. (2008). Psicología del Trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España. *Papeles del psicólogo*, 29, 2-5.
- Shaufeli, W., y Bakker, A. (2003). *UWES: Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*. Recuperado de http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. y Salanova, S. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire. A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701- 716.

- Schaufeli, W. B. (2012). Work engagement. What do we know and where do we go? *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1), 3-10.
- Schaufeli, W.B. (2017). General Engagement: conceptualization and measurement with the Utrecht General Engagement Scale (UGES). *Journal of Well-Being Assessment*, 1, 1-16.
- Simbula, S., y Guglielmi, D. (2013). I am engaged, I feel good, and I go the extra-mile: Reciprocal relationships between work engagement and consequences. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 117- 125.
- Tena, G. (2002). El contrato psicológico: relación laboral empresa-trabajador. *Acciones e investigaciones*, 15, 85-107.
- Tripiana, J., y Llorens, S. (2015). Fomentando empleados engaged: el rol del líder y la autoeficiencia. *Anales de psicología*, 31(1), 636- 644.
- Villavicencio-Ayub, E., Jurado, C.S., y Aguilar, V.J. (2014). Adaptación de las escalas UWES y OSI para trabajadores mexicanos. *Psicología Iberoamericana*, 22(2), 6-15.
- Villavicencio, A.E.R. (2015). *Compromiso ("engagement") y desgaste ocupacional: su relación con socialización organizacional y resiliencia* (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Autónoma de México, México, Ciudad de México.

Anexo 1



Vida Laboral



La Facultad de Psicología de la UNAM está realizando un estudio sobre cómo los empleados viven su trabajo. Agradecemos sus **respuestas sinceras** a las siguientes preguntas que serán de gran utilidad en esta investigación cuyo propósito es identificar los factores relacionados con esta conducta. **No hay respuestas correctas o incorrectas.** Nos interesa conocer su **opinión**, a cual será absolutamente confidencial y se usará sólo para la investigación.

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo.

Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la opción con una **X** según sea el caso.

En la segunda parte, 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).

Sexo: Masculino () Femenino () Edad _____

Puesto: _____ Antigüedad: _____

Mi organización me brinda:

	No	No sé	Si
1. Por lo menos un día de <i>descanso</i> (lunes a domingo)			
2. <i>Vacaciones</i> proporcionales a mi antigüedad			
3. <i>Prima Vacacional</i>			
4. <i>Aguinaldo</i>			
5. <i>Capacitación</i>			
6. <i>Maternidad/Paternidad</i>			
7. <i>Lactancia</i> (mujeres)			
8. <i>Seguro Médico</i>			

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

Ejemplo: escuchó música mientras trabajó.

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

Nunca 0 Ninguna vez	Casi nunca 1 veces al año	Algunas veces 2 meses o menos	Regularmente 3 Pocas veces al mes	Bastantes veces 4 Una vez por semana	Casi siempre 5 Pocas veces por semana	Siempre 6 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 Aquanto trabajo durante largos periodos de tiempo						
9 Mi trabajo me plantea largos periodos de tiempo						
10 Me "dejo llevar" por mi trabajo						
11 Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo						
12 Incluso cuando las cosas no están bien, saca fuerzas para seguir trabajando						