

Análisis del engagement asociado a la edad y el género en trabajadores del  
área administrativa de la empresa English Easy Way

Edgar Fonseca Galeano

Id. 279646

Yurley Gómez Alarcón

Id. 272616

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Floridablanca

2019

Análisis del engagement asociado a la edad y el género en trabajadores del  
área administrativa de la empresa English Easy Way

Edgar Fonseca Galeano

Id. 279646

Yurley Gómez Alarcón

Id. 272616

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

PSICÓLOGOS

Director del Proyecto

Claudia Serrano

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Floridablanca

2019

Copyright © 2019 por Edgar Fonseca Galeano y Yurley Gómez Alarcón. Todos los derechos reservados.

## Dedicatoria

### ***Edgar Fonseca Galeano***

*En primer lugar, quiero dar gracias a la M.g Claudia Milena Serrano, mi directora de tesis, por su tiempo, por su paciencia y aquellos aportes que permitieron continuar con el desarrollo de la tesis. Por su motivación ante la profundización por el campo organización, siempre muy agradecido por cada momento compartido.*

*Mi profundo aprecio y agradecimiento a mis hermanos y especialmente a mis padres, Fátima Galeano y Faustino Fonseca, quienes me apoyaron durante todo mi proceso y siempre confiaron en mis capacidades y habilidades, no tengo palabras para expresar el amor infinito que tengo por mi familia.*

*A mis amigos, mil gracias por acompañarme en esta gran etapa de mi vida, en especial a Érica Galvis y Stephanie Gonzales, por siempre haber estado a mi lado de manera incondicional.*

### ***Yurley Gómez Alarcón***

*Agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza durante todo mi transcurso universitario permitiéndome lograr una meta más en esta etapa de mi vida.*

*A mis padres quienes fueron mi mayor inspiración y quienes estuvieron cada día dentro de mi proceso académico, por ser quienes me animaban a ser mejor y nunca desfallecer para lograr mi objetivo, por su amor, confianza en mí y dedicación cada día.*

*A mis amigos de carrera por todos aquellos momentos de apoyo y comprensión, por esas noches de insomnio y risas en donde lográbamos fortalecer nuestra decisión de ser futuros psicólogos.*

*Y por supuesto a mi tesista Claudia Milena Serrano por promover en mí la importancia de la investigación, su acompañamiento, su motivación e intereses en el desarrollo y culminación de la tesis.*

**Tabla de Contenidos**

Introducción	1
Delimitación del problema	4
Antecedentes Empíricos	7
Antecedentes Internacionales	7
Antecedentes Nacionales	10
Justificación	11
Objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Marco Teórico	15
Metodología	24
Diseño	24
Instrumentos	25
Procedimiento	26
Resultados	28
Análisis Descriptivo	28
Análisis Bivariados	31
Discusión	33
Conclusiones y Recomendaciones	36
Referencias	38
Anexos	47

**Lista de tablas**

Tabla 1. Normas estadísticas para las puntuaciones de la escala UWES-17 por categorías.	25
Tabla 2. Descriptivos sociodemográficos.....	28
Tabla 3. Edades. ....	29
Tabla 4. Engagement. ....	30
Tabla 5. Engagement y Edad.....	31
Tabla 6. Engagement y género. ....	32

**RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

TITULO: Análisis del engagement asociado a la edad y el género en trabajadores del área administrativa de la empresa English Easy Way

AUTOR(ES): Edgar Fonseca Galeano  
Yurley Gómez Alarcón

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Claudia Serrano

**RESUMEN**

Actualmente las organizaciones han centrado sus esfuerzos en el capital humano, teniendo en cuenta que los altos niveles de engagement aumentan la productividad y eficacia en el trabajo, siendo esto clave para alcanzar el éxito en las organizaciones. Es por esto, que resulta relevante estudiar las variables que pueden estar asociadas al engagement y así procurar y mantener niveles altos al interior de la organización. Objetivo: Analizar si existe relación entre edad y género con el engagement en los trabajadores del área administrativa de la empresa English Easy Way. Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. Se obtuvo una muestra de 54 trabajadores administrativos, quienes aplicaron la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Resultados: La edad promedio fue de 20,6 años, el nivel de engagement total fue alto, al igual que la dimensión vigor y absorción, mientras que la dimensión dedicación puntuó muy alto. Sin embargo, no existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables edad, género y engagement ( $p > ,05$ ). Conclusiones: No existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables de engagement y edad, ni entre las variables de engagement y género.

PALABRAS  
CLAVE:

Engagement, edad, género, organizacional.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

TITLE: Analysis of engagement based on age and gender in the company English Easy Way

AUTHOR(S): Edgar Fonseca Galeano  
Yurley Gómez Alarcón

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Claudia Serrano

**ABSTRACT**

Organizations have focused their efforts on human capital, taking into account that high levels of engagement increase productivity and work efficiency, being this key to achieving success in organizations. This is why it is relevant to study the variables that may be associated with the engagement and thus ensure and maintain high levels within the organization. Objective: To analyze if there is a relationship between age and gender with the commitment in the workers of the administrative area of the English Easy Way company. Methodology: Quantitative approach study, non-experimental design, cross section and correlational scope. A sample of 54 administrative workers was obtained, who applied the Utrecht Engagement Scale at Work. Results: The average age was 20.6 years the total engagement level was high, as was the vigor and absorption dimension, while the dedication dimension scored very high. However, there is no statistically significant association between the variables age, gender and engagement ( $p > .05$ ). Conclusions: There is no statistically significant association between engagement and age, or between engagement and gender.

**KEYWORDS:**

Engagement, age, gender, organizational.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

## **Introducción**

La variable de interés de esta investigación es el engagement, la cual se puede definir como un efecto psicológico del trabajo que focaliza la energía de los colaboradores hacia las metas de tipo organizacional, es un estado mental positivo que se caracteriza por la dedicación, el vigor y la absorción, por lo que más que un estado pasajero se considera un estado afectivo y cognitivo más persistente que aumenta el compromiso en el trabajo (Schaufeli, Salanova, González y Bakker, 2002).

Actualmente las organizaciones han centrado sus esfuerzos en el talento humano, dado que se ha encontrado que los altos niveles de engagement aumentan la productividad y eficacia en el trabajo, lo cual quiere decir que es la clave para alcanzar el éxito en la organización (Candia, Castro y Sánchez, 2017). Es por esto, que resulta relevante estudiar las variables que pueden estar asociadas al engagement para determinar si su influencia es positiva o negativa, con la finalidad de procurar y mantener niveles altos al interior de la organización. En este sentido, el interés de la presente investigación se encuentra en determinar la asociación que existe entre los niveles de engagement y las variables de edad y sexo específicamente de los trabajadores del área administrativa de una empresa.

En este orden de ideas, el objetivo principal del estudio es analizar si existe relación entre edad y género con el engagement en los trabajadores del área administrativa de la empresa English Easy Way. Para esto, se llevó a cabo una investigación cualitativa, de diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional, con una muestra conformada por 54 trabajadores administrativos de la empresa English Easy Way elegidos por muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador, a dichos participantes se les

aplicó la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES 17) (Schaufeli, Salanova y Bakker, 2002). Obteniendo altos niveles de engagement en la muestra de trabajadores y asociación entre la edad y el componente de dedicación.

La presente investigación se encuentra desarrollada en nueve apartados que se presentan resumidamente a continuación: recuerden que no se separa por capítulos, entonces hablen de apartados

En el primer apartado, se encuentra la delimitación del problema en la cual se plantea la problemática a la cual responde la presente investigación, la cual se relaciona principalmente con el compromiso laboral y las tasas de rotación anual. En el capítulo 2, se abordan los antecedentes empíricos a esta investigación, en un primer momento se abordan desde el ámbito internacional para posteriormente hacer el abordaje de estudios nacionales que se evidencia en la literatura son escasos. En el capítulo 3, se halla la justificación del estudio, en donde se establece la importancia de este tipo de estudios principalmente para establecer cambios o mejoras significativas al interior de las organizaciones que presentan bajos niveles de engagement.

En el apartado 4, se pueden evidenciar el objetivo principal y los específicos que sustenta el presente proyecto de investigación. Mientras que en el capítulo 5, se desarrolla el marco teórico en el que se aproxima a la definición de la variable engagement, así como la operacionalización de la misma en los componentes de dedicación, vigor y absorción y finalmente se habla sobre las variables que pueden influenciar los niveles de engagement tales como la edad y el sexo de los colaboradores.

En el capítulo 6, se establece la metodología de investigación que se encuentra conformada por el diseño de investigación, los participantes, los instrumentos o recursos a aplicar y utilizar, y por último el procedimiento que se lleva a cabo por medio de etapas. En el capítulo 7, se presentan los resultados luego de la aplicación de la metodología, en este capítulo se muestra entre las tres variables y los principales hallazgos en torno a esto. En el capítulo 8, se encuentra la discusión de los resultados obtenidos a la luz de estudios de evidencia empírica que permiten apoyar o falsear las hipótesis de estos. Finalmente, en el capítulo 9, se determinan las principales conclusiones y algunas recomendaciones producto del análisis de los resultados obtenidos

### **Delimitación del problema**

El compromiso laboral es un predictor de gran importancia en las empresas debido a que puede presuponer un factor positivo para lograr alcanzar objetivos estratégicos además de favorecer la eficacia de los colaboradores, sin embargo, una adecuada la aparición de conductas que pueden afectar el proceso laboral como el ausentismo, la rotación constante, accidentes laborales y abandono del puesto (Gómez, Hernández y Méndez, 2014). De igual forma, se considera una variable que puede tener un impacto directo en el desempeño laboral, la intención de renunciar y el bienestar en el trabajo (Patlán, Martínez y Hernández, 2012). A su vez, la globalización ha traído en el sector de servicios dinamismo y altos índices de rotación específicamente frente al aumento de expectativas de mejoras continuas por parte del personal joven (Salinas y Cordero, 2014).

La intención de cambiar de trabajo es una de las variables que en gran medida determina las probabilidades de que un colaborador pretenda renunciar a la compañía o empresa para la cual trabaja (Michaels y Spector, 1982). De acuerdo con estudios realizados por Ipsos Apoyo (2015), el 60% de las empresas no pueden identificar ni retener a sus colaboradores, y la tasa de rotación anual en promedio es del 15%, esto trae múltiples consecuencias para la empresa debido a que este trabajador se lleva consigo conocimientos valiosos para cualquier proceso de producción.

Con relación a lo anterior, la sociedad actual posee la creencia de que si las personas se sienten bien en su trabajo podrán laborar mejor, siendo más productivos y rindiendo más eficientemente (Rodríguez y Bakker, 2013); sin embargo, son pocas las herramientas y factores que logran explicar la relación que existe entre el involucramiento de los

empleados y el cumplimiento de los objetivos de la organización (Mendoza y Gutiérrez, 2017). Por esto, es necesario para la empresa conocer otras alternativas que les posibilite identificar la forma en la que los trabajadores se conectan y se comprometen con la organización, como es el engagement (Prieto, 2011).

Así, se busca reconocer la realidad del bienestar psicológico, emocional y mental de sus colaboradores ya que es más rentable prevenir cualquier tipo de problemas relacionados con el ausentismo, jornadas laborales sin trabajar o falta del cumplimiento de los objetivos organizacionales; por lo que desde la psicología positiva se considera mejor invertir en la efectividad y bienestar de los trabajadores, en vez de sobrellevar dichas situaciones (Córdoba, 2015).

De esta forma se evidencia la importancia de considerar la variable de engagement enmarcada con otros aspectos que puedan reforzar, disminuir o incrementar este compromiso laboral; asimismo, la posibilidad de reconocer la forma en la que se correlaciona con el desempeño de los colaboradores en la empresa (Fernández, 2018). De esta forma se posibilita conocer la realidad de esta variable al interior del contexto organizacional (Prieto, 2011). Igualmente, se reconoce que existen componentes individuales y personales que pueden llegar a influir en el compromiso que posea el colaborador con la organización, como lo son la edad y el género (Granados, 2015).

En el caso de la edad se evidencia que existen múltiples diferencias significativas en los colaboradores de diferentes edades, evidenciándose que la mayoría de nacidos posterior a al año 1996 presentan diferencias en la concepción del trabajo, la importancia que le otorgan a la vida laboral y personal, y el nivel de compromiso presente con la empresa en la

cual se desempeñan (González, 2001; Yeaton, 2008). Sin embargo, no existe literatura relacionada al tema que permita ahondar a mayor profundidad estas variables y así comprender de mejor forma los componentes relacionados al engagement.

De igual manera, en diferentes investigaciones se ha considerado el género como un determinante del nivel de compromiso de los trabajadores al interior de una empresa, siendo las mujeres las que presentan mayor compromiso laboral (Sánchez, Fuentes y Artacho, 2007). Esto se encuentra directamente influenciado por las condiciones diferenciales en la que las mujeres entraron al mundo laboral, además de que algunos autores precursores en el estudio de esta variable como Clark (1997) mencionan que en muchas ocasiones la satisfacción y compromiso laboral elevado en las mujeres tiene que ver con las expectativas frente al trabajo que en los hombres suele ser mucho más elevada y difícil de cumplir.

No obstante, en Colombia no existen investigaciones que puedan arrojar mayor información teórica y pragmática sobre el tema, lo cual es preocupante debido a que la inserción laboral por parte de la mujer en los últimos años aumenta en promedio 29% anualmente (Bohórquez, 2015). Esto refleja la importancia de realizar este tipo de estudios que posibiliten conocer otros factores que pueden estar relacionados con el engagement, con el fin de posibilitar a las organizaciones la implementación de estrategias adecuadas para alcanzar objetivos y metas, además de aportar bienestar a sus colaboradores dado que disminuye las probabilidades de presentar absentismo o rotaciones constantes.

A partir de lo anterior se plantea la siguiente pregunta problema:

¿Existe relación entre las variables de género y edad con el engagement?

## **Antecedentes Empíricos**

### **Antecedentes Internacionales**

En cuanto al término de engagement, Kahn (1990) fue uno de los primeros autores que mencionó este concepto, definiéndolo como la energía concentrada que se focaliza hacia metas determinadas de orden organizacional, por lo que los colaboradores que poseen una alta presencia de esta característica suelen poseer conexión desde sus dimensiones físicas, cognitivas y emocionales con sus roles y funciones dentro de la organización. Es a partir de esta conceptualización que surge el interés de estudiar esta variable al interior del contexto laboral. Esto déjenlo para el marco teórico

Uno de los primeros autores que correlacionó la variable de género y engagement fue Clark (1997), quien propuso que las mujeres en muchas ocasiones presentan menores expectativas ante un trabajo que la población masculina, por lo que en general suelen sentirse mucho más comprometidas, satisfechas y motivadas que los hombres; teniendo en cuenta que estos presentan expectativas más exigentes frente a su actividad diaria, por tanto son de mayor dificultad de cumplimiento. Algunas de las posibilidades que propone el investigador sobre las menores expectativas de las mujeres sobre su trabajo son:

- Las cohortes de mujeres de edad superior presentaron un ambiente restrictivo en el desarrollo de su vida laboral por lo que sus expectativas suelen ser menores a las de mujeres más jóvenes.
- Los trabajadores, tanto hombres como mujeres, con niveles educativos inferiores suelen presentar menores expectativas y mayores compromisos con sus funciones laborales.

- Las mujeres que están empleadas remuneradamente consideran a este hecho como un beneficio, lo que las hace esperar menos de su trabajo y estar más comprometidas al mismo.

Otras explicaciones están enfocadas a las diferencias de empleo y de conductas entre ambos sexos, asimismo, la mayor población de mujeres en trabajo a medio tiempo y la mayor facilidad de abandono del puesto de empleo si se encuentran insatisfechas. Por lo que en el estudio de Clark (1997) la muestra estuvo conformada mayormente con mujeres con ingresos fijos y empleadas, lo que pudo sesgar los resultados. Otro estudio realizado por Sloane y Williams (2000) concluye que el compromiso y la satisfacción mayor en las mujeres no está relacionada a la valoración que poseen sobre el trabajo, sino que representa una diferencia innata de género, teniendo en cuenta que la población femenina tiene menor énfasis en la retribución monetaria que los hombres.

El mismo resultado obtuvo Sanz de Galdeano (2001) en su estudio, en el cual se reflejó que el género constituye un efecto causal sin tener en cuenta otras variables de los trabajadores como edad, puesto de trabajo y nivel educativo. Otra investigación realizada por Sousa y Sousa (2000) sobre la relación género y engagement en trabajadores de 21 países, se identificó que las mujeres se encuentran menos satisfechas que la población masculina en países como Estados Unidos y Gran Bretaña. Finalmente, entre las investigaciones precursoras se encontró la de Bass y Dunteman (1963) quienes evidenciaron que las mujeres prefieren trabajos en los que ejerciten relaciones interpersonales y liderazgo, donde se priorice lo humano sobre lo técnico. En cambio, los

hombres tienden a valorar en mayor medida el status y el prestigio social (Sloane y Williams, 2000).

En cuanto a la variable de la edad y el engagement, algunos autores (Clark, 1997; Sousa y Sousa, 2000; Sloane y Williams, 2000) determinan que tanto los hombres como las mujeres a mayor edad también presentan incremento en su nivel de compromiso y engagement con la organización y sus funciones labores. Igualmente, cabe resaltar que estos autores tuvieron en cuenta en sus mediciones el tipo de contrato y de labor, por lo que a mayor sueldo y mejores cargos el compromiso por parte de los colaboradores también aumenta.

Con relación a lo anterior, un ejemplo claro es el estudio realizado por Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011), titulado ¿cómo los empleados mantienen su engagement en el trabajo? en el que concluyen que son los trabajadores los que se encargan de mantener su propio engagement en su actividad laboral, esto lo realizan por medio de la influencia de aspectos internos como el cambio de su perspectiva sobre el trabajo a través del uso de recursos internos así como la personalidad, conocimientos adquiridos y características intrínsecas o biológicas.

De igual forma, Manteca y Durán (2012) realizaron una tesis descriptiva correlacional en España, con el objetivo de analizar la relación entre engagement con características personales y laborales en dos tipos de centros de trabajo de marcado carácter social, la muestra estuvo conformada por 106 profesionales de la intervención social de la provincia de Málaga. Los autores emplearon dos instrumentos: un cuestionario estructurado y una entrevista semiestructurada sobre el engagement; en sus conclusiones reflejan que la

investigación halló diferencias estadísticamente significativas en los roles de género de los empleados, ciclo vital, conflicto con la relación trabajo-familia y percepción de autoeficacia con sus compromisos laboral y el engagement.

### **Antecedentes Nacionales**

A nivel general en Colombia, se evidencia que la literatura sobre la relación de estas tres variables es escasa, no obstante, se encontró un estudio sobre la variable de edad con el engagement. La investigación llevada a cabo por Guevara y Fernández (2017), consistió en un estudio de tipo descriptivo comparativo de corte transversal que recopiló los datos recogidos durante los años 2013, 2014 y 2015, con el objetivo principal de identificar si la edad es un factor que influye en el engagement del personal. Posterior a la recolección de datos los autores concluyen que las puntuaciones más altas de engagement aparecen en el grupo de las personas más adultas.

Con lo anterior, se refleja la importancia de llevar a cabo estudios en el contexto organizacional que permitan medir estas variables de forma conjunta (engagement, género y edad) en Colombia, debido a que existen investigaciones en el tema que han arrojado resultados pertinentes y de gran importancia para las empresas en la actualidad; considerando que la sociedad actual presenta muchas transformaciones a las cuales las empresas y organizaciones deben alinearse para alcanzar sus objetivos, por lo que sus acciones deben estar encaminadas a la indagación constante de las características de sus colaboradores con el fin de implementar posibles mejoras.

## **Justificación**

En los últimos años la clave principal del éxito de cualquier organización es el talento humano, por lo que refleja la importancia de que los trabajadores creen un vínculo con la empresa ya que presentan mayores posibilidades para el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales (Córdoba, 2015). Sin embargo, en común encontrar en los contextos laborales muchos colaboradores que no se sienten totalmente comprometidos con sus funciones laborales, lo cual puede interferir de forma negativa en el desarrollo de las actividades de las organizaciones (Aldana, 2013).

El compromiso en el trabajo se encuentra relacionada con la productividad y eficacia de los trabajadores, por lo que los factores individuales y de carácter organizacional tienen relevancia en el engagement de la organización en general (Candia et al., 2017). Igualmente, Córdoba (2015) afirma que las personas que poseen altos niveles de engagement en sus funciones laborales tienden a sentirse más enérgicas, concentradas y motivadas; dedicándole un esfuerzo extra a su trabajo, por lo que tienden a ser más eficaces y eficientes en su desempeño diario.

Sumado a lo anterior, las organizaciones y empresas en la actualidad esperan de sus trabajadores el mayor rendimiento, proactividad, motivación e involucramiento en el trabajo y con sus funciones diarias. Por lo que uno de los principales medios para alcanzarlo es el desarrollo de estrategias de engagement, dado que por medio de estas se evidencia que la rotación al interior de cualquier empresa disminuye en vista de que se presentan menores índices de absentismo y de renunciadas a la organización (Tripliana y Llorens 2015).

Es así, como conocer e identificar los diversos elementos que influyen de forma positiva o negativa en el compromiso y productividad laboral es de vital importancia, debido a que posteriormente posibilitará realizar cambios o mejoras en diferentes niveles de la empresa; algunas de las posibles intervenciones necesarias son la gestión de programas de bienestar y cuidado de los trabajadores (Laca, Mejía y Gondra, 2006; Narainsamy y Van Der Westuizen, 2013). Con el fin de reconocer cuáles son los factores que poseen relación con el engagement es necesario considerar los cambios y transformaciones presentes al interior del contexto laboral, una de estas es la reunión de diferentes generaciones con valores, creencias e ideas en un mismo contexto organizacional, sumado a las diferencias de género presentes tanto en hombres y mujeres (Lasso, 2015).

De acuerdo a lo anterior, en un espacio laboral los trabajadores comparten múltiples y diversas experiencias que pueden influir en las concepciones que poseen sobre trabajo, compromiso y rendimiento (Córdoba, 2015), por lo que identificar si estos factores poseen relación con el engagement puede aportar de forma valiosa a posibles acciones de mejora por parte de la empresa (Martin, 2008). En cuanto a las diversas visiones que tienen los diferentes grupos generacionales, se denota las preferencias laborales y su durabilidad en la misma (Park y Gursoy, 2012); siendo esto mismo un factor influenciador a la hora de buscar e implementar diversas estrategias de retención y atracción ante el personal, para la perdurabilidad de las generaciones venideras.

Es posible notar las variaciones que se encuentran en los niveles de compromiso laboral y engagement, en los que cumple un papel fundamental el cambio generacional (Simon y Allard, 2007). En el caso de la variable de género se reconoce que existen

diferencias de tipo biológico, mental y conductual por parte de la población femenina y masculina, que pueden determinar la percepción que poseen sobre su compromiso laboral y engagement en las empresas (Candia et al., 2017). Estos autores también mencionan que muchas de las diferencias que se encuentran en estos dos grupos pueden estar influidas por las creencias que se poseen sobre bienestar, el tipo de función que se cumple al interior de la organización, entre otras.

Por lo que la elaboración de este estudio permitió reconocer el tipo de relación que tienen las variables de género y edad con el engagement en el contexto laboral, teniendo en cuenta que existe poca literatura sobre estas variables y su influencia en el compromiso de los colaboradores en las empresas, de esta manera se espera aportar teórica y pragmáticamente desde la academia. Finalmente, se reconoce que en la actualidad es casi imposible no hablar sobre la diversidad e inclusión dentro de este mismo contexto, las cuales se han visto como un reto para las diferentes áreas como la gestión de talento humano, con el fin de poder trabajar en conjunto con personas con diferentes capacidades e intereses (Calderón, Naranjo y Álvarez, 2010).

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar si existe relación entre edad y género con el engagement en los trabajadores del área administrativa de la empresa English Easy Way.

### **Objetivos Específicos**

Evaluar el nivel de engagement de los trabajadores del área administrativa de la empresa English Easy Way.

Identificar la relación entre edad y engagement en trabajadores del área administrativa de la empresa English Easy Way.

Describir el nivel de engagement en función al género en trabajadores del área administrativa de la empresa English Easy Way.

### **Marco Teórico**

En las últimas décadas las concepciones sobre el trabajo y las organizaciones se han transformado, lo anterior influenciado por la globalización, la competitividad y la importancia que se le otorga al talento humano en la actualidad (Caballero, Hederich y García, 2015). Es así como aquel individuo que hace unos años antes asistía diariamente a una compañía cumpliendo horarios, realizando tareas en silencio, siendo controlado por sus jefes y esperando una jubilación, ha dado paso a una diversidad compleja de trabajadores con características diversas como la edad, ideologías, rotación de trabajos constantes, sin horarios fijos, que ya no limitan su aporte a la fuerza y productividad sino también a la creación (Salanova y Schaufeli, 2009).

Desde el enfoque de la psicología positiva estos cambios se pueden traducir como la focalización por parte de las compañías en las cualidades inherentes de los individuos, en este caso trabajadores, que en el contexto laboral poseen un impacto positivo en los sujetos y en las posibilidades de que les permitan desarrollar mecanismos de adaptación ante situaciones hostiles (Peterson y Seligman, 2004). Por lo que, bajo estos ideales, ha surgido un particular interés en mejorar la calidad de vida al interior del trabajo, por medio del cuidado y promoción del bienestar de los colaboradores (Salanova, 2009). Enmarcado en esta perspectiva se abre paso al origen del constructo engagement, que podría catalogarse como un efecto psicológico del trabajo que posee gran importancia y veracidad científica en la última década (Schaufeli et al., 2002).

Teniendo en cuenta lo anterior, han surgido nuevos conceptos relacionados a la cultura organizacional como engagement que es un término que se relaciona principalmente

con el compromiso con el trabajo (Lupano y Waisman, 2018). Cameron y Spreitzer (2012) lo definieron como la presencia en un rol, la focalización de la atención de la persona, su absorción, motivación y la energía dirigida a tareas y actividades relacionadas al trabajo, que en su mayor parte son percibidas de forma positiva. Este concepto nace de investigaciones como el opuesto al burnout, por lo que se caracteriza como un estado mental positivo asociado a actividades laborales y caracterizado por la dedicación, vigor y absorción, por lo que más que un estado pasajero se considera un estado afectivo y cognitivo más persistente, debido a que no está focalizado únicamente a un evento o situación en particular sino al contexto en general (Schaufeli et al., 2002).

Los anteriores elementos mencionados (dedicación, vigor y absorción) conforman al término engagement. Arenas y Andrade (2013) consideran que el engagement es “un estado positivo de compromiso, de satisfacción, de dedicación y absorción que permite a los empleados experimentar una sensación de conexión y de realización afectiva con sus actividades en el trabajo” (p. 46).

La dedicación por su parte hace referencia al entusiasmo y orgullo en el trabajo, por lo que puede considerarse un sentimiento de importancia (Schaufeli et al., 2002). Por lo que aquellos que presentan altos niveles de dedicación suelen tener una identificación fuerte por su trabajo debido a que la experiencia que les genera es significativa y desafiante; los que por el contrario presentan puntaje bajo, no poseen este tipo de percepciones positivas, sino que no se sienten entusiasmados ni orgullosos de sus labores (UWES, 2011).

En cuanto al vigor, se considera como altos estados de energía, activación, voluntad y persistencia en el trabajo a pesar de las dificultades (Schaufely y Bakker, 2004), o como los niveles elevados de energía en el trabajo, los cuales incluyen el deseo de esforzarse en este, por encima los impedimentos, ya que se encuentra acompañado de un componente conductual- energético (Arenas & Andrade, 2013).

Finalmente, la absorción es estado de concentración y de sensación de que el tiempo pasa rápidamente, por lo que se tienen dificultades para separarse del trabajo antes de que este hecho adecuadamente. Se aclara que estos factores poseen gran carga motivacional para la realización de tareas por parte de los trabajadores (Zanenga, 2016).

Así mismo, el engagement ha traído consigo una serie de modificaciones a los requerimientos de las empresas a sus empleados, debido a que hoy en día no solo se requiere una adecuada formación académica, experiencia laboral y eficacia en la elaboración de tareas, sino que también se requiere una implicación psicológica por parte de los empleados (López y Chiclana, 2017). Lo anterior, expresado en forma de disposición vigorosa, regulación emocional, tolerancia a la frustración y estabilidad ante situaciones estresantes (Salanova y Schaufeli, 2009). Por lo que se puede afirmar que los requerimientos de las compañías para la contratación de talento humano ya no se basan únicamente en el rendimiento laboral, por el contrario, contempla características intrínsecas que pueden aportar en mayor medida a la compañía a futuro, como el sentido de pertenencia (Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet, 2015).

Con relación a lo anterior, la cultura organizacional y la concepción de talento humano también han tenido diversas transformaciones con la llegada del engagement a las

empresas en la actualidad, la cultura organizacional por su parte se define como una idea o percepción compartida por un grupo de individuos sobre valores, creencias, normas, principios y reglas que conforman los diversos aspectos del contexto laboral y que determinan la toma de decisiones y las dinámicas al interior de la empresa (Cameron y Quinn, 1999; Ivancevich, 2008; Schein, 1985; Soemaryani y Rakhmadini, 2013). De esta manera, el enfoque constante a realizar investigaciones sobre las actitudes y desempeños a nivel individual (Harrison, Newman y Roth, 2006), se ha modificado por la importancia del abordaje grupal y la importancia de las diversas relaciones que se generan entre los colaboradores de una empresa (Judge, Thoreson, Bono y Patton, 2001).

Por lo que actualmente se presta más atención a las diferentes acciones cooperativas de los empleados al interior del contexto organizacional (Kabasakal et al., 2011), ya que de esta forma no solo se posibilita conocer el desempeño de actividades, sino que también tener una perspectiva sobre las diferentes conductas emergentes y menos reguladas, que pueden aportar al cumplimiento de objetivos organizacionales, además de que fomentan un entorno social, emocional y psicológico favorable para el desarrollo del trabajo (Álvarez, Castro y Vila, 2014). El engagement y la cultura organizacional se encuentran estrechamente relacionadas puesto que los empleados pueden llegar a crear un compromiso o engaged consensuado teniendo en cuenta una serie de valores dados por la cultura organizacional, es así como esta última se convierte en un factor que impulsa al engagement (Krog, 2014; McBain, 2007; Robinson, Perryman y Hayday, 2004).

El engagement se encuentra relacionado con diversos factores, ya sean individuales o de la organización, que influyen de forma positiva o negativa en los trabajadores, y que

deben ser identificados teniendo en cuenta que posteriormente posibilitará el desarrollo de estrategias de mejora e intervenciones necesarias (Candia et al., 2017; Narainsamy y Van Der Westuizen, 2013; Tripiana y Llorens 2015). Según lo anterior, en los últimos años se han llevado a cabo investigaciones que asocian el engagement con características intrínsecas por parte de los colaboradores, como lo es la edad (Chiang, Núñez, Martín y Salazar; 2010; Eslami y Gharakhani, 2012), y el género (Clark, 1997; García, 2013).

La edad es una variable que puede tener influencia con el compromiso laboral y la productividad (Chiang, Núñez, Martín y Salazar; 2010; Eslami y Gharakhani, 2012). Algunos estudios reflejan la edad como una variable diferenciadora a la que también denominan generación, esto alude a un grupo de individuos que han atravesado por diferentes procesos de aprendizaje, culturales y sociales similares, y que dependen de haber nacido en un lapso de tiempo en común (Ogg y Bonvalet, 2006); por lo que no es de extrañarse que diversas generaciones trabajen juntas en una misma empresa y cuenten con diferencias significativas entre grupos (Guevara y Fernández, 2017). Una investigación realizada en Latinoamérica que relacionó estas dos variables señala que actualmente el mercado laboral acoge trabajadores de cuatro generaciones que cubren un rango de más de 40 años de edad (Chirinos, 2009).

Otro estudio midió el compromiso laboral presente en la generación Y en una Organización no Gubernamental mediante la aplicación de un cuestionario de 12 preguntas, en sus resultados determinaron que, si bien existe un alto compromiso, este grupo de edad no presenta planes a futuro con la compañía a diferencia de las otras generaciones (Frías, 2014). Esto se relaciona con lo dicho por Park y Gursoy (2012), quienes mencionan que los

diversos grupos generacionales tienen diferentes visiones del mundo que influyen en sus preferencias laborales, por lo que las organizaciones se ven en la necesidad de implementar estrategias que busquen la atracción y retención del personal perteneciente a las nuevas generaciones.

Para lograr atraer y retener a las nuevas generaciones, las organizaciones deben generar el engagement en los individuos. El compromiso se origina cuando los valores de las personas coinciden con los valores de la empresa; sin embargo, de acuerdo con Hershatter y Epstein (2010), los inconvenientes con las nuevas generaciones surgen porque estos tienen mayores dificultades en encontrar coincidencias entre los propios valores y los de la organización. Frente a esto, Thompson y Gregory (2012) mencionan que las empresas valoran la estabilidad laboral mientras que la sociedad actual prioriza el cambio, lo que también se relaciona con lo que las generaciones privilegian: las pasadas se guiaban por el conformismo y la abnegación, mientras que las más nuevas son más ambiciosas, lo que a su vez puede considerarse como una dificultad dentro de las compañías ya que puede verse como una falta de adecuación a la cultura organizacional.

Las nuevas generaciones tienen una visión más individualista y exigente de su futuro profesional, a la vez que prefieren una menor regulación del mercado de trabajo (Simon y Allard, 2007). Las transformaciones de los valores de la sociedad ocasionan que la relación con la organización esté basada en el deber y la sensación moral de deuda en lugar de en el querer; y explica por qué las personas mayores poseen un nivel mayor de engagement con la compañía, teniendo en cuenta que estos fueron educados bajo un

modelo que promovía la lealtad y la permanencia con la misma (Ardila, 1986; Guevara y Fernández, 2017).

De igual forma, el avance tecnológico ha permitido que las nuevas generaciones desarrollen tareas de manera simultánea, esto difiere del modelo tradicional de las organizaciones que privilegia la ejecución de funciones y actividades específicas (Carrier et al., 2009). Esto beneficia en mayor medida al personal mayor ya que les permite ajustarse más fácilmente a las normas organizacionales tradicionales al focalizarse en una sola actividad, incluso aunque tengan como barrera el dominio de las herramientas tecnológicas (Guevara y Fernández, 2017; Juste, Carballo y López, 2015).

Por otro lado, el género también se ha asociado con el engagement al ser considerado como determinante del nivel de satisfacción de los trabajadores al interior de la organización, siendo las mujeres las que presentan mayor compromiso laboral que los hombres (Sánchez, Fuentes y Artacho, 2007). Algunos autores relacionan esta situación con las condiciones diferenciales de la entrada de la mujer al trabajo, y consideran que la satisfacción y compromiso laboral tienen que ver con sus expectativas frente al trabajo, que en los hombres suele ser mucho más elevada y difícil de cumplir, por lo que en general las mujeres suelen sentirse mucho más comprometidas, satisfechas y motivadas que los hombres (Clark, 1997).

Sloane y Williams (2000) mencionan que el compromiso y la mayor satisfacción en las mujeres no están relacionados a la valoración que poseen sobre el trabajo, sino que representa una diferencia innata de género, teniendo en cuenta que la población femenina tiene menor énfasis en la retribución monetaria que los hombres. De la misma manera, Sanz

de Galdeno (2001) concluye que el género constituye un efecto causal sin tener en cuenta otras variables de los trabajadores como edad, puesto de trabajo y nivel educativo

Entre algunos estudios realizados sobre estas dos variables, está el de Mendoza y Gutiérrez (2017) quienes investigaron sobre la relación del engagement en el desempeño laboral del personal de un hospital del Perú, encontrando que los niveles de engagement fueron más altos en el género femenino que en el masculino. Aunque diferentes autores han investigado sobre esta posible asociación; muchos no han encontrado una relación significativa entre estas dos variables. Un estudio realizado por Aldana (2013) con trabajadores de una institución bancaria en Guatemala concluyó que, si bien las personas encuestadas demostraron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existía una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres en ninguno de los indicadores presentados. García (2013) en su estudio sobre la relación entre el engagement y la rotación en empleados de una cafetería en México encontró que el 78% de los sujetos de género masculino manifestaron niveles de engagement alto y medio, mientras que el 73% del género femenino mostró tener nivel alto y medio de engagement laboral; los masculinos se encuentran más engaged que los femeninos, la diferencia no fue estadísticamente significativa, el autor concluye que en esa investigación. De igual forma, Córdoba (2015) evaluó los niveles de engagement en los colaboradores administrativos, detectando mayores niveles de engagement en los colaboradores de género masculino; pero sin detectar una diferencia significativa en los niveles de género femenino

Como conclusión, se habla del concepto engagement como la contraposición al de burnout, pues las personas que lo experimentan se caracterizan por ser energéticas y unidas

eficazmente a su trabajo, además de que pueden responder a las demandas de su puesto laboral (Fernández, 2015). También se evidencia que el engagement se ha asociado a factores individuales como el sexo y la edad. Por un lado, la edad y las diferencias generacionales con respecto a los valores del trabajo pueden modificar la manera en la que las personas se comprometen con este, por lo que se presentan dos situaciones paradójicas: los jóvenes son solicitados de mayor forma por las compañías pero suponen un reto para las organizaciones que deben buscar la manera de lograr su vinculación afectiva, mientras que las personas mayores desarrollan mejores niveles de engagement pero no son tan solicitados por las empresas (Guevara y Fernández, 2017; Park y Gursoy, 2012). Por el otro lado, el género constituye una posible variable de relación; si bien no se han encontrado evidencias significativas en otros estudios, es necesario revisarla desde un contexto colombiano (Aldana, 2013; Córdoba, 2015; García, 2013).

## **Metodología**

### Diseño

Esta investigación se llevó a cabo por medio de un enfoque metodológico cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La muestra estuvo conformada por 54 trabajadores administrativos de la empresa English Easy Way ubicada en la ciudad de Bucaramanga, Santander. Los participantes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico a conveniencia de los investigadores teniendo en cuenta los siguientes criterios: a) Ser mayor de edad, b) Trabajador activo del área administrativa de la empresa English Easy Way, y, c) Capacidad de contestar la prueba por sí mismo. Por otro lado, como criterio de exclusión se encontraba tener dificultades visuales o auditivas no corregidas.

Los datos fueron recolectados mediante la aplicación del instrumento de manera presencial en una de las aulas de la empresa English Easy Way con el objetivo de que los participantes tuvieran la disposición y el tiempo necesario para dar respuesta de manera objetiva. Previa a esta aplicación se hizo entrega del consentimiento informado en el cual se explicó el objetivo del estudio y que el mismo se realiza de forma voluntaria con un carácter confidencial.

## Instrumentos

En cuanto a los instrumentos, este fue seleccionado de acuerdo a los objetivos propuestos en la presente investigación. Igualmente se realizaron dos preguntas sociodemográficas relacionadas a la edad y género de los participantes.

**Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES 17) (Schaufeli, Salanova y Bakker, 2002).** Se selecciona este instrumento, puesto que actualmente, es el cuestionario de autoreporte que más se utiliza para evaluar engagement en el trabajo (Müller, Pérez, & Ramírez, 2012). Igualmente, tiene un alfa de cronbach de 0.93, y evalúa a través de 17 ítems tipo likert las tres dimensiones del engagement distribuidas de la siguiente manera: a) Vigor, seis ítems; b) Dedicación, cinco ítems; y c) Absorción, seis ítems. Las opciones de respuesta varían de 0 a 6, entre ninguna vez y todos los días. Así mismo, el instrumento indica cinco categorías de calificación, las cuales son: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto.

Tabla 1. Normas estadísticas para las puntuaciones de la escala UWES-17 por categorías.

Categoría	Vigor	Dedicación	Absorción	Total
Muy bajo	<2,17	<1,60	<1,60	<1,93
Bajo	2,18 – 3,20	1,61 – 3,00	1,61 – 2,75	1,94 – 3,06
Medio	3,21-4,80	3,07 - 4,66	2,76 -4 ,40	3,07- 4,66
Alto	4,81 - 5,65	4,91 - 5,79	4,41- 5,35	4,67 - 5,53
Muy alto	>5,66	>5,80	>5,36	>5,54

Fuente: Obtenido de Grupo de Estudios e Pesquisas sobre Estresse e Burnout, 2011

## **Procedimiento**

La presente investigación se realizó por medio de las siguientes etapas, las cuales se llevaron a cabo de forma secuencial.

**Etapas I solicitud de permiso.** Con el fin de realizar la presente investigación en la empresa English Easy Way, se realizó la solicitud a la presidencia de la organización mediante una carta que dio a conocer el proyecto, y una posterior reunión en la cual se otorgó el permiso para dar inicio a la aplicación del instrumento.

**Etapas II selección de la muestra y aplicación del instrumento.** La muestra seleccionada fue el total de administrativos activos de la empresa English Easy Way, teniendo en cuenta que contaban con los criterios de inclusión. Así mismo, se estableció un horario de aplicación del instrumento (de aproximadamente 25 minutos) en uno de los salones de la empresa.

**Etapas III análisis de resultados.** Este proceso fue realizado mediante el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences versión 20 (SPSS 20), a través del cual se realizan análisis descriptivos del instrumento UWES-17. De igual manera, para el análisis de la correlación que existe entre las variables de sexo y engagement se aplicó la técnica bivariada de Chi<sup>2</sup>, ya que estas dos variables son constructos cualitativos, que al ingresarlos al programa SPSS 20 y realizar la tabla de contingencias correspondiente a este tipo de análisis, se determina que deben ser analizados como constructos paramétricos. A su vez, para el análisis correlacional de las variables edad y engagement se utilizó la T de student, teniendo en cuenta que un constructo es cualitativo y el otro es cualitativo.

**Etapa IV elaboración documento final.** Posterior a la aplicación del instrumento, se inició la construcción del documento final del trabajo de grado teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la Universidad Pontificia Bolivariana, es así como el presente documento se encuentra conformado por los apartados de introducción, delimitación del problema, justificación, objetivos, marco teórico, metodología, resultados, conclusión, discusión y recomendaciones. Y de esta manera, ser sometido a un proceso de corrección y calificación por parte de los evaluadores seleccionados por la universidad.

## Resultados

Se aplicó la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES 17) a 54 trabajadores administrativos de la empresa English Easy Way, además de las preguntas relacionadas a la dimensión sociodemográfica que permitieran cumplir con el objetivo de investigación. Las recopilaciones de los datos mencionados anteriormente se presentan a continuación; inicialmente se abordarán los datos descriptivos de la muestra (tabla 2) y los resultados de engagement obtenidos, para posteriormente exponer los datos del análisis bivariado entre las variables estudiadas.

### Análisis Descriptivo

Tabla 2. *Descriptivos sociodemográficos.*

Variable	n	Porcentaje
Sexo		
Hombre	16	29,6
Mujer	38	70,4
Estado Civil		
Soltero	25	46,3
Unión Libre	15	27,8
Casado	13	24,1

Divorciado

1

1,9

En los trabajadores entrevistados se reflejó una mayor frecuencia de la población femenina, representando el 70,4 % de la muestra total, frente al 29,6% restante representado por la población masculina. De igual manera, la mayoría de la muestra estuvo conformada por trabajadores solteros (46,3 %), seguido de personas que se encuentran en unión libre (27,8%), dando continuidad a trabajadores casados (24,1%) y finalmente una persona divorciada (1,9%).

Tabla 3. *Edades.*

Edad	N	Porcentaje
21	2	3,7
22	1	1,9
23	2	3,7
24	3	5,6
25	2	3,7
26	1	1,9
27	2	3,7
28	1	1,9
29	6	11,1
30	6	11,1
31	3	5,6
32	1	1,9
33	4	7,4
34	2	3,7
35	6	11,1
37	1	1,9
38	1	1,9
39	2	3,7

40	1	1,9
41	1	1,9
43	1	1,9
45	1	1,9
46	1	1,9
47	1	1,9
54	1	1,9
65	1	1,9
Total	54	100,0

Debido a la dispersión existente entre las edades de los participantes, se decidió para el presente proyecto de investigación no realizar intervalos de frecuencia para categorizar las edades de los participantes, además de ser una de las variables que posteriormente serán analizadas de manera bivariada (tabla 3). De esta manera, la edad mínima de participación fue de 21 años, y una edad máxima de 65 años, las tres frecuencias más altas en la edad de los participantes fueron 29, 30 y 35 años que representan el 11,1% de la muestra respectivamente. El promedio de edad de los participantes es de 32 años y presentan una desviación estándar de 8,2.

Tabla 4. *Engagement*.

UWES 17	Puntuación
Engagement total	5,52
Vigor	5,45
Dedicación	6,49
Absorción	4,61

En relación con las puntuaciones obtenidas por los participantes en la variable de engagement presentadas en la tabla 4, se evidencia un alto nivel en la muestra en general, con una puntuación de 5,52 que lo ubica en este rango. Observando una mayor calificación en la dimensión dedicación, puntuada como muy alta (6,49), seguidas por las dimensiones de vigor y absorción que se encuentran calificadas como altas (5,45 y 4,61 respectivamente).

### **Análisis Bivariados**

Luego de realizar el análisis bivariado mediante la aplicación de la técnica T de Student, en el programa estadístico SPSS, se presenta en la tabla 5 las asociaciones entre la edad y las tres dimensiones del engagement. De igual manera, a través de la técnica del Chi2 se presentan las asociaciones entre sexo y engagement evidenciadas en la tabla 6.

Tabla 5. *Engagement y Edad.*

Dimensión	Valor P*
Dedicación	,004
Absorción	,377
Vigor	,063

\* Nivel de significancia p menor o igual a 0,05

Se observa que existe una asociación estadísticamente significativa entre la edad y la dimensión de dedicación, con un valor de p de ,004. Sin embargo, las dimensiones de absorción y vigor, no poseen una asociación estadísticamente significativa con la variable de edad, teniendo en cuenta que los valores p obtenidos son mayores a ,05 siendo estos ,377 y ,063 respectivamente.

Tabla 6. *Engagement y género.*

Dimensión Engagement	Valor P
Dedicación	,171
Absorción	,507
Vigor	,467

\* Nivel de significancia p menor o igual a 0,05

Tal y como se evidencia en la tabla 6, no existe una asociación estadísticamente significativa entre ninguna de las dimensiones evaluadas en el engagement y el género de los participantes. Siendo el valor de p para la dimensión dedicación ,171; para la dimensión de absorción ,507 y para la dimensión de vigor ,467. Siendo todas superiores a ,005 que indicaría una asociación entre estas variables.

## Discusión

Partiendo de los resultados obtenidos en la presente investigación, es posible afirmar que se cumplieron a cabalidad los objetivos propuestos inicialmente debido a que se logró analizar los niveles de engagement en la organización e indagar sobre la asociación con las variables de edad y género, obteniéndose altos niveles de engagement y encontrándose asociación entre el componente de dedicación y la edad.

En primer lugar, es posible falsear la afirmación de que existen diferencias en los niveles de engagement según el sexo, el estudio de Sloane y Williams (2000) afirma que las diferencias se encuentran mediadas por condiciones innatas debido a que las mujeres tienen un interés menor en la remuneración económica en relación a los hombres; se puede contraponer que si se tratase de una condición innata, en el 100% de los estudios en los que se asociaran dichas variables tendría que existir una diferencia significativa, lo cual no sucede en este estudio.

Con relación a lo anterior, aunque diferentes autores han investigado sobre una posible relación entre el engagement y el género, muchos no han encontrado una asociación significativa entre estas dos variables (Aldana, 2013; Córdoba, 2015; García, 2013); además, es probable que los factores culturales incidan en los distintos resultados hallados, que no permiten encontrar una diferencia significativa (Lupano y Waisman, 2018). Asimismo, Sanz de Galdeno (2001) menciona que el género constituye un efecto causal sin tener en cuenta otras variables de los trabajadores como edad, puesto de trabajo y nivel educativo.

También podría decirse que las mujeres han evolucionado en relación a las exigencias económicas, a causa de que los ingresos de estas ya no hacen parte de un complemento al aporte que hace el hombre, en oposición a esto, las prácticas económicas de las mujeres han cambiado muestra de ello se encuentra en que según el estudio realizado por Ávila (2018) el 40% de las personas más adineradas en Colombia corresponde al género femenino, pese a que las cifras siguen siendo inferiores en comparación del género masculino en materia de cantidad de riqueza y de porcentaje de posesión de la riqueza nacional se demuestra un avance en proceso y que se disminuya la subordinación y dependencia en la esfera privada que se evidenciaba en el siglo XX y principios del siglo XXI según el estudio de Duque (2018).

En segundo lugar, en relación con la variable de edad, se puede apoyar los resultados de los autores internacionales Clark (1997), Sousa y Sousa (2000), Sloane y Williams (2000), debido a que tal como ellos afirmaron, se encontró asociación significativa y de tipo positivo con la variable edad, añadiendo que el hallazgo se realizó en el componente de dedicación, es decir que a mayor edad, independientemente del sexo, mayor dedicación laboral, entendida esta como entusiasmo y orgullo en el trabajo (Schaufeli et al., 2002), por lo que tienen una identificación fuerte por su trabajo, lo que les genera una experiencia que es considerada significativa y desafiante. Por otro lado, se encontró una relación inversa entre la edad y la absorción, es decir, a menor edad mayor absorción; si bien esta relación no fue significativa, si se considera necesario indagar sobre esta posibilidad, teniendo en cuenta que durante la revisión empírica no se encontraron artículos que investigaran esta relación.

Igualmente, es importante resaltar que una de las principales limitaciones del presente estudio se da en la imposibilidad de aislar las variables para establecer la relación sin que otra variable se encuentre de por medio, ocasionando resultados sesgados por dicho factor, tal como sucedió en los estudios de Clark (1997), en el que la falta de heterogeneidad del estudio en relación con el tipo de ingreso y el estado de las mujeres pudo sesgar los resultados; y el de Sanz de Galdeano (2001), en el cual no se tienen en cuenta variables adicionales como el nivel educativo. Es por esto, que se recomienda ampliar el estudio realizando el análisis con un mayor número de variables que pudieran estar asociadas con los niveles de engagement.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

A partir de los análisis realizados en la presente investigación, se puede concluir en primera instancia que no existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables de edad, sexo y engagement en los trabajadores administrativos de la empresa English Easy Way ubicada en la ciudad de Bucaramanga.

Sin embargo, el nivel de engagement de los trabajadores en general es alto, lo cual indica que los evaluados tienen una vinculación positiva y una conexión afectiva con sus labores diarias, estando comprometidos con su trabajo. Así mismo, los administrativos en general presentan un nivel alto de vigor, lo cual indica altos niveles de energía y resiliencia mientras realizan sus funciones, evidenciando un esfuerzo y un nivel alto de involucrarse en la realización de su trabajo a pesar de las dificultades.

El puntaje obtenido en la dimensión dedicación fue muy alto, lo cual permite comprender que los trabajadores se encuentran altamente comprometidos con la labor que realizan, encontrando gratificación emocional, sentimientos de entusiasmo y orgullo por sí mismos al realizar su trabajo. Por último, las puntuaciones con un alto nivel de absorción implican concentración en el trabajo, así como experimentar sensaciones que el tiempo pasa de forma ligera, dificultado el dejar a un lado el trabajo.

A pesar de que las asociaciones entre las variables evaluadas no son estadísticamente significativas, se reconoce la importancia del estudio, al ampliar el panorama de investigación referente al engagement en Colombia. De esta manera se recomienda que en futuras investigaciones se tomen en cuenta otras variables a correlacional, tales como el salario obtenido, aislamiento de variables, e incluso rasgos de

personalidad, que determinarían en mayor medida una modificación en el engagement de las personas.

Finalmente, se evidencia que estos resultados proponen un reto a los psicólogos organizacionales o al área de gestión humana al interior de las empresas, el cual consiste en generar procesos de fortalecimiento de las variables de engagement, sin que estas se encuentren ligadas a la edad o género de los trabajadores. Pero que permitan potencializar el compromiso, integridad, competencia y vinculación positiva de las personas que laboran en las diferentes empresas.

Como recomendaciones para futuras investigaciones, tener en cuenta una población más amplia a abordar para poder comparar los resultados y si existe una influencia de la misma. De igual forma, realizar los instrumentos de forma anónima para evitar que existe un sesgo dentro de las mimas o puedan llegar a ser manipuladas.

## Referencias

- Acosta, L., & González, L. (2017). *Engagement laboral de los administrativos en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio* (Tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio, Colombia.
- Aldana, J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- Alonso, A., & García, F. (2014). La gestión del talento: Líneas de trabajo y procesos clave. *Intangible Capital*, 10(5), 1003-1025. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/549/54932957007.pdf>
- Álvarez, D., & Castro, C., & Vila, G. (2014). Actitudes y engagement en el trabajo como antecedentes del comportamiento altruista. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(65), 23-42. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29030101003.pdf>
- Arenas, F., y Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16 (1), 43-56.
- Ardila, R. (1986). *Psicología del hombre colombiano: cultura y comportamiento social*. Editorial Planeta: Bogotá.
- Ávila, J. (2018). Participación de las mujeres entre las personas con mayor riqueza en Colombia. *Investigas: estudios innovadores sobre economía, género e indicadores*. Bogotá.

- Bakker, A., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo? *Ciencia & Trabajo*, 13(41), 135-142. Recuperado de [https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_262.pdf](https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf)
- Bass, B.M., & Dunteman, G. (1963). Behavior in groups as a function of self, interaction and task organization. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, (66), 419-428
- Bobadilla, M., Callata, C., & Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global* (Tesis de pregrado). Universidad del Pacífico, Lima, Perú
- Bohórquez, A. (2015). Caracterización del mercado laboral femenino en Colombia frente al neoliberalismo: una mirada al sector rural. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C, Colombia.
- Calderón G., Naranjo J., & Álvarez, C. (2010). Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral. *Cuadernos de Administración*, 23(41), 13-36.
- Cameron, K. y Quinn, R. (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture. Based on the Competing Values Framework*. San Francisco: Editorial Addison-Wesley, Series on Organization.
- Cameron, K., y Spreitzer, G. (2012). *Handbook of Positive Organizational Scholarship*. Oxford: Oxford University Press.

- Candia, M., Castro, C., & Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera* (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú
- Clark, A.E. (1997). Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4, 341-418.
- Carrier, L., Cheever, N., Rosen, L., Benitez, S., & Chang, J. (2009). Multitasking across generations: Multitasking choices and difficulty ratings in three generations of Americans. *Computers In Human Behavior*, 25(2), 483-489. doi: 10.1016/j.chb.2008.10.012.
- Chirinos, N. (2009). Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(4), 6.
- Córdoba, N. (2015). *Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Duque, C. (2018). Mujeres y hombres a través de los censos de población en Colombia (1918-2005): un análisis de género. *Investigas: estudios innovadores sobre economía, género e indicadores*. Bogotá.
- Fernández, G. (2018). *Engagement y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Red Avansys* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en

- Lima, Perú. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, 21(2), 195-206. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/686/68643124003.pdf>
- Frías, M. (2016). *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana* (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana, Veracruz. México.
- García, C. (2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Veracruzana, Veracruz, México.
- Gómez, P., Hernández, J., y Méndez, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de mina. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), 9-16.
- González, S. (2014). *Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el mercado laboral. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria* (Ponencia presentada en el Encuentro de Empresarias de la Macaronesia. PROFEM, 16-17 de noviembre de 2004)
- Granados, C. (2015). *Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la República* (Tesis de especialización). Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Bogotá D.C., Colombia.
- Guevara, L., & Fernández, L. (2017). Work Engagement y Compromiso Laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? *Rev. Interam. Psicol. Ocup.*, 34(2), 108-119. doi: 10.21772/ripo.v34n2a04

- Harrison, D., Newman, D., y Roth, P. (2006). How important are job attitudes? Meta-analytic comparisons of integrative behavioral outcomes and time sequences. *Academy of Management Journal*, 49(2), 305–325.
- Hershatter, A. & Epstein, M. (2010). Millennials and the World of Work: An Organization and Management Perspective. *J Bus Psychol*, 25(2), 211-223. doi: 10.1007/s10869-010-9160-y.
- Ivancevich, J. (2008). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, 21(2), 187-194.
- Judge, T., Thoreson, C., Bono, J., y Patton, G. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407
- Juste, M., Carballo, J., & López, B. (2015). Las personas mayores y las TIC: un compromiso para reducir la brecha digital. *Pedagogía Social*, 26, 337.
- Kabasakal, H., Dastmalchian, A., & Imer, P. (2011). Organizational citizenship behaviour: a study of young executives in Canada, Iran, and Turkey. *International Journal of Human Resource Management*, 22(13), 2703-2729.
- Krog, A. (2014). *The Relationship Between Organizational Culture and Work Engagement: A Multilevel Investigation* (Tesis de maestría). University of Oslo, Norway.
- Laca, F., Mejía, J., y Gondra, J. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud*, 16 (1), 87-92.

- Lasso, L. (2015). *Estudio comparativo del engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y. El caso de una empresa de servicios profesionales* (Tesis de maestría). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina
- López, E., Guerrero, A., & Navarro, M. (2014). Relación entre inteligencia emocional y engagement en trabajadores de una universidad privada de la región centro-occidente. *Anuario de investigación UNIVA*, 277-301.
- López, F., & Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*, (14), 53-62. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1294/129453532003.pdf>
- Lupano, M. L., & Waisman, S. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate*, 18(2), 77-89. doi: 10.18682/pd.v18i2.808
- Manteca, A. y Durán, M. (2012). *Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales*. Recuperada de [http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista\\_dts/51\\_3.pdf](http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/51_3.pdf)
- Martin, A.J. (2008). Enhancing student motivation and engagement: The effects of a multidimensional intervention. *Contemporary Educational Psychology*, 33, 239-269.
- McBain, R. (2007). The Practice of Engagement: Research into Current Employee Engagement Practice. *Strategic HR Review*, 6(6), 16-19
- Medrano, L., Moretti, L., & Ortiz, A. (2015). Medición del Engagement Académico en Estudiantes Universitarios. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e*

- Avaliação Psicológica*, 2(40), 114-124. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4596/459645432012.pdf>
- Mendoza & Gutiérrez, M. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Perú.
- Michaels, C., y Spector, P. (1982). Causes of Employee Turnover: A Test of the Mobley, Griffeth, Hand and Meglino Model. *Journal of Applied Psychology*, 67(1), 53-59.
- Narainsamy, K., y Van Der Westuizen, S. (2013). Work Related Well-Being: Burnout, Work Engagement, Occupational Stress and Job Satisfaction within a Medical Laboratory Setting. *Journal of Psychology in Africa*, 23(3), 467-474.
- Ogg, J., & Bonvalet, C. (2006). The Babyboomer generation and the birth cohort of 1945-1954: a European perspective. *Artículo presentado en el seminario organizado por Cultures of Consumption Research Programme*.
- Park, J. & Gursoy, D. (2012). Generation effects on work engagement among U.S. hotel employees. *International Journal Of Hospitality Management*, 31(4), 1195-1202. doi: 10.1016/j.ijhm.2012.02.007.
- Patlán, J., Martínez, E., y Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 5(5), p. 1-19.
- Peterson, C. & Seligman, M. P. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. Washington D. C.: American Psychological Association.

- Prieto, A. (27 de octubre de 2011). Las empresas con empleados implicados son hasta un 78% más productivas. Pyme seguros. Revista online para corredores y corredurías., 82.
- Robinson, D., Perryman, S., y Hayday, S. (2004). *The Drivers of Employee Engagement*. Brighton: Institute for Employment Studies
- Rodríguez, A., Ramos, E., Fernández, A., & Revuelta, L. (2016). Resiliencia e implicación escolar en función del sexo y del nivel educativo en educación secundaria. *Aula Abierta*, 44(2), 77-82. doi: 10.1016/j.aula.2015.09.001
- Rodríguez, A., y Bakker, A. (2013). El engagement en el trabajo. En Moreno, B., y Garrosa, E. (eds.). *Salud laboral: riesgos psicosociales y bienestar laboral*. Barcelona: Pirámide, pp. 437-452.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. B. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salinas, P., y Cordero, C. (2014). Transformación de los liderazgos en la minería: gestión estratégica para incorporar mujeres en la industria. *Innovar Journal*, 26(61), 119-130.
- Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2007). La satisfacción laboral desde la perspectiva de género: un análisis empírico mediante modelos logit y probit. *Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro*, 3445-3457
- Sanz de Galdeano, A. (2001). Gender differences in job satisfaction and labour market participation: UK evidence from propensity score. *Presentado en 13 EALE Annual Conference, 13-16 sept, Jyvaskyla, Finlandia.*

- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González, V., & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two simple confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2004). UWES: Utrecht work engagement scale preliminary manual, 1.1. *Utrecht: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University*. 4-41.
- Schein, E. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco, CA: JosseyBass.
- Sloane, P. y Williams, H. (2000). Job satisfaction, comparison earnings and gender. *Labour*, 4, 473-502.
- Simon, C., & Allard, G. (2007). Generación y mercado laboral: modelos de gestión de recursos humanos para los jóvenes profesionales. *Aedipe: Revista de la Asociación Española de Dirección de Personal*, (45), 58-61.
- Soemaryani, I. y Rakhmadini, D. (2013). Work Life Balance and Organizational Culture in Creating Engagement and Performance. *International Journal of Innovations in Business*, 4(2).
- Sousa, A. y Sousa, A.A. (2000). Taking another look at the gender/job satisfaction paradox. *Kiklos*, 53, 135-152.
- Thompson, C. & Gregory, J. (2012). Managing Millennials: A framework for improving attraction, motivation, and retention. *The Psychologist-Manager Journal*, 15(4), 237-246. doi: 10.1080/10887156.2012.730444
- Tripiana, J., y Llorens, S. (2015). Fomentando empleados engaged: el rol del líder y la autoeficacia. *Anales de Psicología*, 31(2), 636-644.

## Anexos