

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-**

**“MAYRA GUTIÉRREZ”**



**“COMPARACIÓN DE LOS NIVELES DE ENGAGEMENT LABORAL ENTRE LOS  
COLABORADORES EN MODALIDAD VIRTUAL (TELETRABAJO) Y QUIENES  
TRABAJAN DE MANERA PRESENCIAL”**

**ALEXIS FERNANDO BARRERA CRUZ**

**CARLOS WILLY FERNANDO CHÁVEZ CONTRERAS**

**GUATEMALA, OCTUBRE 2023**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“COMPARACIÓN DE LOS NIVELES DE ENGAGEMENT LABORAL ENTRE LOS  
COLABORADORES EN MODALIDAD VIRTUAL (TELETRABAJO) Y QUIENES  
TRABAJAN DE MANERA PRESENCIAL”**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

**ALEXIS FERNANDO BARRERA CRUZ**

**CARLOS WILLY FERNANDO CHÁVEZ CONTRERAS**

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
**PSICÓLOGOS**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
**LICENCIADOS**

CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina.

**DIRECTOR**

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León.

**SECRETARIA**

M.A. Karla Amparo Carrera Vela.

M. Sc. José Mariano González Barrios.

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez.

Nery Rafael Ocox Top.

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz.

**REPRESENTANTE DE LOS EGRESADOS**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Cc. Archivo

CIEPS. 061-2023

Reg. 026-2021

CODIPs. 1816-2023

**ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**

02 de octubre de 2023

Estudiantes

**Alexis Fernando Barrera Cruz**  
**Carlos Willy Fernando Chávez Contreras**  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto OCTAVO (8°)** del **Acta CINCUENTA Y CUATRO - DOS MIL VEINTITRÉS (54-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 29 de septiembre 2023, que copiado literalmente dice:

**"OCTAVO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"COMPARACIÓN DE LOS NIVELES DE ENGAGEMENT LABORAL ENTRE LOS COLABORADORES EN MODALIDAD VIRTUAL (TELETRABAJO) Y QUIENES TRABAJAN DE MANERA PRESENCIAL"** de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

<b>Alexis Fernando Barrera Cruz</b>	<b>Registro Académico</b>	<b>2016-05101</b>
	<b>CUI:</b>	<b>3019-51152-0101</b>
<b>Carlos Willy Fernando Chávez Contreras</b>	<b>Registro Académico</b>	<b>2016-04836</b>
	<b>CUI:</b>	<b>3002-01168-0101</b>

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por **Licenciada Raisa Elizabeth López García** y revisado por **Licenciada Reyna Aracely Corado Recinos**.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de Graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis con fines de Graduación Profesional".

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



**Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León**  
**SECRETARIA**

/Bky



UG-302-2023



Guatemala, 25 de septiembre del 2023

Señores  
Miembros del Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM

Señores Miembros:


Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, los estudiantes **ALEXIS FERNANDO BARRERA CRUZ, CARNÉ NO. 3019-51152-0101; REGISTRO ACADÉMICO NO. 2016-05101 y Expediente de Graduación No. L-22-2021-I / CARLOS WILLY FERNANDO CHÁVEZ CONTRERAS, CARNÉ NO. 3002-01168-0101; REGISTRO ACADÉMICO NO. 2016-04836 y Expediente de Graduación No. L-52-2021-C** ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional
- 10 créditos académicos por Trabajo de Graduación
- 15 créditos académicos por Examen Técnico Profesional Privado.

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación "**COMPARACIÓN DE LOS NIVELES DE ENGAGEMENT LABORAL ENTRE LOS COLABORADORES EN MODALIDAD VIRTUAL (TELETRABAJO) Y QUIENES TRABAJAN DE MANERA PRESENCIAL**". mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 05 de SEPTIEMBRE del año 2023.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,

  
M.Sc. MAYRA LUNA DE ALVAREZ  
COORDINACIÓN  
UNIDAD DE GRADUACIÓN



Lucía G.  
CC. Archivo

**Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación físico y digital.**



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas



CIEPs. 061-2023  
REG. 026-2021

### INFORME FINAL

Guatemala, 05 de septiembre de 2023

Señores  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Reyna Aracely Coronado Recinos** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

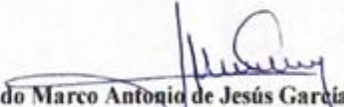
**“COMPARACIÓN DE LOS NIVELES DE ENGAGEMENT LABORAL ENTRE LOS COLABORADORES EN MODALIDAD VIRTUAL (TELETRABAJO) Y QUIENES TRABAJAN DE MANERA PRESENCIAL”.**

ESTUDIANTES:	DPI. No.
Carlos Willy Fernando Chávez Contreras	3002011680101
Alexis Fernando Barrera Cruz	3019511520101

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 05 de septiembre de 2023 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 24 de agosto de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.  
“Mayra Gutiérrez”





Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas CIEPs. 061-2023  
REG. 026-2021



Guatemala, 05 de septiembre de 2023

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enriquez  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs  
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del  
INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

**"COMPARACIÓN DE LOS NIVELES DE ENGAGEMENT LABORAL ENTRE LOS  
COLABORADORES EN MODALIDAD VIRTUAL (TELETRABAJO) Y QUIENES  
TRABAJAN DE MANERA PRESENCIAL".**

**ESTUDIANTES:**

Carlos Willy Fernando Chávez Contreras  
Alexis Fernando Barrera Cruz

**DPI. No.**

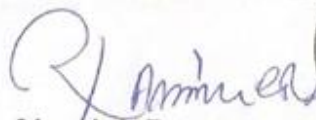
3002011680101  
3019511520101

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de  
Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 05 de septiembre de  
2023, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
**Licenciada Reyna Aracely Coronado Recinos**  
**DOCENTE REVISOR**



c. archivo

Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio "A"  
9. Avenida 9-45, Zona 11, Guatemala, Centroamérica, Teléfono: 2418-7530  
www.psicologia.usac.edu.gt / Email: info@psicousac.edu.gt

Guatemala, 17 de julio de 2023

Licenciado  
Marco Antonio de Jesús García Enríquez  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)  
"Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes Carlos Willy Fernando Chávez Contreras, CUI: 3002011680101, y Alexis Fernando Barrera Cruz, CUI:3019511520101 realizaron en esta institución World Connection, S.A. en el tiempo estipulado y cumpliendo con el trabajo programado, la Investigación "Comparación de los niveles de *engagement* laboral entre los colaboradores en modalidad virtual (teletrabajo) y quienes trabajan de manera presencial" en el periodo comprendido del 26 al 28 de junio del presente año, en horario de 9:00 a 12:00 horas.

Los estudiantes en mención cumplieron con los requerimientos estipulados en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos su participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,



Hyrum Noriega  
Operations Manager  
Teléfono de contacto: 56943070



World  
>Connection  
4a. Avenida 16-61, Zona 10  
Edificio Due Corporativo Torre Sur



Ciudad de Guatemala, 31 de julio de 2023

Coordinación  
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)  
"Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado "Comparación de los niveles de engagement laboral entre los colaboradores en modalidad remota (teletrabajo) y quienes trabajan de manera presencial" realizado por los estudiantes: Alexis Fernando Barrera Cruz - 3019511520101 y Carlos Willy Fernando Chávez Contreras - 3002011680101.

El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) "Mayra Gutiérrez", por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación del correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Raisal Elizabeth López García  
Psicóloga Clínica  
Colegiado Activo 5434

Licenciado Raisal Elizabeth López García  
Psicóloga Clínica  
Colegiado No. 5434  
Asesor de contenido

**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

POR: Alexis Fernando Barrera Cruz

ARGELIA MARÍA DOLORES ARANDA RAMÍREZ

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA SOCIAL

COLEGIADO NO. 1298

POR: Carlos Willy Fernando Chávez Contreras

SONIA FABIOLA ALDANA MORALES

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

COLEGIADO NO. 13,475

RODOLFO CHUPINA MONROY

INGENIERO ELECTRICISTA

COLEGIADO NO. 6261

## **ACTO QUE DEDICAMOS A:**

**A NUESTRA FAMILIA:**

Por guiarnos desde nuestros primeros años de vida y ser nuestra principal motivación.

**A LOS CATEDRÁTICOS**

Por compartir sus conocimientos y formarnos como futuros profesionales.

**A LA ESCUELA DE CIENCIAS  
PSICOLÓGICAS DE LA  
UNIVERSIDAD DE SAN  
CARLOS DE GUATEMALA**

Por darnos la oportunidad de prepararnos académicamente como psicólogos con vocación de servicio

**Y:**

A todas las personas que de alguna u otra manera nos apoyaron en la realización de este trabajo.

## **AGRADECIMIENTOS**

- |  |   |
|--|---|
| <b>A NUESTROS PADRES</b>   | Por su apoyo incondicional, enseñanzas constantes durante toda nuestra vida.  |
| <b>A NUESTROS HERMANOS Y HERMANAS</b>  | Por creer en nosotros y motivarnos día con día.   |
| <b>A LA EMPRESA WORLD CONNECTION, S.A.</b>   | Por permitir la realización de la investigación y la colaboración de sus trabajadores.  |
| <b>A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Y A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS</b> | Por ser nuestra alma máter en este tiempo de preparación profesional.   |
| <b>A NUESTRA ASESORA DE CONTENIDO RAISA LÓPEZ</b>  | Por su dedicación y disposición para compartir sus conocimientos durante el desarrollo del proyecto de investigación.               |
| <b>A NUESTRA REVISORA REYNA CORADO</b>   | Por su tiempo y orientación permitiéndonos avanzar constantemente en nuestro estudio.   |
| <b>A NUESTROS AMIGOS</b>   | Por permitirnos generar vínculos significativos durante nuestra carrera universitaria ayudarnos a crecer personal y académicamente. |

## Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Prólogo.....	2
Capítulo I .....	4
1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.1.2. Justificación.....	7
1.2. Objetivos .....	9
1.2.1 Objetivo General .....	9
1.2.2 Objetivos Específicos.....	9
1.3. Marco Teórico.....	10
1.3.1. La Enfermedad por COVID-19.....	10
1.3.1.1 COVID-19 y Salud Mental.....	11
1.3.1.2. COVID-19 en Guatemala .....	11
1.3.1.4. La Enfermedad por COVID-19 y sus Afectaciones en el Ámbito Laboral.....	13
1.3.2 Teletrabajo.....	14
1.3.2.1 Ventajas del Teletrabajo .....	16
1.3.2.2 Desventajas del Teletrabajo.....	17
1.3.2.3. Teletrabajo en Pandemia .....	17
1.3.2. 4.. Teletrabajo Post Pandemia .....	20
1.3.3. Industria de Call Center.....	21

1.3.3.1. Internacionalización de la Industria de Call Center.....	22
1.3.4. Satisfacción Laboral.....	23
1.3. 5.. Balance Vida y Trabajo.....	24
1.3.6. Compromiso Organizacional.....	26
1.3.7. Psicología de la Salud Ocupacional .....	27
1.3.8. Psicología Organizacional Positiva.....	28
1.3.8.1. Relación con el Síndrome de Burnout.....	29
1.3.9. Engagement.....	30
1.3.9.1 Factores del Engagement.....	31
1.3.9.2. Factores que Influyen Sobre el Engagement Laboral.....	32
1.4 Consideraciones Éticas .....	36
Capítulo II.....	37
2. Enfoques de Investigación .....	37
2.1. Formulación Inicial de la Hipótesis .....	37
2.1.1 Hipótesis de Investigación .....	37
2.1.2 Hipótesis Estadísticas.....	37
2.1.2.1 Hipotesis Nula .....	37
2.1.2.2 Hipótesis Alternativa.....	37
2.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	38

2.2.1 Técnicas.....	38
2.2.1.1 Técnicas de Muestreo.....	38
2.2.1.2 Técnica de Recolección de Datos.....	38
2.2.1.3 Técnica de Análisis de Datos .....	39
2.3 Instrumentos .....	43
2.3.1 Escala de Utrecht (Anexo 1) .....	43
2.4. Operacionalización de Objetivos, Categoría/VARIABLES .....	45
Capítulo III.....	48
3. Presentación, Interpretación y Análisis de los Resultados.....	48
3.01 Características del Lugar y de la Muestra.....	48
3.01.01 Características del Lugar .....	48
3.01.02 Características de la Muestra.....	48
3.02 Presentación, Interpretación y Análisis de los Resultados.....	48
3.03 Análisis General .....	54
Capítulo IV.....	59
4. Conclusiones y Recomendaciones .....	59
4.01 Conclusiones .....	59
4.02 Recomendaciones.....	60
4.03 Referencias.....	61

ANEXOS .....	66
Anexo 1 - Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) .....	67
Anexo 2 - Consentimiento Informado.....	68



## **Resumen**

*“Comparación de los niveles de engagement laboral entre los colaboradores en modalidad virtual (teletrabajo) y quienes trabajan de manera presencial”*

Elaborado por Alexis Fernando Barrera Cruz y Carlos Willy Fernando Chávez Contreras.

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la diferencia de los niveles de engagement laboral entre los colaboradores de manera presencial y en modalidad virtual (teletrabajo), sustentando una hipótesis que refiere que los colaboradores que se encuentran en modalidad de teletrabajo tienen un mayor nivel de *engagement* laboral en comparación con quienes laboran de manera presencial. Asimismo, se presentan los objetivos específicos: conocer la diferencia de los niveles de engagement e identificar los niveles de absorción, vigor y dedicación de los trabajadores de manera presencial y virtual, haciendo énfasis en los resultados individuales de cada indicador, con el fin de conocer los niveles obtenidos en cada grupo a estudiar.

El presente estudio se realizó durante los meses de mayo a julio del año 2023, teniendo una muestra poblacional de 40 trabajadores tanto en modalidad virtual (20) como presencial (20). La investigación fue abordada desde un enfoque cuantitativo ya que se pretendía medir los niveles de *engagement* presentes tanto en los trabajadores remotos como aquellos en modalidad presencial. El diseño que se utilizó fue de tipo correlacional - causal, no experimental con una periodicidad transversal, debido a que se pretendía examinar los resultados de cada grupo a estudiar en un periodo único de tiempo poniendo en práctica las técnicas de observación y el cuestionario de engagement laboral UWES, así como el porcentaje y muestra representativa de cada indicador del *engagement laboral*.

## **Prólogo**

El presente estudio es resultado del trabajo realizado por los estudiantes Alexis Fernando Barrera Cruz y Carlos Willy Fernando Chávez Contreras, quienes consideraron pertinente y novedoso generar conocimientos con respecto a los cambios laborales producto de la pandemia por COVID-19 y su impacto en la salud mental. La crisis sanitaria de los últimos años condujo a las empresas a implementar medidas como el teletrabajo, esto con el fin de respetar las medidas de distanciamiento social; dicha modalidad era poco conocida, por lo que resultó importante conocer las consecuencias psicológicas en los trabajadores y, específicamente en el *engagement* o compromiso laboral de los mismos.

El trabajo a distancia continuó pese a la reducción de las medidas de salubridad, principalmente en la industria de Call Center, por lo que se consideró a los colaboradores pertenecientes a esta industria como la población a estudiar. Con el fin de poder evidenciar los efectos de trabajar desde casa, su nivel de *engagement* laboral se contrastó con el de quienes laboran de manera presencial, para ello fue aplicada la Escala UWES a ambos grupos y se lograron conocer los niveles de vigor, dedicación y absorción en la realización de sus labores.

Con base en la información recopilada y expuesta, los investigadores consideraron que las personas que se encuentran laborando en teletrabajo podrían tener un mayor nivel de *engagement* laboral en comparación con quienes se encuentran de manera presencial en las instalaciones de la empresa. Esta fue la hipótesis que se intentó comprobar con la realización de este estudio, los resultados son presentados con claridad en la parte final y podrían ser la base teórica para futuros proyectos o investigaciones.

Por último, es importante extender un cordial agradecimiento a todos los que permitieron que el presente trabajo investigativo tuviera lugar con éxito; primeramente a la empresa World

Connection, S.A. por abrir sus puertas y aceptar con calidez y amabilidad que se realizarán las pruebas respectivas dentro de la institución, asimismo, a los colaboradores, que accedieron a formar parte de la población estudiada con entusiasmo, finalmente, a la revisora asignada por parte del Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) ‘‘Mayra Gutierrez’’, quien permitió avanzar de manera constante hacia la finalización de este estudio con fines de graduación.



Raisa Elizabeth López García  
Psicóloga Clínica  
Colegiado Activo 5434

Licenciada Raisa Elizabeth López García  
Asesor de contenido

## Capítulo I

### 1. Planteamiento del Problema y Marco Teórico

#### 1.1 Planteamiento del Problema

Ante la crisis sanitaria que se desarrolló producto de la pandemia del COVID-19, los modelos de trabajo tradicionales tuvieron que adaptarse a las condiciones y recursos disponibles para poder seguir existiendo, una de las principales alternativas que se inició dentro de la industria fue el teletrabajo o trabajo de manera virtual, el cual se concibe como “una actividad profesional desarrollada por personas que no están presentes físicamente en la empresa para la que trabajan. Esto exige, además de un perfil profesional, un dominio de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Por tanto, es una forma de trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones. Es una nueva forma de trabajo que no requiere la presencia del empleado en el centro productivo, es decir, en la oficina o planta de la empresa” (Tellez, J. 2007 p.730), la situación producida por la pandemia presenta una oportunidad viable de poner en práctica el avance de la tecnología de las telecomunicaciones en la mayoría de organizaciones.

Para comprender la manera en que los colaboradores pueden realizar sus tareas a distancia, es importante saber que el trabajo se caracteriza por cuatro componentes, el primero de ellos hace referencia a que requiere de un esfuerzo, el segundo indica que debe ser remunerado, por su parte, el tercero señala que contribuye al desarrollo de la sociedad, y por último, debe producir satisfacción a los trabajadores. En la mayoría de los casos a este último componente se le resta importancia.

El trabajo es una actividad cotidiana que se desarrolla en la vida de toda persona, el cual ocupa una gran cantidad de tiempo en su vida; cuando se desarrolla en un entorno no adecuado, carente de canales de comunicación y/o de los recursos adecuados para cumplir con las

diferentes tareas, puede llegar a ocasionar ciertos problemas en los trabajadores, cuyo impacto se puede medir en una baja satisfacción a nivel laboral que podría impactar el nivel de compromiso que tienen con la organización produciendo una relación laboral negativa e inestable que afecta a ambas partes.

Una de las fuerzas laborales que se ha hecho presente en los últimos años es la industria BPO (Business Process Outsourcing) mejor conocida como la industria del *Call Center*; la cual tiene como finalidad brindar atención y servicio al cliente, de manera internacional, este tipo de organizaciones han ganado auge dentro del territorio nacional, representando miles de oportunidades laborales tanto a jóvenes sin experiencia, como a adultos y personas de la tercera edad, quienes poseen las habilidades de dominar uno o más idiomas adicionales a su lengua nativa. El trabajo que desempeñan los operadores del servicio al cliente, no es una tarea fácil, debido a que se enfrentan a una cantidad considerable de demandas y problemas que deben analizar para proveer una solución inmediata; el ambiente de trabajo puede representar un nivel de estrés significativo a nivel mental, lo cual se evidencia en largas jornadas de trabajo, ambientes tensos y la falta de recursos adecuados que permitan tener un sistema de apoyo. Esto puede derivar en estados de estrés laboral que puedan afectar directamente la gestión de las tareas a llevar a cabo durante la jornada de trabajo, el nivel de compromiso y la satisfacción que los trabajadores tienen perteneciendo a la organización; por otro lado, puede repercutir en sus vidas personales, sociales y familiares.

Esta dinámica laboral ha generado el interés de diversos autores, quienes han definido algunos conceptos claves para entender de mejor manera, la relación trabajador-empresa.

El *engagement* laboral es uno de los conceptos claves, este se define como una forma de evitar la prevalencia del desgaste emocional, si bien el término no cuenta con una traducción

literal al español, se define como el grado de compromiso o implicación del trabajador con su organización. El primer acercamiento a este concepto se atribuye a Kahn, quien lo denominó “*engagement personal*” (1990). Para este autor, el *engagement* es una energía concentrada que se encuentra direccionada a las metas de la organización; de esta manera, los trabajadores *engaged* son personas conectadas con sus roles de manera física, cognitiva y emocional (Rodríguez-Muñoz & Bakker, 2013).

Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002) definen al *engagement* como: “un estado mental positivo y satisfactorio, relacionado con el trabajo, y este se define por el vigor, la dedicación y la absorción. En lugar de un estado temporal y específico, el *engagement* se refiere a un estado cognitivo-afectivo más persistente y generalizado que no se enfoca en ningún objeto, evento, individuo o comportamiento en particular.” (p.74)

El interés en realizar la presente investigación, surge a partir de la percepción de la poca investigación actual que existe dentro del campo, por lo que representa una oportunidad ideal de promover un análisis ante dicho fenómeno del cual surgió la siguiente interrogante ¿el nivel de engagement de los trabajadores de manera virtual es diferente al de los trabajadores de forma presencial?

### **1.1.2. Justificación**

Las restricciones producto de la pandemia por COVID-19 significaron cambios considerables en la cotidianidad de la población, principalmente producto del aislamiento en el que se mantuvo durante mucho tiempo, afectando diversas esferas de la vida de la persona, tal es el caso del ámbito laboral; debido a las restricciones producto de la crisis sanitaria un gran número de empresas ha optado por ofrecer a sus trabajadores la opción de llevar a cabo sus atribuciones desde su hogar; al encontrarse laborando de manera virtual, tanto colaborador como patrono, han tenido que enfrentarse a nuevos retos, sin embargo, también han surgido ciertos beneficios principalmente económicos y emocionales, prueba de ello es el ahorro de insumos de transporte y la reducción del estrés, además del aumento de las horas de sueño de los trabajadores.

Luego de la reducción de las restricciones que incluían el distanciamiento social, gran parte de las empresas que implementaron el trabajo remoto, decidieron prolongar esta modalidad. Esta continuidad permitió que las personas se adaptaran a esta forma de trabajo, acostumbrándose y siendo conscientes de la capacidad que tenían para realizar sus atribuciones, sin necesidad de salir de sus casas; por otro lado, la monotonía que surge de permanecer durante gran parte del día en un mismo sitio y compartiendo con pocas personas puede resultar siendo un factor estresor.

Como futuros profesionales de la salud mental resulta importante entender que el trabajo es una de las principales áreas de la vida de la persona, por lo que influye directamente en el bienestar psicológico, esto se debe principalmente a que se pasa gran parte del día en este, ya que las jornadas laborales duran normalmente 8 horas. Cambios tan significativos como la transición

al trabajo desde casa merecen un estudio que permita entender variables como el *engagement* laboral, el cual es el objetivo a medir en este estudio.

Resulta importante entender los cambios que han sucedido en el nivel de *engagement* o compromiso laboral producto del teletrabajo en el ámbito de los centros de atención telefónica, puesto que es una de las áreas de trabajo con mayor crecimiento en los últimos años; asimismo, ofrecen a los colaboradores el trabajo a distancia y la presencialidad.

Al tener una población que realiza las mismas funciones, en ambas modalidades, surge la oportunidad de contrastar ambos subgrupos y definir si el teletrabajo ha significado un factor determinante en el *engagement* laboral.

La comparación de ambos grupos le permite a la empresa World Connection, S.A., tener un panorama completo acerca de lo que sea más conveniente para mantener un buen clima organizacional y preservar la salud mental de sus colaboradores; pudiendo promover de esta forma la permanencia en sus puestos y la motivación para la realización de sus ocupaciones.

Por lo tanto, los resultados del presente estudio permitirán aumentar el conocimiento generado en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala acerca de la coyuntura nacional producto de las secuelas que ha dejado la crisis sanitaria por la pandemia de COVID-19 (SARS-CoV 2). Además, se espera generar mayor interés en las afectaciones de dicha enfermedad a nivel psicológico producto de los cambios abruptos que ha tenido que pasar la población guatemalteca que no han sido del todo malos, ya que, como se mencionó anteriormente, algunas personas encontraron beneficios en el teletrabajo.



## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

- Determinar la diferencia de los niveles de *engagement* laboral entre los colaboradores que laboran de manera presencial y quienes lo hacen en modalidad virtual (teletrabajo).

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Conocer la diferencia de los niveles de *engagement* laboral en los colaboradores de manera presencial y del teletrabajo.
- Distinguir los niveles de vigor de los trabajadores de manera presencial y virtual
- Comparar los niveles de dedicación de los trabajadores de manera presencial y virtual
- Identificar los niveles de absorción de los trabajadores de manera presencial y virtual

### **1.3. Marco Teórico**

#### **1.3.1. La Enfermedad por COVID-19**

La enfermedad por Coronavirus (COVID-19) producida por el virus SARS-CoV-2 afectó de manera crónica la salud respiratoria de las personas que fueron contagiadas, produciendo fallecimientos y secuelas permanentes en el bienestar fisiológico de quienes la padecieron. “Los síntomas más comunes, fiebre y tos, están presentes en la mayoría de los pacientes, pero no en todos los casos sintomáticos”(Castrillón y Montoya, 2020, p.193). Esta patología ha llegado a afectar de diferente forma a la población dependiendo principalmente de la edad y de enfermedades crónicas; según Castrillón y Montoya (2020) “La forma asintomática y las presentaciones leves son más comunes en niños, adolescentes y adultos jóvenes, en tanto que las formas graves se observan más en los mayores de 65 años y en personas con enfermedades crónicas como diabetes” (p.193).

El alto índice de contagio de este virus provocó que, en marzo de 2020, la OMS declarará el COVID-19 como pandemia, por lo que se catalogó como una alerta sanitaria sin precedentes en este siglo. Castrillón y Montoya la definen como “la mayor emergencia en la salud pública en la actualidad” (p.184), por ello, las medidas tomadas por parte de todos los países del mundo fueron sumamente estrictas y significativas generando repercusiones en la vida cómo la conocemos. La cuarentena ordenada por las autoridades fue uno de los principales factores que llegó a vulnerar otros aspectos del bienestar de las personas, tal es el caso de la salud mental y la estabilidad laboral.

### **1.3.1.1 COVID-19 y Salud Mental**

El aislamiento social y el cambio abrupto de la vida cotidiana de la población generó una serie de afecciones referentes a la salud mental que se fueron agravando a medida que la situación de pandemia se prolongaba, las personas percibían con desdén la consolidación de la “nueva normalidad”, en la cual perdieron aspectos que les permitían sentirse autorrealizados y con objetivos de vida claros. En un estudio realizado por Huarcaya-Victoria (2020), en el que se analizan las consecuencias psicológicas producto del aislamiento social en varios países de Latinoamérica incluyendo a Guatemala, se encontró que las principales afecciones son ansiedad, depresión y trastorno de estrés postraumático (TEPT). Otros factores como el desempleo, la larga duración de la pandemia, el contagio y/o fallecimiento por COVID-19 de seres queridos produjeron afecciones como duelos no resueltos y sentimientos de desesperanza, que empeoran debido a que, en muchos casos, no existe una red de apoyo cercana por el distanciamiento social.

### **1.3.1.2. COVID-19 en Guatemala**

Actualmente las restricciones estatales se han reducido en nuestro país, reglamentaciones como el uso de la mascarilla o la prohibición de eventos sociales se han eliminado gradualmente, sin embargo, las consecuencias de la crisis sanitaria fueron evidentes, principalmente en el año 2020; Guatemala enfrentó el COVID-19 entre graves problemas de pobreza y salubridad que se evidenciaron y empeoraron con la llegada del virus. Durante los primeros meses de la pandemia en Guatemala se evidenciaron las primeras consecuencias y ya eran estudiadas por académicos de otros países, tal es el caso de Rosenthal (2020) que refirió “Guatemala se encuentra ante una situación vulnerable al registrar una elevada incidencia de pobreza, así como extremas desigualdades en sus niveles de ingreso y en oportunidades de acceder a servicios básicos, recursos y empleo remunerado”(p.147).

Situaciones como el colapso de los hospitales, ya eran una realidad previa a la crisis sanitaria, por lo tanto, cuando el número de contagiados ascendió considerablemente, la atención hospitalaria fue un grave problema que no llegó a tener una solución definitiva.

El gasto público en salud asciende a 2.2% del PIB, cuando el promedio del resto de Centroamérica asciende a 4.0%, mientras que el país aparece en último lugar en América Latina y el Caribe en el número de camas hospitalarias por habitante (0.6 camas por cada 1000 habitantes) (Rosenthal, 2020, p.149).

Asimismo, la tasa de desempleo aumentó gradualmente con el cierre temporal o definitivo de una gran cantidad de empresas, además, cabe resaltar que el 70% de la población se dedica al trabajo informal, por lo que, con las restricciones de movilidad, se vieron económicamente afectados (OIT, 2020). La adaptación a las medidas impuestas por el gobierno desembocó en nuevas modalidades de relaciones sociales, de entretenimiento y de trabajo, este último es el que nos compete en la realización de este estudio, puesto que el teletrabajo fue la alternativa que generó un efecto positivo en las empresas.

### **1.3.1.3. La Pandemia en la Actualidad en Guatemala**

Luego de la reducción de medidas para combatir la pandemia el año pasado y de la implementación de las jornadas de vacunación para prevenir la enfermedad por COVID-19, este año inició con mucha incertidumbre entre la población guatemalteca debido a que en los primeros meses aún se seguían registrando una cantidad considerable de contagiados. Ola (2023) refiere que la Dra. Lorena Gobern, jefa del Departamento de Epidemiología del Ministerio de Salud, aseguraba en febrero que este año ‘se va a declarar el fin de la emergencia de salud pública de importancia internacional y pasaremos a un estado de vigilancia endémica normal’. Dicha declaración se convirtió en una realidad el 5 de mayo cuando la Organización Mundial de

la Salud declaró el fin de la crisis sanitaria por COVID-19, sin embargo, de acuerdo con Nolen (2023):

Los funcionarios de la OMS advirtieron que la decisión de levantar la emergencia no significa el fin de la pandemia y alertaron a los países que no tomen esta decisión como una razón para desmantelar los sistemas de respuesta contra la covid.

A pesar de la finalización de la enfermedad por COVID-19 como emergencia sanitaria global; es preocupante el bajo nivel de vacunación a nivel nacional, puesto que ‘en Guatemala sólo la mitad de la población tiene las dos dosis, cuando se cumplen dos años de que se inoculó a la primera guatemalteca’ (Ola, 2023). A más de tres años del inicio de la pandemia las consecuencias siguen siendo evidentes, el alto número de fallecimientos y la adaptación a nuevos estilos de vida aún resultan en retos complicados para la población.

#### **1.3.1.4. La Enfermedad por COVID-19 y sus Afectaciones en el Ámbito Laboral**

Como se mencionó con antelación, las consecuencias a nivel laboral fueron evidentes, destacando el trabajo informal como el sector con mayores afectaciones, tomando en cuenta que más del 70% de la población se desempeña en este rubro económico; asimismo, una cantidad considerable de empresas optaron por el cierre temporal o permanente y el despido masivo de su personal.

Ante esta problemática, el Gobierno de Guatemala y la iniciativa privada tomaron medidas, de acuerdo con la OIT (2020) se plantearon basadas en tres pilares de acción: ‘a) la protección de los trabajadores en el lugar de trabajo, b) el fomento de la actividad económica y de la demanda de mano de obra, y c) el apoyo al empleo y al mantenimiento de los ingresos’ (p.6). En lo que respecta al propósito del presente estudio cabe destacar el pilar ‘a’ referente al lugar de trabajo, ya que, como parte de las respuestas, se impulsó la migración al

teletrabajo y la suspensión de reuniones de carácter presencial y se optó por la utilización de *softwares* y aplicaciones de internet tales como *Zoom* o *Google Meet*. Uno de los principales mercados laborales que se vio favorecido con la incursión del trabajo desde casa fueron los centros telefónicos de servicio al cliente, sector del cual forma parte la población a tomar en cuenta en la presente investigación.

### **1.3.2 Teletrabajo**

Previo a la pandemia, el teletrabajo ya era un sistema funcional en otros países desarrollados, en los cuales las corporaciones veían con buenos ojos esta modalidad y confiaban en la capacidad de sus trabajadores para llevar a cabo sus atribuciones desde su hogar. Existen precedentes del siglo pasado en algunas áreas de Europa y Estados Unidos. Con respecto a los primeros acercamientos a esta modalidad, Tellez (2007) refiere: “Surge en la década de los sesenta con Robert Weiner y su teleworking, posteriormente, en 1976, el físico Jack Nilles introduce el término de *telecommuting*, surgiendo posteriormente el *networking*, *homeworking*, *telehomeworking*, y *teletravail* en Francia” (p.730). Además, dicho autor agrega que la premisa principal para el impulso de esta variante fue llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo; sin embargo, no gozó de mucho auge debido a que existían pocos recursos tecnológicos para su consolidación.

El teletrabajo es definido como aquella actividad profesional que se lleva a cabo, sin la necesidad de que las personas se hagan presentes en la empresa para la cual trabajan. “Esto exige, además de un perfil profesional, un dominio de las nuevas tecnologías de información y comunicación” (Tellez, 2007, p.730). Esto quiere decir que, aunado a que se debe cumplir con el perfil del puesto, se debe estar capacitado en el uso de los recursos tecnológicos que se utilizan hoy en día, principalmente toda aquella herramienta relacionada con redes de internet.

Las personas que trabajan desde su domicilio, no siempre forman parte de una empresa; hoy en día, las facilidades que permiten las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación), han posibilitado la incursión de emprendedores y trabajadores independientes en esta modalidad. El teletrabajador debe tener pleno conocimiento de la utilización de dispositivos tales como *smartphones*, *tablets* y computadoras. En cuanto a características personales se refiere, según Tellez (2007) el individuo debe tener un grado considerable de:

- **Adaptabilidad:** La persona debe contar con la capacidad suficiente para adecuarse a un nuevo entorno laboral manteniendo o, incluso, mejorando su desempeño. Esto representa un reto importante, principalmente para quienes llevan un largo tiempo realizando sus atribuciones sin cambios tan abruptos y significativos; debido a que ya se acostumbraron a cierta metodología que solo ha atravesado por pequeños ajustes.
- **Disciplina:** El teletrabajador debe lograr cumplir con sus labores, sin la necesidad de la cercanía o la supervisión de sus superiores. Aunado a esto, la situación que supone encontrarse en casa, expone a las personas a una gran cantidad de distractores relacionados a la familia o al ocio; por ello, resulta imperativo desarrollar autodisciplina.
- **Autoorganización:** Establecer una forma de trabajo definida que permita equilibrar el trabajo con otras responsabilidades. Esta modalidad laboral permite mayor libertad de acción, por lo que organizar las tareas a cumplir es necesario en las jornadas de trabajo.
- **Autodeterminación:** Desarrollar la capacidad de toma de decisiones rápidas y acertadas, comprendiendo los retos que se presentan de manera integral para dar una resolución eficaz.

- Iniciativa: Emprender las funciones para el cumplimiento del rol en la empresa asertivamente y sin la necesidad de los factores o motivadores extrínsecos, propios de la presencialidad en el lugar de trabajo.

### **1.3.2.1 Ventajas del Teletrabajo**

El trabajo a distancia o *home office* presenta algunas diferencias destacables en comparación con la presencialidad, para ejemplificar, Tellez (2007), señala las principales ventajas y desventajas, con respecto a las primeras destaca:

#### **1.3.2.1.1. Para el Trabajador**

- Mayor disponibilidad y aprovechamiento del tiempo.
- No tiene necesidad de traslados, que implican gastos de dinero y tiempo.
- Permite trabajar a embarazadas y madres con bebés que no pueden salir de su casa.
- Permite trabajar a los discapacitados que no pueden desplazarse.
- Otorga gran flexibilidad de horario.
- Reduce el estrés.

#### **1.3.2.1.2. Para la Empresa**

- Reducción de costos de infraestructura, alquiler, viáticos, electricidad y otros.
- Aumento de la productividad.
- Reducción del ausentismo.
- Inexistencia de conflictos de convivencia entre el personal.
- Mejores plazos de entrega de tareas.

#### **1.3.2.1.3. Para la Sociedad**

- Menor contaminación ambiental por reducción de los desplazamientos.



- Menor congestión de tránsito.
- Desarrollo para zonas alejadas o rurales.
- Descongestión de las grandes áreas urbanas (a donde los trabajadores se mudan para estar cerca de las empresas). (Tellez, 2007, p.733-734)

### **1.3.2.2 Desventajas del Teletrabajo**

Por otro lado, agrega que existen algunos aspectos negativos a tomar en cuenta por parte del trabajador y de la empresa:

#### **1.3.2.2.1. Para el Trabajador**

- Aislamiento.
- Falta de diferenciación entre el ámbito del hogar y el profesional.
- Pérdida de algunas garantías laborales.

#### **1.3.2.2.2. Para la Empresa**

- Disminuye el control sobre el operario.
- Las tareas deberán coordinarse mejor.
- Mayor necesidad de motivar al empleado.
- Posible competencia desleal del trabajador.
- Posible uso de los medios tecnológicos de la empresa para fines propios del operario (Tellez, 2007, p.734).

### **1.3.2.3. Teletrabajo en Pandemia**

Como se comentó con antelación, el teletrabajo no es algo que surgió durante la pandemia, de hecho, existe desde finales del siglo pasado. A raíz de las restricciones por la

emergencia sanitaria que se vivió a partir del año 2020 en todo el mundo, las organizaciones empezaron a considerarla como la mejor opción, con el fin de darle continuidad a un funcionamiento operativo óptimo.

La implementación del trabajo a distancia durante la pandemia permitió prevenir el aumento de casos positivos de la enfermedad por COVID-19, asimismo, de acuerdo con Weller (2020) contribuyó ‘a una mejor conciliación entre el trabajo y la vida familiar, la descongestión del tráfico urbano y la descontaminación correspondiente’ (p.12). Durante el período más álgido de las restricciones era común encontrarse con calles en las cuales el tránsito de vehículos y personas era casi nulo, ya que solo se permitía transitar con permisos especiales.

En cuanto al aumento considerable de teletrabajo como consecuencia de la pandemia, Giniger (2020) refiere: ‘el aislamiento generalizado está implicando la masificación del *home office* como modalidad, produciendo una cantidad de dificultades para las y los trabajadores del mundo’. En cuanto a ‘dificultades’ dichos autores hacen alusión al proceso de adaptación que deben hacer los trabajadores que incluyen el cumplimiento de las tareas de manera diferente y la capacitación en el uso de la tecnología.

La migración a esta variante laboral durante la pandemia se evidenció en un estudio realizado por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en el 2020, sobre el cual Weller (2020) acentúa ‘previamente a la crisis sanitaria a nivel global un 7,9% de los empleados trabajaba en su casa la mayoría de ellos, sin embargo, no se desempeñaba como “teletrabajadores” sino en ocupaciones manufactureras y artesanales tradicionales’.

Actualmente, este porcentaje ha aumentado considerablemente, principalmente en naciones desarrolladas como Estados Unidos y en varios sectores de Europa. La variabilidad entre regiones depende, principalmente, de las ocupaciones que predominan en el mercado

laboral de cada país; la Organización Internacional del Trabajo refiere que aproximadamente el 23% de trabajos en Latinoamérica puede adaptarse al teletrabajo (ILO, 2020). Por su parte, Guatemala, ha enfrentado un reto sumamente significativo, ya que la mayor parte de la población se dedica al sector agrícola y a la economía informal.

Sin embargo, cabe resaltar que existen trabajos en la nación guatemalteca que han logrado desarrollarse exitosamente en el trabajo a distancia, a raíz de la pandemia por COVID-19, dentro de los cuales se puede mencionar algunos a los que ya hacía alusión en el siglo pasado el argentino Pablo Pascazzi, durante el Segundo Congreso Virtual sobre Integración sin Barreras:

- Administración de bases de datos.
- Consultoría en diferentes profesiones.
- Edición de texto.
- Diseño gráfico.
- Diseño de Web.
- Entrada de datos.
- Periodismo.
- Escritores.
- Programadores informáticos.
- Atención al cliente (Tellez, 2007, p.732).

Esta última compete al presente estudio debido a que es el sector productivo del cual forma parte la población a estudiar, conocida como industria de *Call Center*. Este mercado laboral se centra mayormente en la atención telefónica a clientes, predominando la prestación de dicho servicio para empresas norteamericanas.

“Las personas jóvenes deben afrontar un elevado índice de desempleo y subempleo, y son más vulnerables frente a una disminución de la demanda de mano de obra, como se constató a raíz de la última crisis financiera mundial” (OIT, 2020, p.4). No obstante, con el auge de la industria de *Call Center* las oportunidades de inicio y consolidación laboral en la juventud ha mejorado exponencialmente. Además, ante el desarrollo del teletrabajo, se vieron beneficiados por el conocimiento tecnológico con el que cuentan.

#### **1.3.2. 4.. Teletrabajo Post Pandemia**

El avance y control de la pandemia permitió a las organizaciones reanudar sus actividades de manera presencial, dicha transición dio inicio a partir del segundo semestre del año 2022 hasta en la actualidad, el teletrabajo representó una alternativa viable para continuar la producción de las diferentes industrias desde casa, hoy en día, a medida que se vuelve a la “normalidad”, cada organización evalúa las ventajas, desventajas, y costos que conlleva continuar con este modelo de trabajo.

Dentro de la legislación guatemalteca de trabajo podemos señalar que se carece de regulaciones tanto en el ámbito público como privado respecto al teletrabajo, a comparación de otros países como Brasil y Argentina cuyas leyes han sido reformuladas en consideración a las normativas de horarios, obligaciones del patrono y empleador, así como del tipo de contrato y tareas a realizar.

La situación actual respecto a las normativas de ley y regulación del trabajo dentro de Guatemala se componen por la iniciativa 5764 (ley sobre el teletrabajo) y la iniciativa 5781 que pretende aprobar reformas al código de trabajo con respecto al teletrabajo. Acuña (2021) menciona en su investigación acerca de las consecuencias de la implementación del teletrabajo en Guatemala durante la pandemia COVID-19: “El futuro del teletrabajo no puede generalizarse

y dependerá del sector público y privado si se adhiere o no a esta modalidad de trabajo, que requiere de cambios estructurales y de cultura para aceptar la gama de oportunidades que nos presenta la tecnología de las comunicaciones” (p. 124).

### **1.3.3. Industria de Call Center**

Uno de los mercados laborales que ha tomado un gran auge en el siglo XXI es la prestación de atención y servicios mediante llamadas telefónicas, comúnmente conocido como *Call Center*. Este proceso se basa principalmente en la comunicación entre un teleoperador y un cliente “que puede ser iniciada por el primero (llamadas *in bound*) o por el segundo (llamadas *out bound*)” (Micheli, 2007, p.50).

La gama de variantes en cuanto a la prestación de servicios vía telefónica es sumamente amplia, de acuerdo con Micheli (2007): “Esta telenegociación puede tener la simplicidad de una cadena de opciones rutinarias o bien la complejidad de una atención a un cliente que requiere asistencia técnica o que va a plantear una queja” (p.50).

El volumen de llamadas que se reciben en dicho trabajo depende, principalmente, del giro del negocio de la empresa. Micheli (2007) también menciona que es importante tomar en cuenta el horario, ya que existen las denominadas “horas pico” en las cuales, la cantidad de llamadas aumenta considerablemente, asimismo, se ha observado que, en compañías como bancos o aseguradoras, aumentan a principios y mediados de mes.

Este tipo de acercamiento con los clientes no es algo propio del siglo XXI; “ha evolucionado a lo largo de más de 30 años desde su aparición a fines de los años sesenta, a medida que se han desarrollado innovaciones en las tecnologías de comunicación e información” (Micheli, 2007, p.50). Gracias a las innovaciones y la interrelación propia de la globalización, esta industria se ha expandido en todo el mundo.

### **1.3.3.1. Internacionalización de la Industria de Call Center**

La atención telefónica a los clientes surgió como un servicio complementario que las empresas pusieron a disposición de sus clientes, con el fin de brindar un acompañamiento integral. ‘‘Poco tiempo después, este servicio fue ofrecido como *outsourcing* por nuevas empresas que se dedicaban íntegramente a desarrollar las diversas prácticas del call center’’ (Micheli, 2007, p.51). De acuerdo a dicho autor, estas empresas fueron las responsables de internacionalizar esta industria.

La adaptabilidad propia de este mercado laboral, permitió que la iniciativa privada en países en vías de desarrollo se interesara en iniciar empresas de *Outsourcing* de *Call Center*, bajo la filosofía de "Haz lo que sabes hacer mejor, y deja todo lo demás en manos de otro".(David y Galvis, 2012, p.14). Países como México y gran parte de Centroamérica, entre ellos Guatemala, sobresalen en este rubro.

Cuando estas empresas iniciaron, se les nombró *BPO* (*Bussiness Process Outsourcing*) o tercerización; con respecto a este modelo de negocio David y Galvis (2012), refieren: ‘‘Involucra la contratación de un tercero para desarrollar actividades que hacen parte del negocio, pero por razones económicas o técnicas no las realiza y prefiere subcontratarlas’’ (p.14). Como se mencionó anteriormente, esta industria se internacionalizó con el paso del tiempo y pasó a nombrarse *Offshoring*: ‘‘se puede definir como la ejecución de una actividad en un país en el cual no es consumido su resultado’’ (David y Galvis, 2012, p.15). La reducción de costos fue el principal objetivo de la apertura de estos centros de atención telefónica, obteniendo resultados sumamente satisfactorios. Es de igual importancia entender el funcionamiento de esta industria desde el punto de vista de los colaboradores, por ello, resulta imperativo conocer de qué manera

interactúan con su trabajo, tomando en cuenta factores como la motivación, el compromiso, el balance vida-trabajo, la satisfacción y, en especial, el *engagement* laboral.

#### **1.3.4. Satisfacción Laboral**

Una buena cantidad de literatura expone las principales características de la satisfacción laboral, uno de los fenómenos más estudiados en el campo de la psicología y comportamiento organizacional, diversos autores conciben su definición bajo un enfoque que puede variar dependiendo de variables psicológicas, su sentido e implicaciones, así como del impacto que se tendrá, el cual puede reflejarse en la productividad, en el desempeño de la gente o en la calidad de vida. Dichas líneas de investigación se sustentan en estudios calculados que no son producto del azar.

Pujol-Cols, J. y Dabos, G.E. (2018), en su estudio acerca de la “satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes” delimitan a la satisfacción laboral como:

El grado en que a los empleados les gusta su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005), existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos (Brief y Weiss, 2002). En efecto, y mientras que algunos autores como Fisher (2000) indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, otros, como Weiss (2002), la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo (p.5).

En esta tónica, Muñoz (1990) asume la satisfacción laboral como:

El sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de

una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psicológicas, sociales y económicas acordes con sus expectativas (p.76).

El debate acerca de si el trabajador más feliz es más productivo, parece estar aún abierto, tomando en cuenta la gran cantidad de bibliografía al respecto, tales contradicciones no representan un hallazgo reciente, por tanto, se infiere que son producto de la forma cómo se operacionaliza y mide el constructo más allá de resultados que en realidad sean contradictorios

Es notable la relación que existe entre la satisfacción laboral y los costos secundarios que puede representar para la organización, los cuales tienen efectos sobre diversas realidades, tales como la reducción del ausentismo del trabajo, las quejas, los reclamos y comportamientos carentes de compromiso con la empresa.

En cualquier circunstancia, el trabajador manifiesta una satisfacción que merece ser estudiada. En este caso, se habla de satisfacción laboral o satisfacción con el trabajo realizado cuando el trabajo supone una marca de identidad y de autoestima personal en el trabajador; esto implica que, además del esfuerzo físico, también intervienen factores como la racionalidad, la emocionalidad y la voluntad humana para la generación de bienes y servicios prestados hacia otros. En este sentido, el trabajo está unido al servicio a otros y también está asociado a la dignidad humana y personal de cada trabajador. (Bastardo, 2014).

### **1.3. 5.. Balance Vida y Trabajo**

El balance se refiere a la armonía entre diversas variables: la medida, la sensatez en los juicios y los actos de contemporización. Por otra parte, el trabajo es una de las actividades más recurrentes en la vida cotidiana de hombres y mujeres, orientada a una finalidad específica, como la producción de bienes y servicios, además de ser caracterizada por su utilidad social y ser remunerada bajo modelos de negocio que velen por el bienestar tanto físico como



mental/emocional de sus trabajadores. A esto agregamos la definición de vida, la cual refiere que se trata de la existencia, de la actividad de un ser orgánico o de la facultad de nacer, desarrollarse, reproducirse y fallecer. Teniendo estos tres conceptos en mente, podemos explorar la interrelación que se desarrolla dentro del ámbito laboral.

Como todo aspecto en la vida, es necesario poder llegar a un estado de equilibrio en el que los elementos se alineen de manera igualitaria, ya que el exceso o disminución de uno supone una reacción contraria en el otro. En lo que respecta al trabajo, el estudio a nivel organizacional refiere que los esfuerzos de la gestión de recursos humanos deberían ir enfocados a la creación de espacios favorables y dignos en los que cualquier persona pueda desarrollarse a nivel profesional y que, por consiguiente, pueda generar un efecto favorable en su esfera personal.

Todo trabajo representa un nivel de esfuerzo y complejidad en las tareas que se desempeñan, el exceso en la carga de trabajo puede fungir como un catalizador potencial que puede impactar en el bienestar del colaborador, y, por ende, producir una serie de desventajas alrededor de su labor, tales como niveles de estrés, agotamiento, fatiga, desaliento, desinterés por otros asuntos de la vida diaria, frustración generalizada y problemas físicos derivados del exceso de horas trabajadas, a esto añadimos, el deterioro de la salud mental, que puede hacer susceptible a la persona a padecimientos de tipo cognitivo y emocional. Desde el enfoque de la psicología positiva, se plantea que tanto la vida personal y familiar como el trabajo se pueden reforzar y enriquecer entre sí (Greenhaus & Parasuraman, 1999 citado en Jiménez y Moyano, 2008, p.123).

Greenhaus y Allen (2011) introducen el concepto Balance Vida-Trabajo y lo definen como “un acercamiento general en el que la efectividad del individuo, la satisfacción laboral y

las funciones o roles familiares son coherentes con sus valores de vida en un tiempo determinado” (p. 174).

### **1.3.6. Compromiso Organizacional**

La naturaleza del Compromiso Organizacional es analizado desde una perspectiva actitudinal y de comportamiento, entendemos que el compromiso actitudinal está enfocado en el proceso por el cual las personas piensan en su relación con la organización, el pensamiento en el cual los valores y metas del individuo son congruentes con los de la organización; además está relacionado al proceso de cada individuo de quedar inmerso dentro de la organización y la forma como llevan esta situación (Mowday et al.; 1982 p. 26).

Sotelo Medina, A (2018) en su estudio del impacto del soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el balance vida-trabajo cita a Mowday et al. (1979) quien refiere que la conceptualización del compromiso refleja tres principales componentes:

El deseo de mantenerse como miembro de una organización como resultado de experiencias laborales que generan sentimientos de confort y competencias positivas se conoce como compromiso afectivo. El que se refleja por la necesidad de permanencia debido al acto de traer a conciencia los costos relacionados con dejar el trabajo y la falta de alternativas se conoce como compromiso de continuidad y, por último, el tipo de compromiso que refleja obligación por una permanencia y sentido de lealtad y reciprocidad de favores que integran un compromiso económico del empleado a la organización se identifica como compromiso normativo.

El compromiso organizacional y su proceso referente al compromiso afectivo señala que los empleados que quieren permanecer en la organización que los provee con experiencias

positivas y buscan su continuidad, son los más propensos a dar un extra siempre que contribuya a la efectividad de la organización, con el fin de mantener la equidad de acuerdo a la relación que tienen con la organización (Mowday et al. 1982).

### **1.3.7. Psicología de la Salud Ocupacional**

Si bien la psicología organizacional estudia el comportamiento de los colaboradores dentro de su ambiente de trabajo, la psicología de la salud ocupacional se ha distinguido por el enfoque para la evaluación de la experiencia de salud, seguridad y bienestar del colaborador.

Bakker, Rodríguez y Derks (2012) definen la psicología de la salud ocupacional como: “la aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, y a proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores” (p.66).

La psicología de la salud ocupacional, en adición al estudio de la salud mental, explora aspectos de tipo cognitivo, conductual y motivacional. Su enfoque va más allá de los aspectos clásicos de administración, ya que, en la actualidad, se han realizado estudios de dinámicas emergentes producto de las necesidades que surgen ante la competitividad y rentabilidad de las organizaciones en el presente.

La aplicación de la psicología de la salud ocupacional, se da por medio de la gestión del recurso humano, la cual busca comprender procesos psicológicos subyacentes de los trabajadores con el objetivo aumentar los niveles de eficacia y adaptación del colaborador a través de una gestión que busque promover un estilo de trabajo saludable en la cual se identifiquen las diferentes etapas en la vida laboral de la persona y reconocer las áreas de oportunidad a desarrollar e incrementar para garantizar el óptimo rendimiento de la operación, con el fin de dotar al trabajador de los adecuados niveles de autoeficacia, y satisfacción.

### 1.3.8. Psicología Organizacional Positiva

Schabracq (2003) señala que: “la forma en que las organizaciones traten con las cuestiones del bienestar psicológico está empezando a ser un factor crítico hoy en día en la competitividad global, y el *engagement* es un factor crucial del bienestar psicológico de los empleados” (p.226).

El modelo en la gestión de recursos humanos tiene como elemento central el cuidado del colaborador, atribuyendo la importancia que representan como el capital humano de las organizaciones a nivel de rentabilidad; para las organizaciones debería ser más viable implementar un enfoque de prevención, el cual busque disminuir o eliminar los problemas relacionados a la salud y bienestar mental y/o emocional de los colaboradores, en lugar de tener que enfrentarse a costos secundarios por ausentismo laboral, incumplimiento de jornadas laborales o aumento de riesgos psicosociales. Para la psicología organizacional positiva es más rentable invertir en la mejora del desarrollo, efectividad y bienestar de los trabajadores.

Dentro del marco de la psicología positiva, surge la psicología organizacional positiva, la cual busca estudiar fenómenos desde el enfoque correcto. Consecuentemente han surgido conceptos tales como el *engagement*, el compromiso y satisfacción laboral de los trabajadores hacia su organización. Por tanto, tal y como sostienen Keyes, Hyson, & Lupo, (2000): “una organización no es positiva solo por los resultados obtenidos, sino cuando logra incrementar el bienestar de sus miembros”.

De acuerdo al National Institute of Occupational Safety and Health - NIOSH- la psicología de la salud ocupacional se encarga de la aplicación de la psicología ocupacional a la mejora de la calidad de la vida laboral, a proteger y promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores.

Uno de los conceptos fundamentales de esta perspectiva es el *engagement* laboral entendido como la presencia psicológica en un rol, la atención de la persona, su absorción y la energía dirigida hacia tareas relacionadas al trabajo (Cameron & Spreitzer, 2012).

### **1.3.8.1. Relación con el Síndrome de Burnout**

El *engagement* ha sido estudiado especialmente desde el Modelo de Demandas y Recursos Laborales - DRL- Bakker y Demerouti, (2007) refieren: “este modelo asume que existen dos tipos de características en cualquier trabajo: demandas y recursos laborales” (p. 309).

El modelo de demandas y recursos se constituye por dos juicios: El deterioro de la salud hace hincapié en las altas demandas que afectan a la salud del trabajador, por su parte, el proceso de motivación se refiere al equilibrio entre los recursos necesarios para cubrir las diferentes demandas laborales.

La relación del Síndrome de Burnout reside en que su noción se delimita como un concepto opuesto del *engagement*, por tanto, el modelo de demandas y recursos laborales tiene como hipótesis que la carencia de recursos laborales incrementará las demandas laborales, surgiendo de esto un estado de *Burnout* (síndrome del quemado o agotamiento) en los trabajadores, este repercute tanto en su salud como en el desempeño del colaborador, como contraparte se puede mencionar que el *engagement* será el resultado del uso adecuado de los recursos laborales, el cual promueve la motivación en los trabajadores, manifestándose en un buen desarrollo del personal y un buen desempeño laboral, que produce la eficacia organizacional.

### 1.3.9. Engagement

La psicología industrial tiene como objetivo el estudio del comportamiento humano dentro de la organización, su principal característica reside en el enfoque humanista que busca dar a procesos concebidos anteriormente solo como administrativos, esta es una de las principales diferencias que podemos señalar si comparamos su enfoque con un modelo más tradicional de administración de recursos.

El trabajar con personas no es una tarea fácil, dentro del ámbito laboral los psicólogos industriales ejercen diferentes tipos de tareas, dentro de la gestión del talento humano tiene como principales funciones: reclutar, desarrollar y retener.

Cuando hablamos de retener el talento nos referimos a aquellos factores que pueden influir en que el colaborador tenga una experiencia plena y satisfactoria dentro de su ambiente de trabajo, además de incentivos a nivel económico, se presentan en aspectos tales como: el apoyo recibido, las relaciones interpersonales, los recursos a su disposición, el clima y la cultura laboral.

En los últimos años, las empresas han buscado medir el nivel de *engagement* de sus trabajadores con el objetivo de identificar qué tan comprometidos y satisfechos se encuentran respecto a su trabajo, Salanova y Schaufeli (2009) definen el *engagement* como: “un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción” (p.109).

Las investigaciones de Kahn realizadas durante el período de 1990 a 1992 se conciben como base para el desarrollo del concepto definido como: “un estado caracterizado por la presencia psicológica del individuo, el cual tiene importantes implicaciones para el propio éxito, así como para el de la organización”.

Los empleados comprometidos (*engaged*) desarrollan su trabajo lleno de energía y están dispuestos a poner en práctica sus conocimientos y emplear sus habilidades y capacidades. Evidentemente se percibe que disfrutan la forma en que desarrollan su trabajo, demuestran y expresan emociones placenteras de plenitud y autorrealización que conducen a mejorar su bienestar y desempeño en el trabajo; de manera que logran comprometerse con la organización para así sentirse satisfechos laboralmente (Salanova y Schaufeli, 2009).

### **1.3.9.1 Factores del Engagement**

Salanova y Schaufeli (2009) describen que el engagement está constituido por tres factores los cuales son:

#### **1.3.9.1.1. Vigor**

Se caracteriza por niveles altos de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando incluso antes de que surjan dificultades. El colaborador posee voluntad de dedicar un esfuerzo extra al trabajo y la firmeza ante obstáculos, teniendo una resistencia mental positiva.

#### **1.3.9.1.2. Dedicación**

Hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y “reto por el trabajo”. Por lo que un colaborador dedicado tiende a estar involucrado fuertemente en sus actividades laborales. Ser un colaborador dedicado implica poseer niveles altos de reto e inspiración por su trabajo.

### **1.3.9.1.3. Absorción**

“Se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas”. La absorción se presenta en el colaborador cuando está completamente concentrado e inmerso en el trabajo, pasando el tiempo rápido en el área laboral y experimentando desagrado por dejar sus actividades laborales.

## **1.3.9.2. Factores que Influyen Sobre el Engagement Laboral**

### **1.3.9.2.1. Clima Laboral**

El clima laboral son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral, las cuales influyen en el desarrollo de las actividades de la organización, este conjunto de características percibidas por los colaboradores en su ambiente de trabajo son asumidas como el factor principal de influencia en su comportamiento, las personas atribuyen un significado a la realidad en la que se encuentran inmersos desde su propio sentir y pensar, por lo que lograr un buen clima laboral es responsabilidad de todos los involucrados.

A través de los años, diferentes estudios han evidenciado un clima organizacional pobre por medio de indicadores como: ausentismo y rotación de personal, falta de unidad, competencia desleal, baja productividad y calidad en el trabajo, indiferencia ante las metas y los resultados, ineficientes canales de comunicación y malas relaciones laborales.

En un estudio realizado en Colombia por Lopez Ospina, J. y Meneghel, I. (2016) se describe una correlación del clima laboral como un antecedente para el desarrollo de los niveles de *engagement* de los trabajadores, los autores refieren:



Se han encontrado correlaciones positivas y significativas entre el clima organizacional y el *engagement*, en particular, el *engagement* asociado con el clima de innovación (Martínez Lugo, 2016), el clima social con la dimensión del vigor (Hakanen et al., 2006), el apoyo de los compañeros con la dedicación y el apoyo del supervisor con el vigor y la dedicación (Hakanen et al., 2006). Además, se ha evidenciado que el liderazgo (Llorens-Gumbau, 2009) y la claridad en el rol (Salanova & Schaufeli, 2008) pueden generar estados emocionales positivos como el *engagement* (p. 24).

#### **1.3.9.2.2. Cultura Organizacional**

Chiavenato (2009) define a la cultura organizacional como un sistema de creencias y valores, un conjunto de normas, hábitos y valores que promueven un comportamiento, y que distingue a una organización de otra. La cultura organizacional busca definir límites, creando un sentido de pertenencia e identidad generando compromiso más allá de uno mismo, y reforzando la estabilidad dentro de la organización.

Bobadilla. M, Callata, C y Caro, A. (2015). infieren en su investigación una relación entre el *engagement* laboral y la cultura organizacional, partiendo de ello explican dos perspectivas de la cultura organizacional a partir del punto de vista del *management*:

La perspectiva orientada al desempeño y los procesos y la perspectiva orientada al ser humano y sus valores (Aktouf 1990, Morcillo 2006, Apospori et al. 2008). Por un lado, la orientación al desempeño es el grado en el que una organización alienta y premia a los miembros del grupo con el fin de alcanzar altos estándares, mejores rendimientos y excelencia operativa. Este enfoque ve la cultura como una herramienta para fomentar el compromiso y alcanzar los objetivos (Javidan 2004, Soemaryani y Rakhmadini 2013).

Por otro lado, la orientación al ser humano es el grado en el que una organización alienta

y premia a los miembros del grupo por su forma de ser y el buen trato hacia los demás.

Los valores corporativos son propuestos por la organización y se alinean con los valores personales de los miembros de la organización (Qubein 1999, House et al. 2004). (p. 23).

#### **1.3.9.2.3. Motivación**

La motivación es la fuerza o motor que impulsa a una persona a realizar determinadas acciones y a persistir en ellas hasta el cumplimiento de sus objetivos, la forma en como se ha profundizado en el concepto de motivación puede variar, para ello es importante conocer el punto de vista desde el que se le estudia; resulta adecuado hacer mención de dos: son la teoría de contenido, la cual analiza todo aquello que puede motivar a las personas y, por su parte, la teoría de procesos la cual concibe las formas en que la persona puede llegar a motivarse.

#### **1.3.9.2.4. Estrés Laboral**

El estrés se presenta como un fenómeno recurrente en todo momento de la vida, el ámbito laboral no es ajeno a este; el estrés se define como todos aquellos acontecimientos en los cuales la persona se encuentra con situaciones que implican demandas fuertes que pueden agotar sus recursos de afrontamiento, por lo que se puede afirmar que entre los principales desencadenantes del estrés laboral existen dos grupos: los factores internos como la temporalidad del trabajo, la carga laboral y conflictos entre compañeros; y los factores externos tales como cambios de vida importantes y acontecimientos imprevisibles.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016), el estrés laboral es la respuesta fisiológica que se presenta cuando las exigencias y las presiones del trabajo no coinciden con los conocimientos y habilidades de las personas, y esto pone en riesgo su capacidad para hacer frente a dicha situación. Puede ser causado por el trabajo en sí, por

discrepancias entre las exigencias del puesto y la personalidad de los trabajadores, por la mala organización del trabajo, por el mal diseño de los puestos de trabajo o por la mala administración y la falta de apoyo.

#### **1.3.9.2.5. Percepción Subjetiva del Bienestar**

Tal y como describe Maslow en su pirámide de necesidades básicas, el ciclo de vida del trabajador dentro de la organización se interrelaciona con diferentes variables, las cuales repercuten en la satisfacción producto de la experiencia y grado de compromiso de la persona hacia la empresa.

Estudios recientes a cargo del Instituto Americano de Opinión Pública ahora conocido como GALLUP (2022) el cual es un medio especializado en análisis de datos para organizaciones a nivel global, señala cinco componentes que ayudan a identificar el grado de satisfacción del trabajador entre ellos se hace mención de: el aspecto social, como son las relaciones interpersonales y que tanto respeto, aprecio y cariño percibe la persona en su ambiente de trabajo; el indicador de carrera, el cual cuestiona qué tanto disfrute hay en lo que se hace; vinculado al enfoque financiero, el cual observa el manejo eficiente de la compensación que recibe la persona obviando lo económico; el aspecto físico, que identifica la percepción de salud; y por último, el elemento comunitario, por medio del que se busca conocer qué tan conectada se encuentra la persona a la comunidad a la que pertenece, es decir, si está alineado a la cultura y valores de la organización.

## 1.4 Consideraciones Éticas

Como toda investigación, para el proyecto se tomó como base la declaración de Helsinki sobre los aspectos relacionados a los principios éticos:

1) Beneficencia, 2) Autonomía y 3) Justicia. (Acevedo, 2002, p. 16).

El principio de beneficencia se puso en práctica a través de la muestra que participó en el estudio, sensibilizando a los directivos sobre la problemática a evaluar, con el fin de que se pudieran identificar las áreas de oportunidad para contrarrestar la problemática y a los participantes a conocer el objetivo y los beneficios de la investigación, así como los posibles riesgos que se presenten.

Respecto al principio de la autonomía, este se presentó a los participantes por medio del consentimiento informado el cual se dio a conocer tanto de manera escrita como oral previo al inicio de la realización del test, cuya finalidad fue aclarar cualquier duda que surgiera previo al estudio y que se pudiera establecer de manera concisa el objetivo que tiene el proyecto, los posibles riesgos que se pudieron presentar y qué beneficios se obtuvieron tras su participación, logrando establecer una participación voluntaria, asimismo, asegurando la confidencialidad de los datos, los cuales fueron protegidos a través del anonimato utilizando un código asignado a cada persona y evitando recolectar cualquier dato de tipo personal.

Para finalizar, el principio de justicia se puso en práctica a través de la inclusión de todo tipo de participante que quisiera involucrarse en el proyecto, tomando en cuenta la equidad de los integrantes sin ningún tipo de exclusión por factores ajenos como género, raza o religión, entre otros.

## Capítulo II

### 2. Enfoques de Investigación

La presente investigación se llevó a cabo utilizando un modelo cuantitativo, ya que se buscó medir los niveles de *engagement* que presentan tanto los trabajadores remotos (trabajo desde casa o teletrabajo) como aquellos que laboran en modalidad presencial (trabajo desde oficina) de la empresa World Connection, S.A.

El diseño utilizado fue de tipo correlacional - causal, no experimental, con una periodicidad transversal, debido a que se tuvo como objetivo medir los niveles de *engagement* en cada grupo a estudiar en un periodo único de tiempo.

#### 2.1. Formulación Inicial de la Hipótesis

##### 2.1.1 Hipótesis de Investigación

Los colaboradores que se encuentran en modalidad de teletrabajo tienen un mayor nivel de *engagement* laboral en comparación, con quienes laboran de manera presencial.

##### 2.1.2 Hipótesis Estadísticas

###### 2.1.2.1 Hipotesis Nula

Ho:  $r_{xy} = xy_1 < xy_2$  (El nivel de *engagement* laboral (x) en colaboradores en modalidad virtual ( $y_1$ ) es menor que el de quienes laboran de manera presencial ( $y_2$ ) Es decir las variables ‘ $y_1$ ’ y ‘ $y_2$ ’ están relacionadas con la variable ‘x’ de manera contraria a lo esperado.

###### 2.1.2.2 Hipótesis Alternativa

Ha:  $r_{xy} = 0$  (La relación entre el nivel de *engagement* laboral (x) y la modalidad de trabajo (virtual o presencial) (y) es igual a cero. Es decir, las variables ‘x’ y ‘y’ no están asociadas).

## **2.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **2.2.1 Técnicas**

#### **2.2.1.1 Técnicas de Muestreo**

Se trabajó con un universo poblacional de 40 participantes, 20 que laboran de forma virtual y 20 que lo hacen de manera presencial en la empresa World Connection, S.A. El procedimiento de selección de los involucrados fue no aleatorio ya que se trabajó con igual cantidad de empleados en cada modalidad con el fin de comparar los resultados.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Mayores de 18 años
- Trabajadores remotos
- Trabajadores en modalidad presencial
- Personas de sexo femenino y masculino

#### **Criterios de Exclusión:**

- Trabajadores que no se encontraban laborando al momento de la recolección de datos
- *Staff members* (supervisores, managers, *QA* 's, entre otros).

#### **2.2.1.2 Técnica de Recolección de Datos**

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en la investigación fueron de carácter cuantitativo. Por ello, la escala de Utrecht (UWES) fue seleccionada ya que tiene como finalidad medir el nivel de engagement que presentan los trabajadores, por lo que su uso hizo sencilla la recolección y cuantificación de los datos a obtener. Asimismo, la observación se puso en práctica por parte de los investigadores para evaluar el comportamiento de los participantes durante la prueba, los datos se obtuvieron a través de dos sesiones, trabajando con cada grupo de estudio, el primero dentro de las instalaciones de la compañía, y el segundo grupo de

trabajadores remotos por medio de una videoconferencia donde se les dio a conocer el objetivo de la evaluación e instrucciones para su realización. Cabe resaltar que la participación fue voluntaria y previo al estudio se dieron a conocer los lineamientos sobre el resguardo de la información y confidencialidad del proyecto y sus participantes.

### **2.2.1.3 Técnica de Análisis de Datos**

**Objetivo General:** Determinar la diferencia de los niveles de engagement laboral entre los colaboradores de manera presencial y en modalidad virtual (teletrabajo).

Este objetivo se abordó mediante el promedio del puntaje obtenido, tal y como indica la escala UWES; este se obtiene mediante la suma de los puntajes de cada escala en particular y dividiendo su resultado entre el número de ítems de la subescala respectiva.

Por lo que, mediante la recopilación de los datos y la adecuada interpretación de los resultados del instrumento, se obtuvieron tres porcentajes parciales que corresponden a cada subescala; luego se logró conocer el valor del rango total de acuerdo al puntaje final obtenido entre 0 a 6 puntos.

Los puntajes altos corresponden a un mayor nivel de *engagement*, de forma más detallada podemos enunciar los diferentes rasgos de la siguiente manera:

- 0 a 99 - 1 (una vez al año o menos)
- 1 a 1,99 - 2 (al menos una vez al año)
- 2 a 2,99 - 3 (al menos una vez al mes)
- 3 a 3,99 - 4 (al menos un par de veces al mes)
- 4 a 4,99 - 5 (al menos una vez a la semana)
- 5 a 5,99 - 6 (un par de veces a la semana o diario) .

## Objetivos Específicos

### 1. Conocer la diferencia de los niveles de engagement laboral en los colaboradores de manera presencial y del teletrabajo.

Este objetivo se abordó a través de los porcentajes obtenidos de la base de datos conformada por los participantes, se utilizó una prueba “T” para evaluar la representatividad de la diferencia entre el grupo de modalidad presencial y el grupo en modalidad virtual.

Asimismo se compararon los promedios de los porcentajes obtenidos, la media, error estándar y desviación estándar con lo que se pudieron observar las dimensiones de los resultados obtenido tal y como indica el propio test UWES; en la Tabla 1 y 2 se ejemplifica una muestra analizada comparando tres diferentes versiones del UWES.

**Tabla 1:**

Versión	N	Media	Error Estándar	Desviación Estándar
UWES-9	9.679	3.74	.01	1.17
UWES-15	9.679	3.82	.01	1.10
UWES-17	2.313	3.82	.01	1.09

Fuente: Escala Utrecht de Engagement-9 (Utrecht Work Engagement Scale-Reduced, UWES-9 (2002).

**Tabla 2:**

Dimensión	UWES-9 (N=9.679)			UWES-15 (N=9.679)			UWES-17 (N=2.313)		
	M	ES	DS	M	ES	DS	M	ES	DS
Vigor	4.01	.01	1.14	3.99	.01	1.11	3.99	.01	1.08
Dedicación	3.88	.01	1.38	3.91	.01	1.31	3.91	.01	1.31
Absorción	3.35	.01	1.32	3.59	.01	1.18	3.56	.01	1.18

Fuente: Escala Utrecht de Engagement-9 (Utrecht Work Engagement Scale-Reduced, UWES-9 (2002).



## **2. Identificar los niveles de absorción de los trabajadores de manera presencial y virtual**

Se utilizó la medida de tendencia central media, para poder encontrar cual es el promedio en el número de casos que se presentó con mayor frecuencia, esto permitió identificar cuál fue la puntuación más frecuente en el estudio en ambos grupos para su posterior comparación por medio de porcentajes y promedios.

De acuerdo a el test de Utrecht la absorción se evalúa mediante los ítems:

1. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
2. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
3. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
4. Estoy inmerso en mi trabajo
5. Me “dejo llevar” por mi trabajo.
6. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.

## **3. Distinguir los niveles de vigor de los trabajadores de manera presencial y virtual**

Se utilizó la medida de tendencia central media, para poder encontrar el promedio del número de casos que tenían mayor frecuencia, esto permitió identificar la puntuación más frecuente en el estudio en ambos grupos para su posterior comparación por medio de porcentajes y promedios.

De acuerdo a la escala de Utrecht el vigor se evalúa mediante los ítems:

1. En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.
4. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.

5. Soy muy persistente en mi trabajo.
6. Incluso cuando las cosas no van bien, continuó trabajando.

#### **4. Comparar los niveles de dedicación de los trabajadores de manera presencial y virtual**

Se utilizó la medida de tendencia central media, para poder encontrar el promedio del número de casos que se presentó con mayor frecuencia, esto permitió identificar cuál fue la puntuación más frecuente en el estudio en ambos grupos para su posterior comparación.

De acuerdo a la escala de Utrecht la dedicación se evalúa mediante los ítems:

1. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
2. Estoy entusiasmado con mi trabajo.
3. Mi trabajo me inspira.
4. Estoy orgulloso del trabajo que hago.
5. Mi trabajo es retado

Los estudiantes garantizaron el resguardo de la información de los participantes a través de la confidencialidad utilizando un código asignado a cada persona, en ningún momento se solicitaron datos personales de las personas tales como: nombre, edad, dirección del domicilio, correo electrónico, número telefónico, etc. Esto con el fin de evitar la recolección de información privada. La información escrita recolectada en el trabajo de campo fue entregada al Departamento de Investigación el cual se encargará del cuidado, manejo y la pronta destrucción de los instrumentos. La información recolectada de manera electrónica fue eliminada de manera inmediata del computador o bases de datos posterior a la entrega del informe final.

## **2.3 Instrumentos**

### **2.3.1 Escala de Utrecht (Anexo 1)**

**Nombre:** Escala Utrecht de Engagement-9 (Utrecht Work Engagement Scale-Reduced, UWES-9)

**Autor:** Schaufeli, Salanova y Bakker

**Año:** 2002

**Tiempo:** Duración estimada entre 5 a 10 minutos

**Aplicación:** colectiva o individual (dependiendo del uso que se le dará al instrumento)

**Población:** trabajadores y estudiantes universitarios

**Recursos:** papel y lápiz

**Traducción:** Heriberto Valdez Bonilla y Cynthia Ron Murguía, UWES Manual – español 2, Módulo de Atención Integral de la Comisaría General de Prevención y Reinserción Social del Estado de Jalisco, (noviembre de 2011).

**Administración:**

La escala de Utrecht es un cuestionario de tipo escala de Likert de 7 puntos donde la valoración de cada ítem se concibe de la siguiente manera:

- (0) nunca
- (1) casi nunca
- (2) algunas veces
- (3) regularmente
- (4) bastantes veces
- (5) casi siempre
- (6) siempre.

La finalidad del test es identificar el nivel de compromiso en el trabajo a través de sus tres dimensiones del engagement laboral, vigor, dedicación y absorción.

El vigor se evalúa mediante los ítems:

1. En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.
4. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
5. Soy muy persistente en mi trabajo.
6. Incluso cuando las cosas no van bien, continuó trabajando.

La dedicación se evalúa mediante los ítems:

1. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
2. Estoy entusiasmado con mi trabajo.
3. Mi trabajo me inspira.
4. Estoy orgulloso del trabajo que hago.
5. Mi trabajo es retado

La absorción se evalúa mediante los ítems:

1. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
2. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
3. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
4. Estoy inmerso en mi trabajo
5. Me “dejo llevar” por mi trabajo.
6. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.

## 2.4. Operacionalización de Objetivos, Categoría/VARIABLES

**Tabla 1**

Operacionalización de objetivos, categorías/variables

<b>Objetivos / Variables</b>	<b>Definición Conceptual Categoría / Variable</b>	<b>Definición Operacional Indicadores</b>	<b>Técnicas / Instrumentos</b>
<p><b>Hipótesis:</b></p> <p>Los colaboradores que se encuentran en modalidad de teletrabajo tienen un mayor nivel de engagement laboral en comparación, con quienes laboran de manera presencial.</p>			
<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Conocer la diferencia de los niveles de engagement laboral</p>	<p><b>Engagement Laboral:</b> “un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción Más</p>	<p>Vigor Dedicación Absorción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación.</li> <li>• Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES).</li> </ul>

<p>en los colaboradores de manera presencial y del teletrabajo.</p>	<p>que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular” (Salanova y Schaufeli, 2009, p.109).</p>		
<p>Identificar los niveles de absorción de los trabajadores de manera presencial y virtual</p>	<p><b>Absorción:</b> “Se produce cuando la persona está completamente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas” (Bakker y Schaufeli, 2001, p.18).</p>	<p>Concentración. Atención sostenida. Abstracción. Inmersión en el trabajo. Aislamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación.</li> <li>• Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES).</li> </ul>

<p>Distinguir los niveles de vigor de los trabajadores de manera presencial y virtual</p>	<p><b>Vigor:</b>  “se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades” (Bakker y Schaufeli, 2001, p.18).</p>	<p>Sentimiento de energía.  Fortaleza.  Deseo de trabajar.  Persistencia.  Entusiasmo.  Inspiración.  Orgullo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación.</li> <li>• Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES).</li> </ul>
<p>Comparar los niveles de dedicación de los trabajadores de manera presencial y virtual</p>	<p><b>Dedicación:</b>  “Hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo” (Salanova y Schaufeli, 2009, p.109).</p>	<p>Motivación.  Enfoque en metas.  Búsqueda de propósito.  Inspiración.  Sentimiento de significación.  Orgullo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación.</li> <li>• Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES).</li> </ul>

**Fuente:** Alexis Barrera y Willy Chávez, (2022).

## Capítulo III

### 3. Presentación, Interpretación y Análisis de los Resultados

#### 3.01 Características del Lugar y de la Muestra

##### 3.01.01 Características del Lugar

El proyecto se llevó a cabo en la organización World Connection, S.A., el cual es un contact center ubicado en la zona 10 de la ciudad capital que se dedica a brindar servicio al cliente a diferentes empresas internacionales, sus trabajadores se caracterizan por ser bilingües, comunicándose tanto en español como en inglés e, inclusive, en otros idiomas como francés o alemán; su principal labor es resolver las diferentes consultas que se puedan presentar por parte de los clientes a través de diversos canales como llamadas, chats y correos (e-mails).

##### 3.01.02 Características de la Muestra

La muestra estaba conformada por 40 trabajadores que prestan sus servicios tanto en modalidad presencial como *home office* (desde casa), quienes oscilan entre 18 a 50 años de edad, el grupo más grande está conformado por las personas del rango de 18 a 24 años, el grupo estaba integrado por ambos géneros, femenino (20 participantes) y masculino (20 participantes), y todos los participantes eran bilingües, puesto que es una de las principales habilidades que deben dominar para poder realizar su trabajo dado y comunicarse con los clientes, quienes, en su mayoría, hablan en inglés.

#### 3.02 Presentación, Interpretación y Análisis de los Resultados

Luego de la realización de las pruebas, se procedió a compilar los resultados obtenidos por cada grupo, para su posterior análisis. La muestra se conformó por 40 participantes: 20 desde

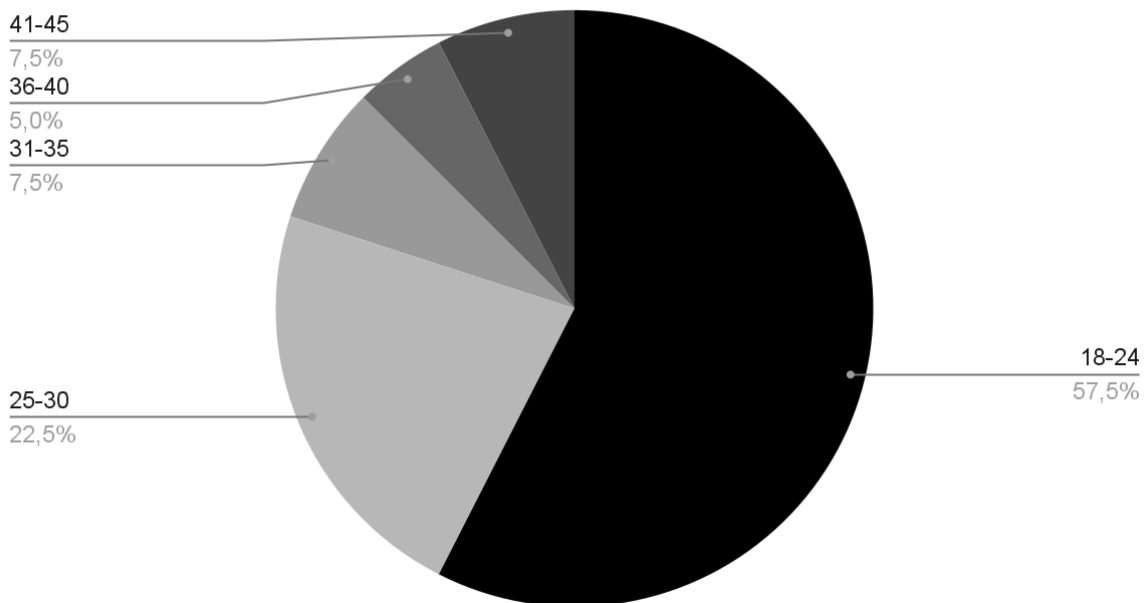


la modalidad virtual conocida como teletrabajo o home office y 20 que laboran de manera presencial.

En el primer gráfico se observa la división de los participantes de acuerdo a su rango de edad, el cual va desde los 18 hasta los 45 años, siendo el grupo perteneciente al intervalo entre 18- 24, quienes conforman la mayoría de los participantes, representando un 57.5% de los evaluados.

**Diagrama No. 1**

### **Rango de edades de los Participantes**



Una vez los resultados fueron tabulados, la información fue filtrada para conocer los puntajes de cada elemento que conforma el “engagement”; en cada grupo de trabajo se llevó a cabo la sumatoria de las respuestas dependiendo del indicador al que pertenecía, (vigor, dedicación y absorción), luego se procedió a realizar la sumatoria de los 3 elementos y se obtuvo el promedio correspondiente.

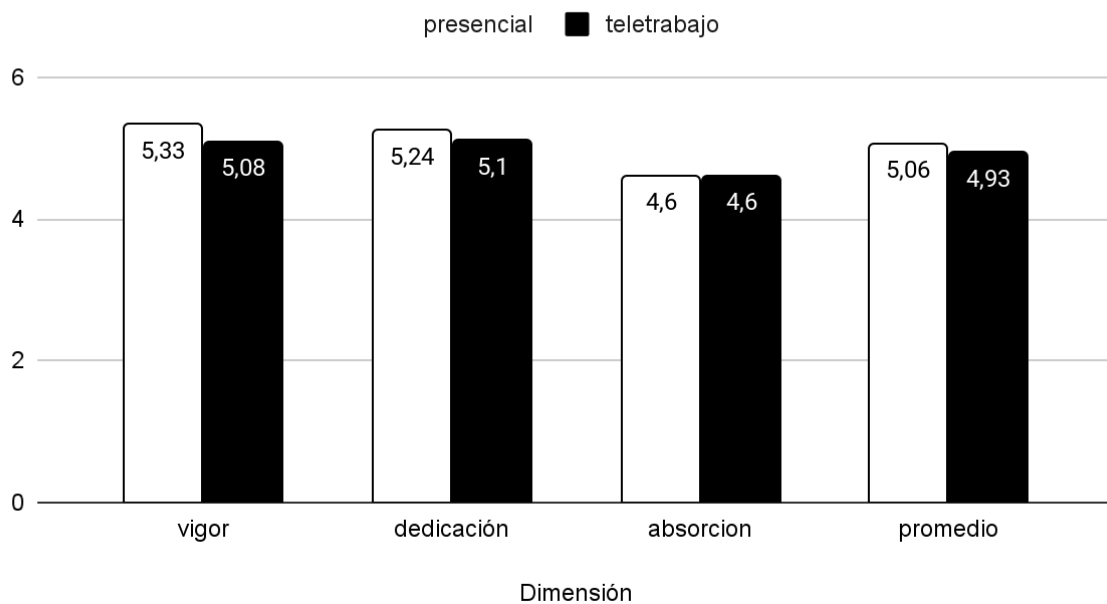
Al obtener el nivel de engagement de cada participante se realizó la sumatoria de todos los puntajes obtenidos y su promedio en cada grupo de trabajo, la diferencia entre ambos se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla No. 3**

Dimensión	presencial	teletrabajo
vigor	5,33	5,08
dedicación	5,24	5,1
absorción	4,6	4,6
promedio	5,06	4,93

**Diagrama No. 2**

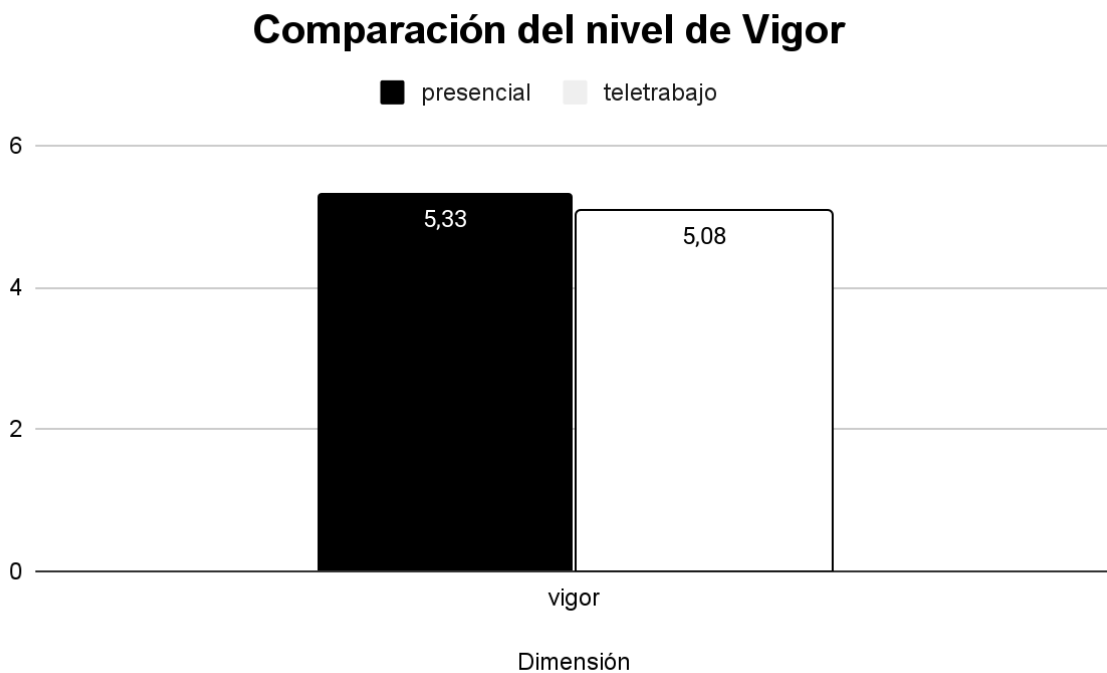
### Comparación entre modalidad Presencial y Teletrabajo



El test UWES permitió conocer el nivel de engagement laboral de los trabajadores, además de evidenciar el grado que representa cada indicador que lo conforma. Los resultados obtenidos permitieron visualizar que, si bien las diferencias son mínimas entre los valores

obtenidos por los grupos de trabajo en modalidad virtual y presencial, este último se destacó al reflejar un mayor nivel de engagement, puesto que el promedio de 5,06 indica que los trabajadores dentro de este grupo tienen un nivel de engagement “casi alto”. Esto puede verse evidenciado durante algunos días de la semana; por su parte, el grupo de trabajo en modalidad virtual presentó un nivel de engagement de 4,93, ubicándose en el rango “medio alto”, en el cual los colaboradores experimentan niveles de engagement de forma más esporádica, es decir, se evidencia con claridad, al menos una vez por semana.

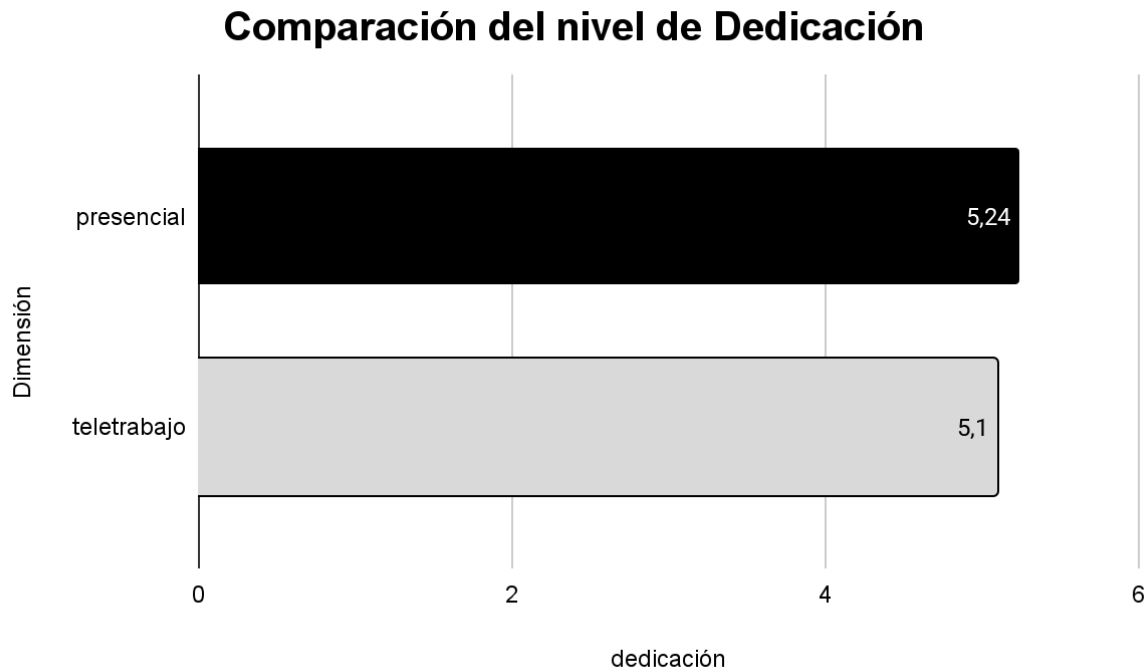
**Diagrama No. 3**



El primer elemento que conforma al engagement es el vigor, este, como se definió anteriormente, representa “los niveles altos de energía y resistencia mental mientras se trabaja” el promedio entre ambos grupos es casi igual, su diferencia residió en décimas, 5,33 (presencial) y

5,08 (teletrabajo), el vigor se presentó como el elemento cuyos resultados fueron más altos en comparación con la dedicación y absorción dentro del estudio.

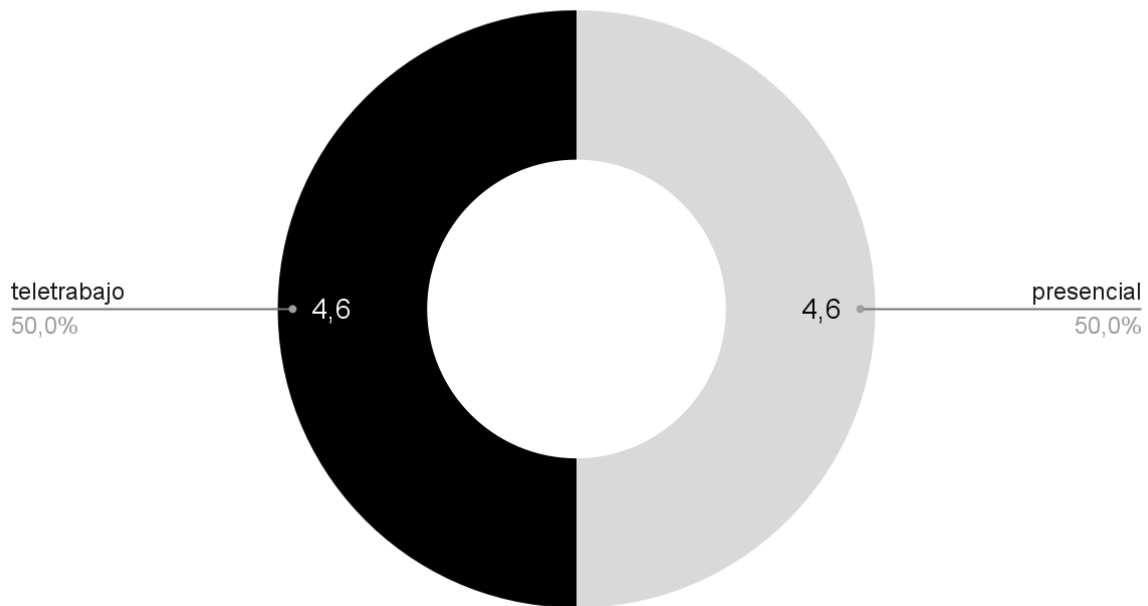
**Diagrama No. 4**



La dedicación es el segundo elemento que conforma el engagement, este es definido como: “una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración y orgullo”; los resultados obtenidos indican que dicho elemento se estaba más presente en el grupo de modalidad presencial (5,24) que en el grupo en modalidad virtual (5,1).

**Diagrama No. 5**

### **Comparación del nivel de Absorción**



La absorción representa el tercer elemento que conforma el engagement, el cual se caracteriza por : “presentarse en el colaborador cuando está completamente concentrado e inmerso en el trabajo”, los niveles obtenidos se localizaron en el rango “medio alto” para ambos grupos, por otro lado, es el elemento que representó un nivel más bajo, este nos indicó que los colaboradores no tienen ningún inconveniente a la hora de dejar su trabajo una vez que hayan completado su turno diario; tal y como se definió, la absorción se evidencia en aquellos que muestran una dificultad al dejar su trabajo, es decir siempre quieren hacer más, y no tienen una percepción notoria del tiempo.

### 3.03 Análisis General

La presente investigación tuvo como finalidad encontrar los niveles de engagement laboral de un grupo de personas que trabaja de manera presencial y otro que se encuentra en teletrabajo, ambos realizando las mismas labores; luego de obtener dichos resultados se buscó contrastarlos y establecer diferencias entre ambos.

El engagement laboral es “un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción” (Salanova y Schaufeli, 2009, p.109). Se consideró importante medir esta variable debido a que producto de la pandemia por COVID-19, la modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia, fue una alternativa que se implementó para acatar las restricciones sanitarias, esta fue una medida relativamente nueva para el contexto guatemalteco, por lo que resultó relevante considerar si tiene algún grado de influencia en el desempeño y satisfacción laboral.

Con el fin de medir y contrastar los niveles de engagement laboral, se utilizó la escala de test UWES (*Utrecht Work Engagement Scale*), estandarizado al contexto laboral y a latinoamérica. Dicho instrumento presenta el vigor, la dedicación y la absorción como los tres indicadores que permiten conocer los niveles de la variable estudiada. La escala de Utrecht (como se le conoce en español), presenta un diseño tipo Likert en el que las personas tienen la posibilidad de elegir entre 7 opciones en cada una de las 17 interrogantes que contiene; las respuestas que se pueden seleccionar van desde la opción “nunca” con valoración igual a 0, hasta la opción “siempre”, la cual tiene un valor de 6. Cabe resaltar que es una prueba sencilla que toma entre 5 y 10 minutos para responder, y puede realizarse de manera individual o colectiva, por lo que posee un alto grado de aplicabilidad en relación a la muestra con la que se trabajó.

Se llevó a cabo en una organización perteneciente a la industria de Call Center, específicamente en un centro de atención al cliente bilingüe, esto debido a que dicho sector laboral fue uno de los que conservó el teletrabajo a pesar de la reducción de las medidas sanitarias por la pandemia del COVID-19; asimismo, las atribuciones propias del puesto de agente teleoperador en inglés, suponen un grado considerable de compromiso y atención, por lo que es importante el entorno en el que desempeñan sus labores.

Para realizar el estudio se consideró incluir a 40 trabajadores: 20 en modalidad presencial y 20 en teletrabajo; al tener igual cantidad de participantes en cada grupo se logró una mayor exactitud en los resultados a comparar. Las pruebas se llevaron a cabo del 26 al 28 de junio del año 2023, el primer día se realizó una visita técnica a las instalaciones de la empresa, se presentó el proyecto investigativo a los dirigentes encargados y fue extendida la invitación de participar a los colaboradores en modalidad presencial; al día siguiente se visitó nuevamente el lugar para realizar las pruebas a quienes laboran de manera presencial, a quienes se les explicó las instrucciones y se les proporcionó un consentimiento informado asegurando la protección de los datos proporcionados; por último, el 28 de junio se realizó una reunión virtual a través del programa Zoom con los colaboradores que se encuentran en teletrabajo, seguido a ello se enviaron, mediante correo electrónico, las pruebas en formato digital, para ello se diseñó un formato de la Escala UWES en el software de Google Forms, el cual contenía un consentimiento informado previo a iniciar las preguntas. Luego de recopilar los datos dio inicio el registro y análisis de resultados.

Una vez analizados los resultados se puede resaltar que, si bien ambos grupos presentan niveles de engagement similares, existe una diferencia significativa al comparar los datos obtenidos de los tres indicadores en cada modalidad de trabajo. La hipótesis inicial refería que la

modalidad remota poseía un mayor nivel de engagement, esto producto de contar con mayores beneficios y facilidades al llevar a cabo el trabajo desde casa, estos aspectos se consideraron como variables que podían influir de manera significativa en sus niveles de engagement laboral, sin embargo, los resultados fueron menores a los esperados.

A nivel global la diferencia entre cada muestra es mínima a favor del grupo que labora de forma presencial; tomando en cuenta este resultado, los investigadores infirieron que esto puede ser producto de la disponibilidad de canales de comunicación para los trabajadores, remarcando que los colaboradores en modalidad presencial tienen la facilidad de estar en contacto con sus líderes, de esta forma logran resolver cualquier tipo de duda u obtener ayuda de manera inmediata; mientras que el contacto con los trabajadores a distancia suele requerir una mayor cantidad de tiempo de espera, esto es un factor a tomar en cuenta, debido a que la atención al cliente mediante llamada precisa inmediatez.

El engagement laboral, como se mencionó con anterioridad, se conforma de tres variables, cada una de ellas fue medida por separado con el objetivo de conocer las diferencias entre cada modalidad de trabajo y cómo esto puede llegar a evidenciar las áreas de oportunidad dentro de la empresa y mejorar la experiencia de todos los participantes.

La primera variable evaluada fue el vigor cuyos resultados indican que el promedio entre ambos grupos es similar, su diferencia se fue por décimas, 5,33 (presencial) y 5,08 (teletrabajo), ambas modalidades de trabajo reflejaron un nivel “alto” en comparación con las dos variables restantes que conforman al engagement; de acuerdo a Salanova y Schaufeli (2009) los colaboradores con un grado “alto” de vigor se caracterizan por presentar altos niveles de energía, esto se ve reflejado en competencias psicosociales como: atención, innovación, creatividad, apertura a nuevas experiencias y voluntad de aprendizaje y desarrollo.



La dedicación fue la segunda variable estudiada dentro de la investigación, los resultados reflejaron que el grupo de modalidad presencial (5,24) en comparación con el grupo en modalidad virtual (5,1), tienen un mayor nivel de dedicación, no obstante, cabe resaltar que ambos puntajes coincidieron en el percentil “alto” de acuerdo a la escala UWES, tal elemento hace referencia a los trabajadores que están fuertemente involucrados en sus actividades diarias, junto con un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, y orgullo, lo cual se puede observar en competencias psicosociales como: autoeficacia, autocontrol, y proactividad.

El tercer elemento evaluado fue la absorción, la cual se presenta en el colaborador cuando está completamente concentrado e inmerso en el trabajo, experimentando desagrado por dejar sus actividades laborales. Los resultados indicaron que ambos grupos presentan un nivel de absorción “medio alto” con un promedio de 4,6 tanto para la modalidad presencial como para la modalidad virtual, esta variable se logra percibir en competencias conductuales como habilidades para la gestión del tiempo, comunicación y flexibilidad.

Tomando como base los estudios realizados previamente, junto con los temas desarrollados en el marco teórico, se concluyó que los niveles de engagement laboral, a pesar de presentar un promedio “alto” en la presente investigación, permiten identificar las áreas de oportunidad para mantener y mejorar la satisfacción de los colaboradores dentro de la organización.

Los resultados pueden representar un indicador clave en el proceso de desarrollo que permita a las empresas estudiar la experiencia de sus trabajadores por medio del departamento de recursos humanos. Esto podría permitir llevar la teoría a la práctica a través de la sensibilización de los directivos para generar nuevas políticas que velen por el bienestar mental de los

trabajadores y, al mismo tiempo, generar un mayor nivel de compromiso con el funcionamiento y sostenibilidad de la organización.

## Capítulo IV

### 4. Conclusiones y Recomendaciones

#### 4.01 Conclusiones

1. La diferencia entre los trabajadores de modalidad presencial y remota en cuanto a su nivel de engagement en la organización es mínima, ambos grupos presentan un nivel considerado ‘‘alto’’, el cual se caracteriza por la dedicación y energía con la que realizan sus labores, mostrando una resistencia mental positiva al involucrarse en sus actividades diarias.
2. La voluntad y la resistencia mental positiva propias del vigor se muestran levemente inferiores en los trabajadores que están en teletrabajo, en la presencialidad existe un mayor grado de energía y de esfuerzo para realizar las atribuciones y finalizarlas de manera correcta.
3. Los resultados obtenidos permiten observar que la modalidad presencial evidencia un mayor nivel de dedicación, en comparación a la modalidad de teletrabajo; a pesar de ello, no representa una diferencia significativa en la implicación laboral de los colaboradores.
4. El nivel de absorción presentado por ambos grupos contrastados fue estadísticamente el mismo, asimismo, fue el resultado más bajo en comparación con los otros dos indicadores medidos, por lo que se considera que los niveles de concentración y la inmersión son los principales puntos a mejorar en el colaborador.

## 4.02 Recomendaciones

1. A la organización donde se llevó a cabo el presente estudio se recomienda implementar un plan semestral o anual para medir el nivel de engagement o satisfacción de los trabajadores, esto permitirá evidenciar áreas de mejora dentro del trabajo garantizando una experiencia recíprocamente beneficiosa.
2. A la cuenta operativa con la que se trabajó de primera mano, se le recomienda activar canales de comunicación directos con supervisores, trainers y managers para que los trabajadores se sientan escuchados permitiendo que los niveles de vigor en su trabajo se mantengan estables a largo plazo.
3. Al no encontrar una diferencia significativa de los niveles de dedicación entre la presencialidad y el teletrabajo, se le recomienda a la organización indagar en los factores que influyen de manera evidente en el entusiasmo, la implicación, inspiración y orgullo de los trabajadores.
4. A la división de recursos humanos, crear espacios (workshops / talleres) en los que se dote a los trabajadores de nuevas herramientas para desarrollar sus labores diarias con un mayor nivel de absorción.

#### 4.03 Referencias

- Acevedo Pérez, I. (2002). Aspectos éticos en la investigación científica. *Ciencia y Enfermería*, 15-18.
- Acuña, Lizandro (2021). *Teletrabajo en Guatemala: consecuencias de su implementación durante la pandemia COVID-19*. Revista de Análisis de la Realidad Nacional. recuperado de: <https://ipn.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2021/12/Lizandro-37.pdf>
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E. y Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99, 274-310. doi: 10.1037/0022-0663.99.2.274.
- Bakker, A., Rodríguez, A. y Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. Recuperado de: [//www.psicothema.com/pdf/3980.pdf](http://www.psicothema.com/pdf/3980.pdf)
- Bastardo, Naima Josefina (2014), *La Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela*.
- Bobadilla. M, Callata, C y Caro A. (2015). *Engagement Laboral y Cultura Organizacional: el Rol de la Orientación Cultural en una Empresa Global*. Universidad del Pacifico, Escuela de Posgrado. pp. 06-20.
- Cameron, K.S.; Spreitzer, G.M.(2012) (Eds.). *The Oxford handbook of positive organizational scholarship*. New York, NY: Oxford University Press.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica de éxito de las organizaciones*. McGraw Hill, 2da Edición. pp. 119-146.

Díaz-Castrillón, F. y Toro-Montoya, A. (abril, 2020). SARS-CoV-2/COVID-19: el virus, la enfermedad y la pandemia. *Medicina y Laboratorio*. (24)3. 183-205

Gallup (2022) The state of the global workplace: 2022 report, recuperado de: <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace-2022-report.aspx>

Giniger, N. (2020). Teletrabajo. Modalidad de trabajo en pandemia. *Observatorio Latinoamericano y Caribeño*. (4)1. 24-39

Huarcaya-Victoria, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 37(2). doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>

ILO (International Labour Organization) (2020), Working from Home: “A potential measure for mitigating the COVID-19 pandemic”, Policy Brief, April.

Jiménez, A & Moyano, E (2008) *Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida*. *Revista Universum* N° 23 Vol. 1: 116-133. Recuperado de <http://universum.otalca.cl/contenido/index-08-1/jimenez.html>

Keyes, C. L., Hyson, S. J. & Lupo, K. L. (2000). The Positive Organization: Leadership Legitimacy, Employee Well-Being, and the Bottom Line. *The Psychologist-Manager Journal*, 4, 143-153. <http://dx.doi.org/10.1037/h0095888>.

López Ospina, J. & Meneghel, I. (2016). Clima Organizacional como antecedente del Engagement en una muestra de empresas colombianas. Modelo de Ecuaciones Estructurales. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 35(1), 21-34. Doi: 10.21772/ripo.v35n1a02

Lupano Perugini, María Laura, & Waisman, Santiago. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad.*, 18(2), 77-89. Recuperado en 06 de octubre de 2022, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2451-66002018000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2451-66002018000200006&lng=es&tlng=es).

Mowday, R., Porter, L. and Steers, R. (1982). Employee—Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover. New York: Academic Press.

Muñoz, A. (1990): Satisfacción e Insatisfacción en el Trabajo. Trabajo para optar al grado de Doctor. Madrid: Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid. (No publicado).  
Disponible: <http://descargas.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/01715418659035095220035/014409.pdf?incr=1>

Nolen, S. (2023, 5 de mayo) La OMS declara el fin de la COVID-19 como emergencia internacional de salud. The New York Times. <https://www.nytimes.com/es/2023/05/05/espanol/covid-emergencia-oms.html>

Ola, A.L., (2023, 5 de febrero). ¿Cuándo llegará el fin de la pandemia del covid-19 a Guatemala? La incertidumbre persiste. Prensa Libre. <https://www.prensalibre.com/guatemala/comunitario/cuando-llegara-el-fin-de-la-pandemia-del-covid-19-a-guatemala-la-incertidumbre-persiste/>

- Organización Internacional del Trabajo. (2020). COVID – 19 y el Mundo del Trabajo: Punto de partida, respuesta y desafíos en Guatemala. *No Contagiamos al Empleo. Nota País*. CEPAL.
- Pujol-Cols, J. y Dabos, G.E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. DOI: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Rodríguez-Muñoz, A., y Bakker, A. (2013). *El engagement en el trabajo*. En B. Moreno-Jiménez & E. Garrosa (Eds.), *Salud laboral: riesgos laborales, psicosociales y bienestar laboral* (Ediciones, pp. 437–452). Ediciones Pirámide
- Rosenthal, G. (mayo, 2020). El impacto de Covid-19 en Guatemala. *Economía UNAM*. (17)51. 147-160
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid, España. Editorial Alianza.
- Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002). “*The measurement of burnout and engagement. A confirmatory analytic approach*”. *Journal of Happiness Studies*, No. 3. pp. 71-92
- Schabracq, M. J. (2003): What an organization can do about its Employees’ Well-being and Health: An Overview. En M.J. Schabracq; J. A.M. Winnubst y C.L Cooper (eds), *the handbook of work and health psychology* (2.a ed.). Chichester: Wiley.



Sotelo Medina, A. B. (2018). *Impacto del soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el balance vida-trabajo en la industria manufacturera de exportación grande en Hermosillo, Sonora*. Revista de Comunicación y Salud, 8(1), pp.45-59.  
DOI:[http://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2018.8\(1\).45-59](http://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2018.8(1).45-59)

Tellez, J, (2007). *Teletrabajo*. UNAM, México, pp.729-739.

Vocos y Martínez (2004). *Teletrabajo: ¿otro canto de sirenas?*. Buenos Aires: Cuadernos del TEL.

Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

# **ANEXOS**

## Anexo 1 - Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

Versión en Español

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

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

---

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

---

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)\*
2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)\*
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)\*
6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira (DE3)\*
8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)\*
9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)\*
10. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)\*
11. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)\*
12. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (VI4)
13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador (DE5)
14. \_\_\_\_\_ Me “dejo llevar” por mi trabajo (AB5)\*
15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
16. \_\_\_\_\_ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo (AB6)
17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)

---

\_\_\_\_\_ \*Versión abreviada (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

## **Anexo 2 - Consentimiento Informado**

### **Consentimiento Informado**

Por este medio le saludamos y le extendemos una cordial invitación a participar en un estudio correspondiente al tema ‘‘Comparación de los niveles de engagement laboral entre los colaboradores en modalidad virtual (teletrabajo) y quienes trabajan de manera presencial’’ del grupo de trabajo de Alexis Fernando Barrera Cruz y Carlos Willy Fernando Chávez Contreras, avalado por la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos Guatemala. Nos dirigimos a usted para informarle que somos estudiantes en proceso de graduación de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala y nos encontramos en la realización de nuestro trabajo de tesis titulada como: ‘‘Comparación de los niveles de engagement laboral entre los colaboradores en modalidad virtual y quienes trabajan de manera presencial’’, con la cual se pretende encontrar si existe alguna relación entre el engagement laboral y la modalidad de trabajo en el contexto de la industria de Call Center. La trascendencia de esta investigación para la sociedad será conocer los beneficios que produjo el teletrabajo como alternativa ante la pandemia por COVID-19 y, a partir de ello, que pueda ser considerada como una variante laboral aplicable a otras áreas laborales.

El objetivo de esta investigación será determinar la diferencia de los niveles de engagement laboral, el cual se define como ‘‘un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular’’ (Salanova y Schaufeli, 2009, p.109); entre los colaboradores de manera presencial y en modalidad de teletrabajo, definido como ‘‘la actividad profesional desarrollada por personas que

no están presentes físicamente en la empresa para la que trabajan’’ (Tellez, 2007, p.730); en el personal que forma parte de la cuenta TruConnect perteneciente a la empresa World Connection, S.A. La participación será de manera voluntaria, usted tiene el derecho de negarse a participar en este estudio o abandonarlo en cualquier momento. Los beneficios que se desean lograr para quienes formen parte de esta investigación serán: en el caso del universo poblacional involucrado, se espera impulsar una percepción más concreta de su nivel de engagement laboral y de la injerencia del mismo en su desempeño laboral; por otro lado, en el caso de empresa, con base en los resultados, podrán determinar qué modalidad de trabajo favorece el bienestar de sus colaboradores. Los posibles riesgos de participación son un probable sentimiento de desánimo o autocrítica en la población estudiada, ante ello se contará con el apoyo psicológico de los investigadores.

Los datos que se proporcionen serán mantenidos con confidencialidad, ya que las estudiantes garantizaran la protección de los datos utilizando el anonimato a través de un código asignado a cada persona; tanto el Departamento de Investigación de la Escuela de Ciencias Psicológicas como los investigadores no conocerán la identidad de las personas, evitando recolectar datos personales. La publicación final de los resultados será compartida con la Universidad de San Carlos de Guatemala y la empresa World Connection, S.A. Será el Departamento de investigación el encargado del cuidado, manejo y destrucción de los instrumentos.

Las personas de contacto son los investigadores Alexis Fernando Barrera Cruz y Carlos Willy Fernando Chávez Contreras con quienes puede comunicarse ante cualquier inconveniente.

Se aclarará cualquier duda que usted tenga respecto al tema o proceso de la investigación.

Yo \_\_\_\_\_

(Nombre y apellidos) quien me identifico con No. DPI \_\_\_\_\_.

- He leído la hoja de información al participante en relación con el estudio arriba citado.

- He tenido la oportunidad de comentar los detalles del mismo con los

investigadores \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Nombres)

- He recibido suficiente información sobre el estudio.

- He entendido por completo el propósito del estudio.

Estoy de acuerdo en tomar parte de esta investigación tal y como se ha explicado, y entiendo que puedo retirarme del mismo:

- En el momento en que lo desee.

- Sin tener que dar explicaciones.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Firma del participante \_\_\_\_\_

Confirmando que he explicado la naturaleza de este estudio al participante arriba citado.

Firma del profesional \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_