



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

Engagement y autoeficacia general en personal
administrativo de una entidad financiera de Piura
**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

Autora:

Ruiz de Varillas Reichell Verónica

Asesor:

Dr. Reyes Baca Gino

Línea de investigación:

**Salud ocupacional y desarrollo de competencias
organizacionales**

Pimentel - Diciembre

2017

**ENGAGEMENT Y AUTOEFICACIA GENERAL EN PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE PIURA 2018.**

Aprobación de la tesis.

Dr. Gino Reyes Baca
Asesor metodológico

Rony Edinson Prada Chapoñán
Presidente del jurado de tesis

Karla Elizabeth López Ñiquen
Vocal del jurado de tesis
AGRADECIMIENTOS

Paula Elena Delgado Vega
Secretaria del jurado de tesis

Agradezco especialmente a mis padres y hermana. También a mis amistades, al ingeniero Juan Francisco Caballero Oyola y a los profesionales de mi alma máter que me han apoyado y

formado a lo largo de la carrera, ya que gracias a todos ellos ha sido posible la realización de la misma con la motivación de elaborar un trabajo en términos de calidad y dedicación.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi familia, y amistades especialmente a mis padres y a mi hermana menor.

INDICE

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	ix
1.1. Situación problemática.....	12
1.2. Formulación del problema.	17
1.3. Delimitación de la investigación	17
1.4. Justificación e importancia.	18
1.5. Limitaciones de la investigación	19
1.6. Objetivos.	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos.....	20
II MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación.	22
2.2. Bases teórico científicas.	26
2.3. Definición de la terminología.	32
III. MARCO METODOLÓGICO.	33
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	34
3.2. Población y muestra.	34
3.3. Hipótesis.	36
3.4. Operacionalización.	36
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	40
3.6. Procedimiento para la recolección de datos.	45
3.7. Análisis estadístico de datos.	45
3.8. Criterios éticos.	46
3.9. Criterios de rigor científico.	46
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	49
4.1. Resultados en tablas y gráficos.	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Discusión de resultados.....	53

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
6.1. Conclusiones	59
6.2. Recomendaciones	60
REFERENCIAS	61

RESUMEN

El objetivo central del presente estudio es verificar si existe una correlación significativa entre engagement y autoeficacia, concluyendo dicha correlación entre las variables en un grado altamente significativo. Tomando como punto de partida lo afirmado por Schaufeli (2015) sobre el engagement laboral, se entiende que un trabajador está “engaged” cuando en su práctica laboral se siente muy energizado, dedicado e involucrado, pudiendo afirmar que esto equivale a la felicidad o bienestar del colaborador en vínculo a sus funciones laborales. Desde esta perspectiva nos enfocaremos en analizar cómo se relaciona ese estado de engagement con la autoeficacia de los colaboradores estudiando si existe relación entre la vinculación laboral con las creencias del trabajador en sus capacidades dentro de una institución financiera de la ciudad de Piura. Para ello se ha tomado una muestra conformada por 16 trabajadores en dicha organización pertenecientes al ámbito administrativo. De la muestra empleada, la distribución por sexos fue del 50% hombres y 50% mujeres de entre 25 a 45 años de edad. Dentro de los hallazgos correlacionales del estudio, se destaca la correlación altamente significativa entre el engagement y la autoeficacia general ($p < .01$). En cuanto a las dimensiones dentro del engagement en relación con la autoeficacia general se correlacionan de la siguiente manera; el vigor con la autoeficacia es altamente significativo ($p < .01$), la absorción con la autoeficacia es significativa ($p < .05$). En cambio la dedicación no obtuvo una correlación significativa con la autoeficacia ($p > .05$).

Palabras clave:

Autoeficacia, engagement

* * * * *

ABSTRACT

The main objective of this study is to verify the existence of a significant correlation between engagement and self-efficacy, concluding this correlation between the variables to a highly significant degree. Taking by reference the affirmation of Schaufeli (2015) about work engagement. It is understood that a worker is "engaged" when in his work practice he feels very energized, dedicated and involved, being able to affirm that this is equivalent to the happiness or well-being of the collaborator in connection with his work duties. From this perspective, we will focus on analyzing how this engagement status relates to the self-efficacy of the collaborators, studying whether there is a relationship between the employment relationship with the worker's beliefs in their abilities on a financial institution in the city of Piura. In order to achieve this, we take a sample consisting of 16 workers in that organization belonging to the administrative field. Of the sample used, the distribution by sex was 50% men and 50% women between 25 to 45 years of age.

About the correlational discoveries of the study, the highly significant correlation between engagement and general self-efficacy stands out ($p < .01$). Regarding the dimensions within the engagement in relation to the general self-efficacy, they are correlated in the following way; vigor with self-efficacy is highly significant ($p < .01$), absorption with self-efficacy is significant ($p < .05$). On the other hand, dedication did not obtain a significant correlation with self-efficacy ($p > .05$).

Key words;

Self-efficacy, engagement

INTRODUCCIÓN

Dentro del panorama científico, la mayoría de investigaciones existentes centran su argumentación a la hora de asociar el Engagement con otras variables como el Burnout, eligiendo además dentro de sus muestras individuos del sector Salud y educativo, como Docentes. Por ello se hace necesario buscar un enfoque distinto centrado en otra variable y aplicado a otra población.

En la actualidad, la mayoría de instituciones laborales buscan en sus trabajadores personas “Engaged” que se vinculen con la empresa, sin embargo, dentro de nuestro ámbito organizacional la realidad es otra, poniendo de manifiesto la necesidad de evaluar el porqué de la falta de compromiso por parte de los trabajadores a la hora de involucrarse con su praxis laboral en pro de mejorar y revertir esta situación.

Desde los preceptos de la psicología positiva se establece cuán importantes son las creencias sobre la potencialidad laboral para generar un clima laboral positivo. Esto pone de relieve la necesidad de las empresas de ejecutar un diagnóstico situacional, y acorde a esa realidad, centrar sus políticas en la promoción de esas creencias para conseguir un entorno laboral sano y estable.

Partiendo de esa necesidad de evaluar la relación entre Engagement y Autoeficacia, podemos decir que el Engagement se define por Schaufeli y Bakker (2003) como el estado en el cual el trabajador se siente lleno de energía, dedicación e involucrado con su labor. Además, el Engagement mide el bienestar de la persona a raíz de la alta vinculación positiva con su trabajo.

Por otra parte, Bandura (1977) se refiere a la Autoeficacia como las creencias en las capacidades de uno mismo a la hora de lograr realizar tareas o funciones específicas.

Acorde a ello, esas creencias de autoeficacia guardan relación con la forma en como el trabajador se vincularía con su organización en la realización de su trabajo, entendiéndose que los mayores niveles de Autoeficacia General deberían corresponderse con mayores niveles de Engagement y viceversa. De modo tal que ambas variables se estarían correlacionando de manera positiva.

Esta investigación se encuentra distribuida en apartados, de los cuales el primer capítulo comprende el problema de investigación en el cual se sustentan; la situación problemática, la formulación del problema, la delimitación de la investigación, la justificación e importancia de la investigación, limitaciones halladas y los objetivos divididos en objetivo central y específicos. El capítulo II comprende el marco teórico, en el cual se fundamentan; antecedentes de la investigación, bases teórico científicas, y definición de la terminología. En el capítulo III, se contiene toda la información correspondiente al marco metodológico, desde el tipo y diseño de la investigación hasta los criterios de rigor científico. En el capítulo IV, se sustentan los resultados observados en la investigación presentándose los datos recolectados así como la discusión de los resultados. Y por último, en el capítulo VI se describen las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática.

Según el estudio de Deloitte (2014) se evidenció que el 50% de los ejecutivos alegó la falta de engagement de los trabajadores en las organizaciones peruanas. Hasta el momento se ha tratado de dar con las causas de esta problemática pero no se analiza a fondo la asociación de esa variable de compromiso con otras variables que podrían relacionarse con la misma y hasta influenciar el grado de engagement. Por otro lado, se ha venido estudiando y concluyendo que la autoeficacia positiva ejerce como variable protectora frente al Burnout, pero esta variable no es sólo preventiva sino que además podría predecir el bienestar y engagement del trabajador dentro de su organización y motivarlos. Cherniss (1980, 1993) indicó en sus investigaciones que aquellos trabajadores que no confiaban en sus capacidades ni competencias eran propensos a desarrollar estrés laboral y Burnout. Salanova, Bresó, Scahufeli y otros muchos autores también se centraron en el estrés laboral y Burnout al analizar la autoeficacia. Ahora, tal y como se mencionaba anteriormente y de una revisión de la literatura se prestaba mayor atención a los efectos negativos en relación a la autoeficacia que a sus efectos positivos, es por ello que se hace necesario el relacionar la autoeficacia con la vinculación positiva a la organización. Bandura (1986) afirma que las conductas que emitimos se suscitan del cómo la autoeficacia influencia la forma en como pensamos, sentimos y por ende en cómo nos comportamos. Si atendemos a los argumentos de Salanova y Martinez (2006) quienes alegan que los trabajadores que se perciben como poco eficaces magnifican las dificultades presentes en su trabajo sintiendo malestar laboral al no emplear los recursos disponibles podemos afirmar que aquellos con un mayor nivel de autoeficacia emplearán dichos recursos y por ende percibirán y serán en parte responsables de generar bienestar en su trabajo. Tomando nuevamente a Bandura como referencia, aquellos individuos que perciben mayor autoeficacia ven las dificultades superables y esta creencia incide positivamente haciendo que se esfuercen y perseveren más que otros trabajadores.

Relación internacional

En una investigación del *Journal of behavior, health & social issues* realizado en México por Reyes y Hernández (2011), se realizó un análisis crítico sobre las dos variables objeto de estudio; autoeficacia y engagement en relación al comportamiento saludable. En dicha investigación se ejecutó una revisión bibliográfica sobre catorce artículos científicos publicados durante la primera década del 2000 llegando a concluir que existe una carencia de investigación en los constructos analizados en todo Latinoamérica. Dentro de la muestra analizada el 21% utilizó la prueba de Schwarzer para cuantificar el constructo de autoeficacia, cabe señalar aquí, que dicha prueba será empleada en el presente estudio por su practicidad y por haber demostrado su validez y confiabilidad psicométrica. De lo analizado se resaltó la necesidad de promover la autoeficacia y la percepción de bienestar al estar asociadas estas dos variables con una mayor probabilidad para comenzar a prevenir, tratar tempranamente y tener mayor optimismo sobre la eficacia del tratamiento. Se evidencia a través de varios estudios enfocados en analizar dicha relación entre ambas variables que la percepción de autoeficacia (ósea la idea de ser capaces de desarrollar el trabajo de manera óptima) ejerce una relación directa sobre el bienestar laboral, así como el bienestar percibido, engagement o compromiso laboral podría influenciar sobre la autopercepción de eficacia general. Los autores Calderón, Laca y Pando (2017) realizaron un estudio basado en estas variables, hallando una problemática significativa para percibir bienestar laboral en la mayoría de trabajadores de México, los cuales al desarrollar un trabajo de tiempo completo no experimentarían bienestar en su labor. No obstante, la mayoría de estudios se centran en analizar los efectos del burnout y su relación con otras variables como el bienestar y engagement. En este caso, la investigación está dirigida a estudiar justo lo opuesto al burnout y relacionado con la autoeficacia, factor que a su vez guarda estrecha relación con el engagement y la vinculación laboral.

En cuanto al panorama Europeo sobre el tema objeto de investigación, Yuste (2016) en su estudio sobre las creencias de autoeficacia en estudiantes de educación en España, partió de los postulados de Bandura sobre el constructo autoeficacia, afirmando que el mismo influenciaba directamente en la calidad de la praxis como

docentes. De dicho estudio se concluyó que entre ambas variables se encontró una correlación positiva. En una investigación en España dirigida por Ventura, Llorens y Salanova se estudió la percepción de autoeficacia general sobre el bienestar psicológico llegando a la conclusión de que cuanto mayor era la autoeficacia percibida por los trabajadores, mayor era el bienestar percibido en la empresa.

Por otro lado, Rueda Y Pérez (2004) examinaron el rol de la personalidad y percepción de autoeficacia con el bienestar y afrontamiento de los problemas en salud. Aunque se partía de la hipótesis inicial de encontrar una relación significativa entre bienestar y autoeficacia, en el análisis de regresión no se evidenció dicha correlación.

De una investigación Colombiana dirigida por los autores Betancur, Galarza y Tobón (2017) sobre factores psicosociales autoeficacia y engagement, se pone de manifiesto la importancia de dichos factores sobre la salud del capital humano de las empresas. Volviendo a España; Sansinenea, Montes, Agirrezabal y Larrañaga (2008) en su estudio sobre la aportación al bienestar de la auto concordancia y autoeficacia consideran que esta clase de estudios son trascendentales para la implementación de recursos y sistemas que permitan llevar a cabo el seguimiento del capital humano, en pro de prevenir riesgos psicosociales entre otros. En los resultados de dicha investigación se encontró que tanto la auto concordancia como la autoeficacia resultaron complementarse en la predicción del bienestar. Otro antecedente interesante a esta investigación lo encontramos en una investigación realizada a estudiantes de una universidad en Colombia por los autores Gómez, Villegas, Barrera y Cruz (2007). En este caso la variable “autoeficacia” se planteó como variable predictora del bienestar subjetivo usando la misma escala que se empleó en el presente estudio “Escala de auto-eficacia percibida (Schwarzer, 1993)”. Lo interesante de este estudio es el contexto en el cual se llevó a cabo, siendo elegido uno en el cual imperó la crisis económica y social en la población. De los resultados se encontró una correlación positiva entre la autoeficacia y el bienestar percibido enfatizando que esto se apoyaría en los postulados de (Halisch & Geppert, 2000; Lazarus, 1991; Pérez & Reicherts, 1992)

Como último antecedente internacional trasladamos nuestro punto de mira a Cartagena, donde Benedetti (2011) estudió la relación entre engagement y creencias de autoeficacia en tres organismos educativos, empleando para ello una muestra de 90 trabajadores de educación a través la UWES y la escala de autoeficacia GSE. En esta investigación también se halló una correlación positiva entre las creencias de autoeficacia y el engagement, siendo más significativa dicha relación en su escala de dedicación, de modo si hay cambios en las creencias de autoeficacia esto incide en el nivel de bienestar laboral o engagement y viceversa.

Relación nacional

Dentro del panorama nacional encontramos significativos estudios que correlacionan la autoeficacia con el engagement, la autora Lozano (2015) analiza las dos variables (autoeficacia y engagement) en profesores de la universidad privada en Perú con una muestra de 07 profesores encontrando en ellos relación entre las dos variables analizadas

Siguiendo en el ámbito nacional, la autora Chávez (2016) cuyo objetivo (al igual que en el presente estudio) fue el de establecer la relación entre el bienestar y la autoeficacia. La investigación se realizó sobre una muestra de 142 estudiantes de una universidad Peruana y también se recurrió a la escala de autoeficacia general en su versión de 10 ítems. Dentro de las conclusiones se determinó que a mayor bienestar, mayor era la autoeficacia hallada del evaluado.

Son numerosos los trabajos de tesis que anteceden el presente estudio, sobre todo de alumnos de universidades como la PUCP o la UNMS. El año pasado el autor Rodríguez (2016) trabajó con las mismas escalas que se emplean en éste estudio; la escala de Bienestar Psicológica con el Trabajo (UWES-17), y la escala de Autoeficacia General (EAG), de Schwarzer & Jerusalem, para determinar la relación entre el compromiso laboral con la autoeficacia en trabajadores de un hospital psiquiátrico. Entre los resultados se halló una correlación positiva entre el engagement de los trabajadores con la Autoeficacia percibida.

Durante el 2015, destaca un estudio publicado en la revista scielo sobre el engagement en docentes de Lima, si bien aquí no se analizó la autoeficacia, se abordó el tema desde el punto de vista de la psicología positiva tomando como muestra a 145 profesores de entre 24 y 69 años de edad y empleando la UWES. Se concluyó la idoneidad de las propiedades psicométricas de la prueba y se instó a realizar futuros estudios que involucren esta variable asociada a otras dentro de ese campo de la psicología positiva.

En contraparte con la autoeficacia, se estudió en Perú el cansancio emocional en relación al engagement en una universidad privada por Lavaggi (2017). Si bien los sentimientos de autoeficacia se describen como las creencias de eficacia o potencialidad para asumir las funciones o tareas del día a día, en su opuesto estaría el cansancio o agotamiento emocional, que no es otra cosa que el estrés, cabe señalar aquí el famoso Burnout en el ámbito laboral. En el estudio citado, se analizó una muestra de 182 estudiantes a los que se les aplicó la ECE y la UWES 9. Obviamente, al ser engagement y cansancio emocional antagonistas por definición, la relación hallada fue negativa entre ambas. Lo interesante fue el encontrar que las mujeres presentaron mayor sobrecarga emocional que los hombres.

Si bien hay multitud de estudios con una de las dos variables tratadas, son pocos los que las relacionan entre sí, haciendo más interesante y justificado el proceder con un estudio de ésta índole. Por ejemplo en el 2014 Portocarrero investiga la variable autoeficacia asociada al desarrollo profesional en una muestra de 125 docentes en Huánuco encontrando una correlación entre ambas. Se fundamentó en ese estudio que las creencias de autoeficacia influenciaban todos los aspectos de las praxis en la docencia ligándose lo que los trabajadores creen que son capaces de hacer y lo que en base a ello deciden hacer. Esto se relacionó con la calidad y compromiso de los docentes a la hora de poner en práctica su labor.

Relación Regional

Dentro del panorama regional, si bien se encontró un estudio en la ciudad de Piura de la autora Montalván (2017) en el cual emplea la escala de autoeficacia, el mismo se aborda desde una perspectiva administrativa. Asimismo no se encontró ningún estudio a nivel regional que correlacione ambas variables; engagement y autoeficacia, de modo que se puede afirmar que a nivel regional se hacen necesarios más estudios específicos sobre la materia objeto de estudio.

1.2. Formulación del problema.

¿Existe relación entre Engagement y autoeficacia general en personal administrativo de una entidad financiera de Piura?

1.3. Delimitación de la investigación

El presente estudio de investigación se llevó a cabo en la provincia de Piura y está dirigido a evaluar el engagement en relación con la autoeficacia general en trabajadores administrativos de una entidad financiera, para lo cual se tomó una muestra de 16 individuos a través de un muestreo por conveniencia, teniendo en cuenta dentro de las delimitaciones que los trabajadores perteneciesen al área administrativa. La motivación principal fue la de conocer la relación entre el engagement (el cual mide el bienestar de la persona a raíz de la alta vinculación positiva con su trabajo, o lo que es lo mismo; el bienestar laboral) y la autoeficacia general en los trabajadores evaluados. El tiempo de investigación es de aproximadamente medio año.

Por tanto, en la delimitación de la investigación podemos describir la cobertura que tuvo la misma, afirmando que el área de interés fue el área administrativa, sus alcances; establecer la relación de las variables objeto de estudio (Engagement y Autoeficacia General) en una entidad financiera de la ciudad de Piura, y sus límites; la edad de la muestra, la cual se situó entre 25 y 45 años de edad, sobre una población

total de 21 trabajadores administrativos, en un periodo comprendido entre Septiembre del 2017 a Noviembre de 2017)

1.4. Justificación e importancia.

Tanto desde el campo de la psicología positiva como el de la prevención, el estudiar la importancia de la influencia de las creencias sobre la potencialidad laboral como precursor de un clima laboral positivo se presenta como una necesidad de las empresas para hacer un diagnóstico situacional, y de ser necesario, enfocar sus políticas en promover esas creencias en favor de un entorno laboral sano y estable. El propio Bandura durante la década de los 70 se dedicó a estudiar la importancia de la autoeficacia en relación a las acciones que surgen de ella, ósea de la percepción de las propias capacidades, o lo que es lo mismo, la importancia e influencia que tiene el creer o no en las capacidades de uno mismo a la hora de actuar. Además de lo anterior, cabe señalar que dentro de nuestro entorno organizacional, en la mayoría de ocasiones, las nuevas políticas de recursos humanos se sustentan en generar planes de capacitación en base a un diagnóstico situacional sin investigación de por medio, es decir se ordena que se ejecuten planes de capacitación en base a la problemática que se cree que existe en la organización sin realizar previamente un estudio de investigación con el cual se verifique primero la situación del capital humano y las principales variables que influyen el clima y cultura organizacional como lo son el bienestar, el compromiso laboral y la eficacia. A través del presente estudio se analizan dos de esas variables imprescindibles y cómo interactúan entre ellas.

En muchos estudios dentro de psicología clínica se ha concluido además que la autoeficacia percibida no solo tiene relación directa con el bienestar, sino también con la prevención contra el estrés y sus efectos nocivos en la salud. Igualmente, y siguiendo dentro de éste ámbito de la psicología clínica, se ha encontrado que gracias al trabajo del profesional en salud motivando las creencias en las capacidades del paciente se han logrado cambios de conducta positivos.

Además de lo anterior, en otros estudios se halló una correlación positiva entre la autoeficacia percibida con constructos positivos y esenciales para el bienestar

individual como; la calidad de vida, satisfacción en el trabajo, autoestima y optimismo. Por otra parte se halló una correlación negativa con ansiedad y depresión. En resumen, el presente estudio justifica su importancia en la necesidad de analizar psicométricamente la relación de estas variables en el ámbito laboral para poder proveer información estadística válida en pro de fomentar políticas de promoción del constructo autoeficacia en relación al engagement y bienestar de los trabajadores. En este orden de ideas cuando nos preguntamos el porqué y el para qué de la investigación, podemos decir que se trata de la sospecha de la existencia de una relación positiva entre Engagement y Autoeficacia General; de modo que el aporte de la investigación es múltiple, puesto que éste aplica tanto a la empresa como al propio trabajador en forma de mejora en aspectos tales como productividad, clima laboral y futuro tanto de la empresa como del trabajador en ella.

1.5. Limitaciones de la investigación

En el desarrollo de la presente investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

-Existen muy pocos antecedentes de trabajos de investigación a nivel nacional que correlacionen las dos variables objeto de estudio.

-Pese a ser la población de 21 trabajadores, no se pudo ejecutar un muestreo censal porque según disposiciones del departamento de Gerencia cinco trabajadores debieron permanecer en sus puestos

1.6. Objetivos.

Objetivo general.

- Establecer si existe una correlación estadísticamente significativa entre el engagement laboral con la autoeficacia general en personal de una entidad financiera de Piura

Objetivos específicos.

- -Delimitar si el sexo influye sobre los niveles de Engagement.
- -Delimitar si existe una correlación estadísticamente significativa entre Vigor y Autoeficacia General.
- -Delimitar si existe una correlación estadísticamente significativa entre Dedicación y Autoeficacia General.
- -Delimitar si existe una correlación estadísticamente significativa entre Absorción y Autoeficacia General.

CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO

II MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de la investigación.

Internacionales

Reyes y Hernández (2011), en su investigación del *Journal of behavior, health & social issues* en México realizaron un análisis crítico sobre las dos variables objeto de estudio; autoeficacia y engagement en relación al comportamiento saludable. La técnica empleada fue descriptiva para un estudio sistemático. En dicha investigación se ejecutó una revisión bibliográfica sobre catorce artículos científicos publicados durante la primera década del 2000 llegando a concluir que existe una carencia de investigación en los constructos analizados en todo Latinoamérica. Dentro de la muestra analizada el 21% utilizó la prueba de Schwarzer para cuantificar el constructo de autoeficacia, cabe señalar aquí, que dicha prueba será empleada en el presente estudio por su practicidad y por haber demostrado su validez y confiabilidad psicométrica. De lo analizado, se resaltó la necesidad de promover la autoeficacia y la percepción de bienestar al estar asociadas estas dos variables con una mayor probabilidad para comenzar a prevenir, tratar tempranamente y tener mayor optimismo sobre la eficacia del tratamiento. Se evidencia a través de varios estudios enfocados en analizar dicha relación entre ambas variables que la percepción de autoeficacia (ósea la idea de ser capaces de desarrollar el trabajo de manera óptima) ejerce una relación directa sobre el bienestar laboral, así como el bienestar percibido, engagement o compromiso laboral podría influenciar sobre la autopercepción de eficacia general.

Los autores Calderón, Laca y Pando (2017) realizaron un estudio basado en estas variables, hallando una problemática significativa para percibir bienestar laboral en la mayoría de trabajadores de México, los cuales al desarrollar un trabajo de tiempo completo no experimentarían bienestar en su labor. No obstante, la mayoría de estudios se centran en analizar los efectos del burnout y su relación con otras variables como el bienestar y engagement. En este caso, la investigación está dirigida a estudiar justo lo opuesto al burnout y relacionado con la autoeficacia, factor que a su vez guarda estrecha relación con el engagement y la vinculación laboral.

Yuste (2016) en su estudio Europeo sobre las creencias de autoeficacia en estudiantes de educación en España, partió de los postulados de Bandura sobre el constructo autoeficacia, afirmando que el mismo influenciaba directamente en la calidad de la praxis como docentes. De dicho estudio se concluyó que entre ambas variables se encontró una correlación positiva. En una investigación en España dirigida por Ventura, Llorens y Salanova se estudió la percepción de autoeficacia general sobre el bienestar psicológico llegando a la conclusión de que cuanto mayor era la autoeficacia percibida por los trabajadores, mayor era el bienestar percibido en la empresa.

Sansinenea, Montes, Agirrezabal y Larrañaga (2008) en su estudio realizado en España sobre la aportación al bienestar de la auto concordancia y autoeficacia consideran que esta clase de estudios son trascendentales para la implementación de recursos y sistemas que permitan llevar acabo el seguimiento del capital humano, en pro de prevenir riesgos psicosociales entre otros. En los resultados de dicha investigación se encontró que tanto la auto concordancia como la autoeficacia resultaron complementarse en la predicción del bienestar.

Benedetti (2011) en su estudio Europeo estudió la relación entre engagement y creencias de autoeficacia en tres organismos educativos, empleando para ello una muestra de 90 trabajadores de educación a través la UWES y la escala de autoeficacia GSE. En esta investigación también se halló una correlación positiva entre las creencias de autoeficacia y el engagement, siendo más significativa dicha relación en su escala de dedicación, de modo si hay cambios en las creencias de autoeficacia esto incide en el nivel de bienestar laboral o engagement y viceversa.

Por otro lado, Rueda Y Pérez (2004) examinaron el rol de la personalidad y percepción de autoeficacia con el bienestar y afrontamiento de los problemas en salud. Aunque se partía de la hipótesis inicial de encontrar una relación significativa entre bienestar y autoeficacia, en el análisis de regresión no se evidenció dicha correlación.

Betancur, Galarza y Tobón (2017) en su investigación colombiana sobre factores psicosociales autoeficacia y engagement, se pone de manifiesto la importancia de dichos factores sobre la salud del capital humano de las empresas.

Otro antecedente interesante a esta investigación lo encontramos en una investigación realizada a estudiantes de una universidad en Colombia por los autores Gómez, Villegas, Barrera y Cruz (2007). En este caso la variable “autoeficacia” se planteó como variable predictora del bienestar subjetivo usando la misma escala que se empleó en el presente estudio “Escala de auto-eficacia percibida (Schwarzer, 1993)”. Lo interesante de este estudio es el contexto en el cual se llevó a cabo, siendo elegido uno en el cual imperó la crisis económica y social en la población. De los resultados se encontró una correlación positiva entre la autoeficacia y el bienestar percibido enfatizando que esto se apoyaría en los postulados de (Halisch & Geppert, 2000; Lazarus, 1991; Perez & Reicherts, 1992)

Nacionales

La autora Lozano (2015) analiza las dos variables (autoeficacia y engagement) en profesores de la universidad privada en Perú con una muestra de 07 profesores encontrando en ellos relación entre las dos variables analizadas.

Chávez (2016) cuyo objetivo (al igual que en el presente estudio) fue el de establecer la relación entre el bienestar y la autoeficacia. La investigación se realizó sobre una muestra de 142 estudiantes de una universidad Peruana y también se recurrió a la escala de autoeficacia general en su versión de 10 ítems. Dentro de las conclusiones se determinó que a mayor bienestar, mayor era la autoeficacia hallada del evaluado. Son numerosos los trabajos de tesis que anteceden el presente estudio, sobre todo de alumnos de universidades como la PUCP o la UNMS. El año pasado el Rodríguez (2016) trabajó con las mismas escalas que se emplean en éste estudio; la escala de Bienestar Psicológica con el Trabajo (UWES-17), y la escala de Autoeficacia General (EAG), de Schwarzer & Jerusalem, para determinar la relación entre el compromiso laboral con la autoeficacia en trabajadores de un hospital psiquiátrico. Entre los resultados se halló una correlación positiva entre el engagement de los trabajadores con la Autoeficacia percibida.

Durante el 2015, destaca un estudio publicado en la revista scielo sobre el engagement en docentes de Lima, si bien aquí no se analizó la autoeficacia, se abordó el tema desde el punto de vista de la psicología positiva tomando como muestra a 145 profesores de entre 24 y 69 años de edad y empleando la UWES. Se concluyó la idoneidad de las propiedades psicométricas de la prueba y se instó a realizar futuros estudios que involucren esta variable asociada a otras dentro de ese campo de la psicología positiva. En contraparte con la autoeficacia, se estudió en Perú el cansancio emocional en relación al engagement en una universidad privada por Lavaggi (2017). Si bien los sentimientos de autoeficacia se describen como las creencias de eficacia o potencialidad para asumir las funciones o tareas del día a día, en su opuesto estaría el cansancio o agotamiento emocional, que no es otra cosa que el estrés, cabe señalar aquí el famoso Burnout en el ámbito laboral. En el estudio citado, se analizó una muestra de 182 estudiantes a los que se les aplicó la ECE y la UWES 9. Obviamente, al ser engagement y cansancio emocional antagonistas por definición, la relación hallada fue negativa entre ambas. Lo interesante fue el encontrar que las mujeres presentaron mayor sobrecarga emocional que los hombres.

Si bien hay multitud de estudios con una de las dos variables tratadas, son pocos los que las relacionan entre sí, haciendo más interesante y justificado el proceder con un estudio de ésta índole. Por ejemplo en el 2014 Portocarrero investiga la variable autoeficacia asociada al desarrollo profesional en una muestra de 125 docentes en Huánuco encontrando una correlación entre ambas. Se fundamentó en ese estudio que las creencias de autoeficacia influenciaban todos los aspectos de las praxis en la docencia ligándose lo que los trabajadores creen que son capaces de hacer y lo que en base a ello deciden hacer. Esto se relacionó con la calidad y compromiso de los docentes a la hora de poner en práctica su labor.

Regionales

Montalván (2017) realiza un estudio en Piura de carácter descriptivo a 35 trabajadores de diversas MYPES regionales en el cual emplea la escala de autoeficacia. Sin embargo, el

mismo, se aborda desde una perspectiva administrativa. Asimismo no se encontró ningún estudio a nivel regional que correlacione ambas variables; engagement y autoeficacia, de modo que se puede afirmar que a nivel regional se hacen necesarios más estudios específicos sobre la materia objeto de estudio.

2.2. Bases teórico científicas.

En el presente estudio, las variable centrales son; el engagement (el cual viene asociado al bienestar laboral) y la autoeficacia general. En orden de analizar y medir estas variables se emplearán pruebas psicométricas como la escala UWES 17 y la escala de autoeficacia general en su versión de 10 ítems.

Si queremos situar los orígenes del engagement dentro de la psicología, debemos saber que al inicio, la variable se sustentó como la contraparte del Burnout, haciéndola un mero accesorio para explicar la situación opuesta a lo obtenido en los cuestionarios enfocados a evaluar el desgaste laboral de los trabajadores.

No es hasta el 97 que esto cambia, gracias a una nueva visión propuesta por Maslach y Leiter (1997) en la cual el engagement adquiere más protagonismo y se caracterizaría por la energía, implicancia y eficacia.

Salanova y Cols (2000) definirían posteriormente el Engagement como un constructo de índole motivacional y positivista que guarda relación con el trabajo y que además se caracterizaría por dimensiones como el vigor, la dedicación y la absorción.

Esta última conceptualización es la que más se emplea para referenciar al engagement. En cuanto a sus dimensiones, éstas son tres; Vigor, Dedicación y Absorción. El Vigor hace referencia al nivel de energía y de resistencia mental cuando el trabajador está realizando su labor y también abarca el deseo que éste tiene de esforzarse en su labor, incluso cuando encuentra dificultades. Sus ítems son seis.

La Dedicación abarca cuanto se implica el colaborador con su trabajo, cuanto significa para él, cuán entusiasmado, inspirado, orgulloso o dispuesto a superar los retos que le depare su labor. Los ítems correspondientes a esta dimensión son cinco. Por otro lado la Absorción aborda el nivel de concentración de la persona en su trabajo, cómo de rápido se le pasa el trabajo y la dificultad que tendría para desconectarse de él debido a que disfruta y se concentra en su labor siendo cinco sus ítems.

Es a raíz de ese momento que comienza a usarse con progresiva frecuencia el término Engaged para referirse a empleados que se muestran activos, con iniciativa personal en su praxis laboral y que son capaces y predispuestos a generar su propio feedback o retroalimentación sobre su desempeño en la empresa.

Salanova y Schaufeli (2004) refieren a que en oposición al burnout, el cual se caracteriza por bajo niveles de energía sumados a una latente falta de identificación del trabajador con el trabajo, el engagement se caracteriza por todo lo contrario, es decir, por la presencia de altos niveles de energía e identificación. Las dimensiones también se antagonizan, siendo el vigor y la dedicación opuestos a las dimensiones del cinismo y agotamiento del Burnout.

Por otro lado, ubicamos los orígenes de la Autoeficacia General de la mano de Bandura en el año 1977 con la publicación de su obra “la auto-eficacia: hacia una teoría unificada del cambio conductual”. Lo resaltante es que todo lo expuesto en su obra nace y se sustenta en la Teoría Cognitivo-Social, y más resaltante es que a su vez, esa teoría resulta ser una actualización de la Teoría del Aprendizaje Social, todas desarrolladas por el propio autor; Albert Bandura desde 1994.

Concepto

Para conceptualizar el engagement bajo criterios de la RAE se suele traducir a compromiso, sin embargo el engagement se vincula al entorno organizacional y viene a significar la

implicación y compromiso del colaborador con su empleo, así como su esfuerzo y entusiasmo para asumir su labor más allá incluso de sus obligaciones asignadas (Pérez, 2017) Por otro lado, Salanova y Schaufeli (2004) precisan diferenciar el término engagement de otros como work involvement, work dedication o work attachment, ya que ninguno de estos se vincula con la psicología positiva como el primero, además de medir el bienestar y por ende, éste se presenta como la antítesis del Burnout. Ahora, aquí conviene trasladar la definición que el propio creador de la UWES le confiere al término, que no es otro que aquel estado en el cual el colaborador se siente llenos de energía dedicación e involucrados con su trabajo. Atendiendo a esa definición, esta variable se vincula directamente con el bienestar laboral.

La autoeficacia es definida por Bandura (1977) como las creencias en las capacidades de uno mismo a la hora de lograr realizar tareas o funciones específicas. Scharzer (1995) contempla la autoeficacia como la percepción de la efectividad de una persona a la hora de enfrentar una serie de situaciones estresantes.

Dentro de la conceptualización también es importante definir las dimensiones en el caso del Engagement, las cuales se describen de la siguiente manera;

-Vigor; Esta dimensión hace referencia al nivel de energía y de resistencia mental cuando el trabajador está realizando su labor y también abarca el deseo que éste tiene de esforzarse en su labor, incluso cuando encuentra dificultades. Sus ítems son seis; - En mi trabajo me siento lleno de energía.

- Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
- Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.
- Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
- Soy muy persistente en mi trabajo.
- Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando

-Dedicación; Abarca cuanto se implica el colaborador con su trabajo, cuanto significa para él, cuan entusiasmado, inspirado, orgulloso o dispuesto a superar los retos que le depare su labor.

Los ítems correspondientes a esta dimensión son cinco y son los siguientes: - Mi trabajo está lleno de significado y propósito - Estoy entusiasmado con mi trabajo.

- Mi trabajo me inspira.
- Estoy orgulloso del trabajo que hago.
- Mi trabajo es retador.

- Absorción; Aborda el nivel de concentración de la persona en su trabajo, cómo de rápido se le pasa el trabajo y la dificultad que tendría para desconectarse de él debido a que disfruta y se concentra en su labor.

Los ítems de esta dimensión son cinco dispuestos de la siguiente manera; - El tiempo vuela cuando estoy trabajando.

- Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
- Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
- Estoy inmerso en mi trabajo
- Me “dejo llevar” por mi trabajo.
- Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.

Características

Grau (2000) afirma que el engagement se caracteriza por su influencia de la psicología positiva, la cual en oposición a la perspectiva deficitaria se enfoca en hallar los puntos fuertes y virtudes en pro de aumentar la productividad laboral y mejorar el bienestar y la calidad de vida. Autores como Kahn (1990) caracterizan el engagement como el constructo a través del cual los trabajadores se encuentran vinculados emocionalmente, físicamente y cognitivamente.

Este mismo autor indica que sus dimensiones son la energía, el involucramiento y la eficacia, siendo su antítesis el burnout con sus respectivas dimensiones que antagonizan con las dimensiones anteriormente mencionadas y que son descritas por Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) como agotamiento, cinismo e ineficacia.

Por otro lado, la autoeficacia según Meseguer, Soler e Izquierdo (2014) ostenta un rol moderador ante situaciones estresores en el ámbito laboral, pudiendo incluso moderar ante casos de hostigamiento o mobbing laboral. Según estos autores la autoeficacia actúa aumentando o disminuyendo el malestar psicológico generado por el estrés laboral.

En este punto se señala que la autoeficacia general se caracteriza por sustentarse como las creencias en las capacidades de uno mismo a la hora de lograr realizar tareas o funciones específicas. Swarzer (1995) contempla la autoeficacia como la percepción de la efectividad de una persona a la hora de enfrentar una serie de situaciones estresantes.

Son varios los elementos constitutivos de la autoeficacia, de entre dichos elementos destacan; los refuerzos, los fracasos, los logros y las metas. Podemos ver que algunos guardan criterios negativos, pero es la interacción de los mismos lo que resulta en la autoeficacia, siendo que cuando prevalecen esos criterios, los niveles serán bajos, y cuando sobresalen los positivos, los mismos arrojarán niveles altos de autoeficacia.

Las señales anteriormente mencionadas inciden en nuestra evaluación del propio rendimiento y cuán satisfechos estamos o no, tanto en actividades pasadas como presentes y futuras. Todo esto tiene un efecto directo sobre la motivación y el rendimiento.

Modelo

Existen varios modelos a tener muy en cuenta en cuanto a engagement y bienestar, por ejemplo en el modelo estructural (1997) de Maslach y Leiter, el engagement se visualiza como una meta para contrarrestar el Burnout, de modo que no se presenta bajo su perspectiva bajo la psicología positiva sino más bien como una herramienta paliativa contra el estrés. En el 2006 nace el modelo del intercambio Social o también conocido como SET creado por Sacks que sustenta el nivel de engagement responde a los recursos que el trabajador recibe de su empresa. Ósea que condiciona el nivel de compromiso de un colaborador a las condiciones laborales, ya que esos recursos que se citan, pueden ser económicos, sociales y hasta emocionales. Hay muchos otros modelos pero los que más destacan y que además podrían vincular las variables de engagement y eficacia percibida, serían los modelos de Hobfoll (2001) y Ouweneel (2012). En estos modelos se presenta al colaborador como un ente gestor de sus recursos, entendiendo que a mayor percepción positiva de uno mismo y de sus emociones, mayor es la habilidad laboral y por ende el nivel de compromiso.

Para Bandura el modelo de autoeficacia se distribuye en tres componentes que actúan interactuando entre sí. Esos tres componentes establecidos por Bandura son:

- 1) determinantes personales en forma de cogniciones, emociones y factores biológicos.
- 2) la conducta,
- 3) influencias ambientales

Las personas son capaces de interpretar y evaluar experiencias propias y sus procesos de pensamiento en el constructo o componente correspondiente a los determinantes personales. En este ítem es donde de acuerdo a los preceptos de la teoría Cognitivo-Social se da la existencia de un auto-sistema, ese auto sistema facilita a las personas el ser capaces de controlar el entorno y sus creencias, dichos factores a su vez, causan alteración en las conductas que se desprenden de esa interacción. A esto hay que agregar que a ese auto sistema se añaden aquellas habilidades para generar símbolos, aprender de terceros y controlar y regular la conducta, así como la auto-reflexión.

2.3. Definición de la terminología.

Engagement

El engagement se define como el estado en el cual el trabajador se siente lleno de energía, dedicación e involucrado con su labor. (Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker, 2003) El engagement mide el bienestar de la persona a raíz de la alta vinculación positiva con su trabajo, o lo que es lo mismo; el bienestar laboral.

Autoeficacia general

La autoeficacia es definida por Albert Bandura (1977) como las creencias en las capacidades de uno mismo a la hora de lograr realizar tareas o funciones específicas. Scharzer (1995) contempla la autoeficacia como la percepción de la efectividad de una persona a la hora de enfrentar una serie de situaciones estresantes.

III. MARCO METODOLÓGICO.

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

El presente estudio es de índole descriptiva ya que la información será recogida y analizada sin alterar el entorno, ósea sin manipulación. También podría llamarse estudio correlacional o de observación por la naturaleza del mismo. De acuerdo con lo estipulado por la OHRP (Oficina de Protección de Investigación Humana), un estudio descriptivo es aquel estudio que no es verdaderamente experimental. El objetivo central de la investigación es demostrar el grado de significación entre dos variables principales.

3.2. Población y muestra.

El presente estudio está dirigido a personal administrativo de una entidad financiera de la ciudad de Piura conformada por una población de 21 trabajadores y una muestra de 16 trabajadores, de los cuales 8 son mujeres y 8 son varones, de entre 25 a 45 años de edad.

El tipo de muestreo es por conveniencia, el cual, según Otzen (2017) consiste en la selección de aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, amparado en el conveniente acceso y proximidad de los sujetos para el investigador/a.

La fórmula empleada para el cálculo de la muestra fue la siguiente;

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

Dónde:

- N = Total de la población

- $Z^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- $p =$ proporción esperada (en este caso 8% = 0.08)
- $q = 1 - p$ (en este caso 1-0.08 = 0.92)
- $d =$ precisión (en este caso deseamos un 8%).

1. Aplicando la fórmula obtenemos el siguiente resultado:

- $N =$ Total de la población
- $Z = 1.962$ (si la seguridad es del 95%)
- $P =$ proporción esperada (en este caso 8% = 0.08)
- $q = 1 - p$ (en este caso 1-0.08 = 0.92)
- $d =$ precisión (en este caso deseamos un 8%).

Aplicando la fórmula obtenemos el siguiente resultado:

$$n = \frac{21 * 1.96^2 * 0.08 * 0.92}{0.0064 * (21-1) + 1.96^2 * 0.08 * 0.92}$$

$$n = \frac{21 * 3.8416 * 0.08 * 0.92}{0.0064 * (20) + 3.8416 * 0.08 * 0.92}$$

$$n = \frac{5.93}{0.410}$$

$$0.410$$

$n = 14$ Trabajadores

Dentro de los criterios de inclusión y exclusión se establece que la muestra cumpla con pertenecer al área administrativa de una entidad financiera de Piura y que el rango de edad se sitúe entre 25 a 45 años.

3.3. Hipótesis.

- -Existe una relación estadísticamente significativa entre engagement y la autoeficacia general.
- -El sexo influirá sobre los niveles de engagement.
- -Existe una relación estadísticamente significativa entre Vigor y Autoeficacia ➤
Existe una relación estadísticamente significativa entre Dedicación y Autoeficacia ➤
-Existe una relación estadísticamente significativa entre Absorción y Autoeficacia.

3.4. Operacionalización.

En pro de evidenciar la transformación de las variables conceptuales a operativas, se dispone la información desde su definición conceptual, hasta sus indicadores, respetando y describiendo sus dimensiones, técnicas e instrumentos.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Engagement	El engagement	1. Vigor	Esta dimensión	

	<p>mide el nivel de vinculación y compromiso del trabajador con su trabajo en la organización. En pro de medir dicha variable y operacionalizarla se escogió el instrumento de medición UWES 17 teniendo este varias categorías y dimensiones.</p>		<p>hace referencia al nivel de energía y de resistencia mental cuando el trabajador está realizando su labor y también abarca el deseo que éste tiene de esforzarse en su labor, incluso cuando encuentra dificultades</p>	<p>Utrecht Work Engagement Scale en versión de 17 ítems.</p>
		<p>2. Dedicación</p>	<p>Abarca cuanto se implica el colaborador con su trabajo, cuanto significa para él, cuan entusiasmado, inspirado, orgulloso o dispuesto a superar los retos que le depare su labor</p>	

		3. Absorción	Aborda el nivel de	
			concentración de la persona en su trabajo, cómo de rápido se le pasa el trabajo y la dificultad que tendría para desconectarse de él debido a que disfruta y se concentra en su labor	

Autoeficacia	La autoeficacia hace referencia a las creencias del examinado sobre su capacidad para manejar de manera adecuada los estresores del día a día, ósea cuan capaz cree que es el sujeto para enfrentar determinadas situaciones.	-	-	The general self efficacy scale en su versión de 10 ítems
---------------------	---	---	---	---

Engagement

En orden de categorizar esas dimensiones se recodificará la variable engagement en una variable distinta respetando las dimensiones a continuación expuestas bajo rangos, en una escala de Likert de 0 a 6. Con 17 ítems en total divididos de acuerdo a sus dimensiones; para el vigor 6 ítems, para la dedicación 5 y para absorción 6.

	Vigor	Dedicación	Absorción	Total
Muy bajo	= 2,17	= 1,60	= 1,60	= 1,93
Bajo	2,18-3,20	1,61-3,00	1,61-2,75	1,94-3,06
Medio	3,21-4,80	3,01-4,90	2,76-4,40	3,07-4,66
Alto	4,81-5,65	4,91-5,79	4,41-5,35	4,67-5,53
Muy alto	= 5,66	= 5,80	= 5,36	= 5,54

En pro de operacionalizar la variable engagement se asignarán los siguientes valores en el programa estadístico

1 = Muy bajo nivel

2 = Bajo nivel

3 = Nivel medio

4 = Alto nivel

5= Muy alto nivel

Autoeficacia.

En pro de operacionalizar la variable autoeficacia general se asignarán los siguientes valores en el programa estadístico

1 = Bajo nivel

2 = Alto nivel

Bajo nivel se considerarán los datos hasta 31 puntos, y alto nivel de 32 a 40, respetando la dicotomización elaborada por los autores de escala empleada. La escala de Likert es de 4 alternativas.

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El método a emplear es el cuantitativo, dando al presente estudio el carácter de investigación cuantitativa, empírica y racionalista. Esto se sustenta en el uso de los números para la delimitación de asociaciones o correlaciones. Para producir conocimiento, se basa la cuantitatividad en la hipotetización o deductividad (Grinnell, 1997)

Las pruebas empleadas se realizarán bajo técnica psicométrica con el objetivo de cuantificar los resultados obtenidos y someterlos al respectivo análisis estadístico. Para Andrade, Navarro y Yock (1999) un instrumento es psicométrico cuando el mismo ha garantizado su calidad técnica siendo válido y confiable a través de una serie de procedimientos estandarizados. Los resultados de la prueba se manifiesta en una puntuación con valor numérico asignada al evaluado/a. Este puntaje obtenido es un indicativo además del nivel o grado en el evaluado del constructo analizado.

Para la recolección de datos se distribuyeron las dos pruebas psicométricas; UWES 17 de 17 ítems y el GSE de 10 ítems. Ambas pruebas demostraron ser confiables y válidas en el contexto peruano. El tiempo promedio de aplicación de la prueba se estimó de 10 a 20 minutos. En orden de disponer correctamente la información, la misma se dispondrá en la descripción de los instrumentos, indicando sus normas de corrección, normas de interpretación, para describir la validez y la confiabilidad que ostentan, e información en referencia a su adaptación a nuestra realidad, demostrando así la procedencia de su aplicabilidad en la presente investigación.

Respecto al UWES 17; Utrecht Work Engagement Scale en su versión de 17 ítems de Schaufeli et al (2002), mide el nivel de vinculación y compromiso del trabajador con su trabajo en la organización. Inicialmente el mismo se planteó conteniendo 24 ítems, de los cuales 7 resultaron inconsistentes, quedando los 17 ítems que se disponen en tres dimensiones que se describen a continuación:

1. Vigor; Esta dimensión hace referencia al nivel de energía y de resistencia mental cuando el trabajador está realizando su labor y también abarca el deseo que éste tiene de esforzarse en su labor, incluso cuando encuentra dificultades. Sus ítems son seis;

- 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, continuo trabajando

2. Dedicación; Abarca cuanto se implica el colaborador con su trabajo, cuanto significa para él, cuan entusiasmado, inspirado, orgulloso o dispuesto a superar los retos que le depara su labor.

Los ítems correspondientes a esta dimensión son cinco y son los siguientes:

- 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 retador.

3. Absorción; Aborda el nivel de concentración de la persona en su trabajo, cómo de rápido se le pasa el trabajo y la dificultad que tendría para desconectarse de él debido a que disfruta y se concentra en su labor.

Los ítems de esta dimensión son cinco dispuestos de la siguiente manera;

- 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.

Dentro de las normas de corrección dichas dimensiones con sus correspondientes ítems se disponen bajo rangos, en una escala de Likert de 0 a 6. Los 17 ítems en total son divididos de acuerdo a sus dimensiones; para el vigor son 6 los ítems, para la dedicación 5 y para absorción 6, siguiendo las siguientes normas de interpretación de los resultados obtenidos extraídas del manual:

	Vigor	Dedicación	Absorción	Total
Muy bajo	= 2,17	= 1,60	= 1,60	= 1,93
Bajo	2,18-3,20	1,61-3,00	1,61-2,75	1,94-3,06
Medio	3,21-4,80	3,01-4,90	2,76-4,40	3,07-4,66
Alto	4,81-5,65	4,91-5,79	4,41-5,35	4,67-5,53
Muy alto	= 5,66	= 5,80	= 5,36	= 5,54

Respecto a la Escala de Autoeficacia General o The General Self-Efficacy Scale en su versión de 10 ítems, la misma, atendiendo a sus autores Baessler & Schwarzer (1996) mide la percepción de los individuos en referencia a su capacidad para alcanzar las metas deseadas, lo cual se define como autoeficacia general percibida.

Cabe resaltar aquí que la primera escala elaborada para medir de la autoeficacia general fue la versión alemana de Schwarzer y Jerusalem (1993) que constaba de 20 ítems y que se aplicó en cinco muestras diferentes obteniendo una alta consistencia interna, que fluctuaba entre .82 y .93, no obstante, fue reducido a 10 ítems en un estudio posterior de esos mismos autores (Schwarzer & Jerusalem, 1995), obteniendo un alfa de Cronbach entre .76 y .90.

Respecto a las normas de corrección e interpretación de dicha escala; sus autores establecieron una dicotomización dividiendo los resultados de acuerdo a un rango que posiciona los obtenidos hasta 31 puntos como bajo nivel, y de 32 a 40 como alto nivel. El formato de respuesta es de tipo Likert es de 4 opciones: siendo incorrecto (1 punto), apenas cierto (2 puntos), más bien cierto (3 puntos), y cierto (4 puntos), de manera que el puntaje mínimo es de 10 y el máximo de 40 puntos.

Los ítems correspondientes a dicha escala son los siguientes;

- 1) Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.
- 2) Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.
- 3) Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.
- 4) Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.
- 5) Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas.
- 6) Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.
- 7) Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.
- 8) Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.
- 9) Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.
- 10) Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.

Referente a la **confiabilidad y adaptación** de los instrumentos, cabe señalar que en múltiples estudios realizados a población peruana, la escala de engagement UWES 17 ha demostrado ser un instrumento confiable, llegando a obtener un coeficiente de Cronbach del 0,89 %.

Entre las investigaciones tomadas en cuenta para la confiabilidad y validez del presente estudio, destaca por similitud muestral en cuanto a jerarquía de trabajo, el de Cárdenas (2016) realizado a personal administrativo dentro de su muestra pertenecientes a una empresa manufacturera peruana. De acuerdo a los rangos de confiabilidad determinados por

De velis (1991) sobre el estudio de Cárdenas, éste obtuvo un índice muy bueno de confiabilidad para el total del instrumento UWES 17, al haber sido el mismo de 0,89 de Alfa de Cronbach. Se considera bajo esos preceptos de De Velis para las dimensiones del estudio de Cárdenas que la dedicación con un 0,80 ostenta un muy buen índice de confiabilidad, la dimensión de Absorción con un 0,76 un índice de confiabilidad respetable, así como la dimensión de Vigor con un 0,70 también demostró un índice respetable.

Respecto a la escala de autoeficacia general GSE empleada en el presente estudio en su versión de 10 ítems, su propio autor Schwarzer indica en el 2012 que se han dado multitud de estudios psicométricos durante las dos últimas décadas sobre dicha escala. Si bien hay una gran variedad de estudios sobre la confiabilidad de la escala de autoeficacia general en población peruana, las muestras que mayor similitud guardan con la del presente estudio provienen de dos investigaciones; una de ellas es la de Guevara (2002) realizada a adultos con un Alfa de Cronbach del 0,86 % y la otra, que es la que se está tomando como referencia principal, es la de Rodríguez (2016) quien señala en su trabajo de tesis que la escala de autoeficacia general ha demostrado gran consistencia interna a partir de los resultados de investigaciones ejecutadas en veintitrés países a nivel internacional, teniendo ésta un Alfa de Cronbach entre 0,76 y 0,90. Por último, es preciso señalar que el nivel de confiabilidad obtenido por el autor Rodríguez (2016) en una muestra de trabajadores peruanos de la salud es muy bueno, estando situado su Alfa de Cronbach en un 0,82.

En cuanto a la **validez** las escalas han demostrado ser válidas en la población peruana. Para la UWES 17 y tomando como referencia al autor antes señalado; Cárdenas (2016), éste obtuvo una validez del 0.65% con un índice de bondad de ajuste de 0.86 y un alto valor en la prueba de Kaiser Meier Olkin (0.87).

Rodríguez (2016) corrobora la validez de la escala de autoeficacia general en una muestra de 292 trabajadores peruanos del sector Salud. Por otra parte Guevara (2002) evaluó la validez de constructo de escala en base a análisis factorial encontrando que todos los ítems de la versión internacional presentaron correlaciones ítem-test superiores al criterio de 0,20 en su muestra de 115 adultos.

3.6. Procedimiento para la recolección de datos.

El procedimiento de intervención de los métodos y técnicas de recolección de datos fue el siguiente;

1. Se gestionaron los permisos correspondientes con las autoridades de la entidad financiera, mostrándoles la encuesta a aplicar al personal administrativo, coordinando además el consentimiento informado de los participantes.
2. La evaluación se realizó a través de un cuestionario general solicitando datos de carácter general; sexo, edad, estado civil, tiempo de trabajo en la empresa, n° de horas semanales de trabajo y las dos escalas anteriormente mencionadas (UWES 17 y GSE).
3. La evaluación se ejecutó de manera grupal y dentro del tiempo estimado de aplicación.
4. Una vez aplicada la prueba se procedió a la selección de la información acorde a los criterios establecidos.

3.7. Análisis estadístico de datos.

El análisis estadístico comprenderá la elaboración de gráficos estadísticos con sus respectivos indicadores relacionando las variables dependientes con la independiente. Para el procesamiento de datos se usó el software SPSS 22.0 analizando primero la normalidad en la distribución de los datos a través de la prueba Saphiro Wilk al ser la muestra menor de 50 ($N < 50$). En función de la naturaleza de los datos se evaluó la correlación entre las variables principales y el grado de significación por sexo, el primero determinado por correlación de Pearson atendiendo a un nivel de significación de 0,05.

3.8. Criterios éticos.

Criterios	Características del criterio
Ambiente	Psicología
Confidencialidad	Se protegerá los nombres de las personas participantes.
Objetividad	Estudio basado en criterios técnicos e imparciales
Originalidad	Se citarán las fuentes bibliográficas de la información mostrada, a fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual
Veracidad	Se asegura la veracidad de los datos obtenidos, sin modificarlos para obtener significancia en la investigación a favor de la hipótesis planteada.
Derechos laborales	En este estudio se respetará los derechos laborales en las entidades objeto de análisis.

3.9. Criterios de rigor científico.

En pro de garantizar el rigor científico del presente estudio se tuvieron en cuenta los siguientes criterios; Primeramente se emplearon técnicas psicológicas bajo el enfoque psicométrico en pro de cuantificar las variables objeto de estudio, se procedió también a corroborar la validez y confiabilidad de los instrumentos psicométricos empleados tanto a nivel internacional como su adaptación y aplicación a nuestra realidad, haciendo factible su empleo en el presente estudio. También se incluyó dentro de esos criterios la observación directa en base a lo anteriormente expuesto en cuanto al registro sistemático, la validez y confiabilidad. Entre las acciones que garantizaron su aplicación, se aplicaron esos instrumentos que cumplieron con los criterios de rigor científico (UWES 17 Y GSE). Los

resultados obtenidos y el diseño muestral se realizaron y trataron bajo criterios científico estadísticos amparados en un software diseñado para esos fines. Además, dichas acciones se llevaron a cabo atendiendo a los criterios de veracidad, neutralidad, confirmabilidad y aplicabilidad

CAPÍTULO 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Tabla 1

Media y desviación estándar de las dimensiones del engagement en trabajadores de una entidad financiera de Piura, así como del nivel del engagement total y de autoeficacia general.

Dimensiones del engagement	X	DE
Vigor	4,83	,76
Dedicación	4,49	,96
Absorción	4,44	,63
Engagement	4,72	,70
Autoeficacia General	33,31	3,57

En la tabla 1 se pueden apreciar los promedios obtenidos del engagement, incluyendo sus dimensiones y de la autoeficacia general en los trabajadores. Se puede observar de acuerdo a los valores estadísticos de cada dimensión y de los totales que el nivel promedio de vigor en la muestra es alto, la dedicación es media, la absorción es alta. En promedio el nivel de engagement es alto, así como el de autoeficacia general

Tabla 2

Distribución de los trabajadores según los niveles de engagement y autoeficacia

1. Niveles de Engagement	N	%
Bajo	1	6,3
Medio	5	31,3
Alto	10	62,5
Total	16	100

2. Niveles de Autoeficacia	N	%
Gral		
Bajo	4	25
Alto	12	75
Total	16	100

En esta tabla se puede apreciar que en los trabajadores de la muestra analizada predomina un nivel alto de engagement y un nivel alto de autoeficacia general, siendo en el primer caso un 62,5% el total de la muestra el que presenta un alto nivel de engagement y un 75% que muestra altos niveles de autoeficacia general.

Tabla 3*Correlación entre engagement y autoeficacia general.*

Engagement	Autoeficacia	
	R	p
Vigor	,726	,001**
Dedicación	,480	,060
Absorción	,602	,014*
Engagement	,770	,000**

Nota: r: Correlación de Pearson

Nota: *p <.05, una cola, **p<.01, dos colas

En esta tabla se puede apreciar que en los trabajadores del estudio se establecen correlaciones altamente significativas entre el engagement y la autoeficacia general ($r = ,770$; $p < .01$). En cuanto a las dimensiones dentro del engagement en relación con la autoeficacia general se correlacionan de la siguiente manera; el vigor con la autoeficacia es altamente significativo ($r = ,726$; $p < .01$), la absorción con la autoeficacia tiene una correlación significativa ($r = .602$; $p < .05$). En cambio la dedicación no tendría una correlación significativa con la autoeficacia ($r = ,480$; $p > .05$)

Tabla 4

Engagement y autoeficacia según el sexo en los trabajadores de una institución financiera de Piura.

<i>Engagement</i>					
Mujeres		Hombres		t	p
	Media	DE	Media	DE	
4,89	,462	4,56	,896	-,579	,574
<i>Autoeficacia</i>					
Mujeres		Hombres		t	p
	Media	DE	Media	DE	
34,25	3,494	32,37	3,622	-,686	,505

En la tabla 4 se puede observar que no se detecta diferencia significativa ni en engagement ni en autoeficacia según el sexo en los trabajadores. En ese sentido, no hay diferencia en cuanto a engagement y autoeficacia entre hombres y mujeres.

4.2. Discusión de resultados.

Los procedimientos empleados para la obtención de los resultados, se basaron en la aplicación de instrumentos bajo técnicas psicométricas para cuantificar dichos resultados y someterlos al respectivo análisis estadístico. Andrade, Navarro y Yock (1999) sustentan que un instrumento es psicométrico cuando el mismo ha garantizado su calidad técnica siendo válido y confiable a través de una serie de procedimientos estandarizados. Los resultados de la prueba se manifestaron en una puntuación con valor numérico asignada al evaluado/a. Este puntaje obtenido es un indicativo además del nivel o grado en el evaluado del constructo analizado.

Bajo esos procedimientos se emplearon las pruebas psicométricas; UWES 17 de 17 ítems y el GSE de 10 ítems. La primera prueba; el UWES 17 (Escala Utrecht de Work Engagement) se empleó para medir la variable Engagement, la cual en la actualidad va tomando cada vez mayor interés en el ámbito organizacional, representando el grado o nivel en el cual el trabajador se vincula positivamente con su organización, dando lo mejor de ellos mismos y contemplando la relación trabajador-empresa bajo un elemento integrador. Schaufeli & Bakker (2003) resaltan las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, alegando que la variable en su totalidad (incluyendo esas dimensiones) se debe entender como un estado cognitivo que persiste en el tiempo y no como algo momentáneo.

Por otro lado, la segunda prueba; La Escala de Autoeficacia General se empleó para medir la variable Autoeficacia General la cual según Bandura (1977) hace referencia a las creencias del examinado sobre su capacidad para manejar de manera adecuada los estresores del día a día, esto se puede resumir en la afirmación de cuan capaz cree que es el sujeto para enfrentar determinadas situaciones.

Con el propósito de elaborar una investigación descriptiva de carácter correlacional, se trabajó con trabajadores administrativos de una entidad financiera, siendo la muestra de 16 personas, entre las edades de 25 a 45 años, donde se procedió a analizar la información bajo criterios de rigor científico. Se aplicó los instrumentos descritos anteriormente para hallar la correlación entre las dos variables objeto de estudio. Los datos obtenidos se exponen a continuación;

En primer lugar se corroboró la correlación entre Engagement y Autoeficacia general observando que en los trabajadores del estudio se establecieron correlaciones altamente

significativas entre el engagement y la autoeficacia general ($r = ,770$; $p < .01$). En cuanto a las dimensiones dentro del engagement en relación con la autoeficacia general se correlacionaron de la siguiente manera; el vigor con la autoeficacia es altamente significativo ($r = ,726$; $p < .01$), la absorción con la autoeficacia es significativa ($r = .602$; $p < .05$). En cambio la dedicación no tendría una correlación significativa con la autoeficacia ($r = ,480$; $p > .05$)

Estos resultados de dicha correlación implican que el Engagement está relacionado con la Autoeficacia y viceversa, guardando menos relación dentro de las dimensiones la dedicación con respecto a la autoeficacia. De aquí se interpreta que si bien el trabajador se implica con su trabajo significando mucho éste para él asumiéndolo con entusiasmo, inspiración y orgullo, no necesariamente estas características se relacionarían directamente con las creencias del examinado sobre su capacidad para manejar de manera adecuada su praxis laboral.

Este hallazgo correlacional se corrobora en el antecedente presentado por Fajardo, Iroz, Lopez, Mirón (2013) autores que también estudiaron dicha correlación entre Engagement y Autoeficacia observando una correlación positiva, no sólo en los resultados globales, sino también entre sus dimensiones. Dichos autores hallaron en su investigación correlaciones positivas entre las dimensiones de Vigor, Dedicación y Absorción con Autoeficacia. Como mencionamos líneas arriba, en el presente estudio se apreció que en los trabajadores se establecieron correlaciones altamente significativas entre el engagement y la autoeficacia y en cambio la dedicación tendría una correlación significativa con la autoeficacia. Si bien el hallazgo difiere en esa dimensión de nuestro estudio, los resultados globales corroboran en un grado altamente significativo la hipótesis central. De esto podemos concluir que el hecho de que el colaborador se implique con su trabajo, y el significado que éste tiene para él además de su entusiasmo, inspiración, orgullo o disposición a superar los retos que le depare su labor, si bien se relaciona, no es tan significativo en relación con las creencias en las capacidades del sujeto para enfrentar determinadas situaciones. Por otro lado referente al Vigor, ósea, al nivel de energía y de resistencia mental cuando el trabajador está realizando su labor y el deseo que éste tiene de esforzarse en su labor, incluso cuando encuentra dificultades si se relacionaría significativamente con las creencias en las propias capacidades del sujeto. En cuanto a la absorción; el nivel de concentración de la persona en su trabajo, cómo de rápido se le pasa el trabajo y la dificultad que tendría para desconectarse

de él debido a que disfruta y se concentra en su labor estaría relacionada también de manera significativa con las creencias de las capacidades de los individuos. También es importante señalar aquí como hallazgo corroborador los resultados de Llorens, Schaufeli, Bakker y Salanova (2007) que coinciden con los de la presente investigación confirmando dicha relación positiva entre las variables de engagement y autoeficacia, es decir, que se corrobora que las creencias de autoeficacia guardan relación con el work engagement.

En segundo lugar también se observó que de la muestra del estudio conformada por trabajadores administrativos de una entidad financiera, en los colaboradores predomina un nivel alto de engagement y un nivel alto de autoeficacia general, siendo en el primer caso un 62,5% el total de la muestra el que presenta un alto nivel de engagement y un 75% que muestra altos niveles de autoeficacia general.

Estos resultados implican o significan que a mayores niveles de engagement, mayores niveles de autoeficacia presentará un colaborador y viceversa.

Si bien esto sustenta la correlación anteriormente expresada, se discute aquí las afirmaciones contenidas en algunos estudios de la misma naturaleza que el presente y que corroboran también esa relación positiva, como el de Barrera (2007) ya que debido a la naturaleza transversal de esos estudios y del presente se considera que no es correcto que en dichos estudios se otorgue a la variable Autoeficacia un carácter predictivo. No obstante si tomáramos como correcta esa afirmación de que la autoeficacia predice el engagement o el bienestar de los colaboradores, se podría sustentar la idea de que un trabajador con mayor creencia en sus capacidades tendría un mayor potencial para vincularse o experimentar bienestar en la empresa, no obstante las investigaciones analizadas guardan en común con el presente estudio la correlación estadística de las variables sin tener en cuenta la situación de cada una de ellas en la escala temporal. Con esto nos referimos a que ninguna investigación fue de índole longitudinal, sino transversal, es decir, las variables se observaron simultáneamente en forma retrospectiva, por ende es imposible determinar cuál ejerció influencia sobre la otra y mucho menos, establecer el carácter predictivo de una variable sobre otra (Cabré, 2012). Si por el contrario se evaluaran de manera longitudinal el engagement y la autoeficacia a través de un estudio de casos y controles por ejemplo, podríamos, a través de un diagnóstico situacional estudiar cual variable influye sobre la otra.

En un escenario hipotético podríamos aplicar la escala de autoeficacia a todos los trabajadores nuevos en una organización separando a criterio de los resultados dos grupos con características similares (muestra, grupo etario, social etc.) aquellos colaboradores con un nivel de autoeficacia alto, de aquellos con un nivel bajo, evaluando a su vez el engagement inicial. Con este estudio de características longitudinales podríamos recién evaluar la influencia de la autoeficacia sobre el engagement.

En tercer lugar se evaluó si el nivel de Engagement es condicionado por la variable del sexo, no encontrando diferencia significativa ni en engagement ni en autoeficacia según el sexo en los trabajadores.

Estos resultados podrían implicar o significar que dentro de la empresa a analizar no existe brecha entre géneros, percibiéndose de igual manera y bajo el mismo contexto y condiciones laborales los hombres y las mujeres.

Si bien no hay estudio que coincida en esto, el hecho de que los antecedentes difieran de la presente investigación podría radicar en el ámbito de aplicación (sector administrativo) y en la línea temporal (actualidad) esto puede corroborarse bajo lo expuesto en el antecedente de Fajardo, Iroz, Lopez, Mirón (2013) quienes a pesar de encontrar diferencias significativas en favor de los hombres en la dimensión de dedicación, ese hecho lo sustentaron los autores en función de las características de su población alegando que dicha población estaba amparada en el rol de género. Bajo esos preceptos se considera que el hombre tendría menos carga de responsabilidad fuera del trabajo, recayendo las labores domésticas y de educación mayormente en la mujer después del trabajo. Esa menor carga en hombres, sustentaría que éste tenga mayor disposición para centrarse y esforzarse en la organización. En nuestro estudio se puede observar que no se detecta diferencia significativa ni en engagement ni en autoeficacia según el sexo en los trabajadores. En ese sentido se reitera que las políticas de la empresa estarían incidiendo como factor positivo en cuanto a la exclusión de diferencias entre géneros.

Podemos concluir que los resultados y hallazgos se corroboran atendiendo a los antecedentes presentados, añadiendo que los alcances de la presente investigación tendrían relevancia en muestras de similares características dentro del ámbito organizacional, instando a

incluir en las políticas de Recursos Humanos; herramientas, recursos e instrumentos en pro de mejorar las dos variables sustentadas; Engagement y Autoeficacia General por su correlación positiva y su impacto en el clima laboral de la organización.

CAPÍTULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Se confirma la existencia de una correlación positiva entre Engagement y Autoeficacia General en personal administrativo de una entidad financiera de Piura, siendo dicha correlación altamente significativa
- Dentro de las dimensiones del Engagement, el Vigor se correlaciona positivamente con la Autoeficacia General siendo dicha correlación estadísticamente significativa en los colaboradores de la entidad financiera de Piura.
- Dentro de las dimensiones del Engagement, la Absorción se correlaciona positivamente con la Autoeficacia General siendo dicha correlación estadísticamente significativa en la muestra.
- Dentro de las dimensiones del Engagement, la dedicación no se correlaciona significativamente con la Autoeficacia General en la muestra analizada.
- El sexo no influyó sobre los niveles de Engagement en los trabajadores de la entidad financiera de Piura. Esto podría sustentarse en que no existe brecha de género ni distinciones entre géneros dentro de la institución

6.2. Recomendaciones

1. Realizar estudios que correlacionen las variables analizadas (Engagement y Autoeficacia General) pero de naturaleza longitudinal para estudiar la influencia de una variable sobre otra.

2. De los resultados obtenidos en la presente investigación, formular un programa para el ámbito organizacional en pro de fomentar colaboradores con altos niveles de Engagement y de Autoeficacia General.
3. Dar a conocer a la empresa financiera objeto de estudio de la presente, los resultados y hallazgos encontrados con el propósito de brindar una evaluación sobre las fortalezas y debilidades.
4. Promover procesos, planes de capacitación y nuevas políticas con el fin de identificar a los trabajadores con bajos niveles de Engagement o Autoeficacia General para poner en marcha planes de acción efectivos.

REFERENCIAS

Arias J., Infante, C., Montes, C (2017) Factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en Coasobien. Cooperativa de Asociaciones de Hogares Comunitarios de Bienestar. Universidad de Caldas, Manizales, Colombia.

Bandura, A. (1977) Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. EEUU

- Benedetti, D (2011) Relación entre WorkEngagement y Creencias de Auto Eficacia: Un estudio piloto en tres instituciones educativas de la ciudad de Cartagena. Universidad de La Sabana. Colombia
- Bobadilla, M., Callata, C., Rojas, A. (2015) Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global. Universidad del pacífico. Perú
- Calderón, J., Laca, F., Pando, M (2017) La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar “Self-efficacy as mediator between work stress and wellbeing”. *Psicología y Salud*, Vol. 27, pp 71-78. México
- Cárdenas, R. (2016). Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de empresas manufactureras del Distrito de Moche. Trabajo de tesis de la Universidad César Vallejo, Perú.
- Chávez Cacallaca (2016) Bienestar Psicológico y Autoeficacia en Estudiantes de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca. Perú
- Cumpa, M (2015) Engagement en colaboradores de tres empresas comercializadoras de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo. Tesis para titulación. Universidad Señor de Sipán. Perú
- Deloitte (2014) Tendencias Globales de Capital Humano 2014: comprometiendo a la fuerza laboral del siglo XXI. Perú
- Portocarrero, M. (2013) Desarrollo profesional y autoeficacia docente del profesor universitario, Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco. Perú
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., y Guimet, M. (2015) Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. Work engagement: a validity study in teaching professionals from Lima, Peru. *liber*. vol.21 no.2. Perú.
- Gómez, V., Villegas, C., Barrera, F., Cruz, J (2007) Factores predictores de bienestar subjetivo en una muestra colombiana. *Rev. Latinoam. Psicol.* v.39 n.2. Colombia
- Grimaldo, M. (2005) Propiedades Psicométricas de la escala de Autoeficacia General de Baessler & Schwarzer. Recuperado de; http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_19_1_propiedades-psicometricasde-la-

escala-de-autoeficacia-general-de-baessler-schwarzer.pdf. Perú

Guevara, G. (2002) Relación de los niveles de autoeficacia y codependencia en un grupo de familiares de pacientes drogodependientes. *Revista de Investigación en Psicología*. Vol 5, nº 2. Perú

Juárez, A. (2015) Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. Work engagement, a scientific conception: interview to Wilmar Schaufeli. liber. vol.21 no.2 Lima. Perú

Lavaggi, F. (2017) Cansancio emocional y Engagement en estudiantes de una universidad privada de Lima. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Perú

Lozano, C. (2015) Docentes universitarios: una mirada desde la autoeficacia general y engagement laboral. Editorial: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Perú

Luszczynska, A., Scholz, U. & Schwarzer, R. (2005) The general self-efficacy scale: Multicultural validation studies. *The Journal of Psychology*, 139 (5), 439-457. Alemania

Meseguer, M., Soler, M. y García, M. (2014) El papel moderador de la autoeficacia profesional entre situaciones de acoso laboral y la salud en una muestra multiocupacional. The moderating role of professional self-efficacy in situations of workplace bullying and self-perceived health. *Anales de psicología*, 2014, vol. 30, nº 2 (mayo), España.

Montalván, L. (2017) Caracterización de la competitividad y engagement en las mype rubro prendas de vestir para dama en plaza Piura fashion, Piura 2017. Proyecto de tesis para optar el título de Licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú

Oramas, A., Marrero, L., Cepero, E., Del Castillo, P., Vergara, A. (2014) La escala de 'Work engagement' de Utrech. Evaluación del 'Work engagement' en trabajadores cubanos. Utrecht Work Engagement Scale. Evaluation of the work engagement in Cuban workers. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 2014;15(2):47-56. Cuba

- Orellana, A., Barriga, O. (2010) Validación de la escala de autoeficacia general “General selfefficacy scale validation” *Rev. méd. Chile* v.138 n.5. Chile
- Reyes, K., Hernández, M. (2007) Análisis crítico de los estudios que exploran la autoeficacia y bienestar vinculados al comportamiento saludable. “Critical analysis of studies exploring self-efficacy and wellbeing associated to behavioral health” *Journal of behavior, health & social issues*. Vol 3, n° 2. Perú
- Rodríguez, H. (2016) Vinculación laboral y su relación con autoeficacia y bienestar en personal de salud de un hospital psiquiátrico. Disponible en;
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/23/browse?type=author&value=Rodr%C3%ADguez+Medina%2C+Hedy>. Perú
- Rueda, B., Pérez, A. (2004) Personalidad y percepción de autoeficacia; influencia sobre el bienestar y el afrontamiento de los problemas de salud. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*. Vol 9, n° 3 pp 205-219. Perú
- Salanova, M., Schaufeli, W. (2004) Engagemnt en los empleados; Un reto emergente para la dirección de recursos humanos. *Revista estudios financieros* num 621. España
- Sansinenea, E., Gil de Montes, A., Arrate Agirrezabal, M., Ortiz, G., Valencia, J., Fuster, M (2008) Autoconcordancia y autoeficacia en los objetivos personales: ¿Cuál es su aportación al bienestar? *Rev Anales de psicología*. Vol. 24, n° 1 pp 121-128. España
- Schwarzer, R., Bäßler, J., Kwiatek, P., Schröder, K. y Zhang, J. X. (1996) The assessment of optimistic self-beliefs: Comparison of the German, Spanish, y Chinese versions of the General Self-Efficacy scale. *Applied Psychology: An International Review*, 46 (1), 6. EEUU
- Ventura, S., Salanova, M. (S.f) El rol de la autoeficacia en el estudio del engagement. *Jornades de Foment de la Investigació*. Pp 1-12. Disponible en;
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78566/forum_2006_4.pdf?s equence=1. España

Yuste Díaz, L (2016) Creencias de autoeficacia docente en estudiantes de magisterio análisis de su relación con variables de personalidad y bienestar psicológico y estudio del cambio. Universitat de Valencia. España

ANEXOS A) Consentimiento Informado para participación en estudio de investigación

El objetivo de este documento de consentimiento es proveerle a usted como participante de esta investigación, una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como el rol que cumpliría usted en ella.

El presente estudio es conducido por Mg. Reichell Verónica Ruiz de Varillas, estudiante de Psicología en la Universidad Señor de Sipán, bajo la dirección del Dr. Gino Reyes Baca como asesor de esta investigación. El objetivo del presente estudio es conocer aspectos relacionados a la Vinculación con el trabajo en relación con la Autoeficacia General de los trabajadores.

Si usted accede a este estudio, se le pedirá completar dos breves cuestionarios, los cuales le tomarán, como máximo, 15 minutos de su tiempo.

La participación en esta investigación es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a las pruebas y a la ficha serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán completamente anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede realizar las preguntas necesarias a la responsable de la investigación, en cualquier momento de su participación. Igualmente, puede retirarse del proyecto, cuando lo desee, sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas.

Para cualquier duda o consulta que tenga referente a la presente investigación, puede comunicarse con mi persona como responsable de la misma al correo electrónico: Alida_cisneros@hotmail.com

Firma del participante

Fecha de la aplicación

B) FICHA CON LOS CUESTIONARIOS EMPLEADOS

1. Edad: ____ años.
2. Sexo: () Femenino () Masculino
3. Estado civil: Soltero/a () Casado/a () Conviviente ()
4. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en su actual institución?_____
5. ¿Cuántas horas trabaja a la semana?____ horas.

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/a de energía
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando
4. _____ Soy fuerte y vigoroso/a en mi trabajo
5. _____ Estoy entusiasmado/a con mi trabajo
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí
7. _____ Mi trabajo me inspira
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto/a en mi trabajo
10. _____ Estoy orgulloso/a del trabajo que hago
11. _____ Estoy inmerso/a en mi trabajo
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo
13. _____ Mi trabajo es retador
14. _____ Me “dejo llevar” por mi trabajo
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo
16. _____ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando

Escala de autoeficacia general

Las siguientes afirmaciones se refieren a su capacidad para resolver problemas. Lea cada una de ellas y marque con un X la alternativa que considere conveniente, según la opinión con la que mejor se identifique. Recuerde que no hay respuestas correctas, ni incorrectas.

Use las siguientes escalas para responder a todas las afirmaciones.

N o	Ítems				
		Incorrecto	Apenas cierto	Más bien cierto	Cierto
1	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.				
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.				
3	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.				
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.				
5	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas.				
6	Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.				
7	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.				
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.				
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.				

10	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.				
----	---	--	--	--	--

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

C) INSTRUMENTOS EMPLEADOS

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/a de energía

2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando
4. _____ Soy fuerte y vigoroso/a en mi trabajo
5. _____ Estoy entusiasmado/a con mi trabajo
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí
7. _____ Mi trabajo me inspira
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto/a en mi trabajo
10. _____ Estoy orgulloso/a del trabajo que hago
11. _____ Estoy inmerso/a en mi trabajo
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo
13. _____ Mi trabajo es retador
14. _____ Me “dejo llevar” por mi trabajo
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo
16. _____ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando **Escala de autoeficacia general**

Las siguientes afirmaciones se refieren a su capacidad para resolver problemas. Lea cada una de ellas y marque con un X la alternativa que considere conveniente, según la opinión con la que mejor se identifique. Recuerde que no hay respuestas correctas, ni incorrectas.

Use las siguientes escalas para responder a todas las afirmaciones.

N o	Ítems				
		Incorrecto	Apenas cierto	Más bien cierto	Cierto

1	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.				
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.				
3	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.				
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.				
5	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas.				
6	Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.				
7	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.				
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.				
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.				