

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN  
ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA  
INGENIERÍA COMERCIAL**



**ROL MEDIADOR DEL ENGAGEMENT SOBRE EL  
CONFLICTO TRABAJO FAMILIA EN DOCENTES DE  
ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES**

Tesis para optar al Título Profesional de Ingeniero Comercial  
y al Grado Académico de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas

Carolina J. Reyes Herrera  
Joaquín A. Vignolo Daruich

Profesor Guía  
Francisco J. Díaz Pincheira  
Departamento de Gestión Empresarial

Los Ángeles, diciembre, 2016



## ÍNDICE

<b>CAPITULO 1: INTRODUCCION .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPITULO 2: METODOLOGÍA.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 METODOLOGÍA APLICADA.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.2 UNIVERSO DE ESTUDIO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 INSTRUMENTOS.....</b>	<b>10</b>
<b>2.4 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.....</b>	<b>10</b>
<b>2.5 MODELO ECONÓMICO.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPITULO 3: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 PSICOLOGÍA POSITIVA .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 CALIDAD DE VIDA LABORAL .....</b>	<b>15</b>
<b>3.3 ENGAGEMENT .....</b>	<b>17</b>
<b>3.3.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE ENGAGEMENT .....</b>	<b>17</b>
<b>3.3.2 CONSECUENCIAS DEL ENGAGEMENT EN EL TRABAJO .....</b>	<b>21</b>
<b>3.3.3 ESTUDIOS RECIENTES SOBRE ENGAGEMENT .....</b>	<b>21</b>
<b>3.4 CONFLICTO TRABAJO FAMILIA- FAMILIA TRABAJO.....</b>	<b>21</b>
<b>3.5 ESTUDIOS RELACIONADOS AL ENGAGEMENT Y EL CONFLICTO TRABAJO FAMILIA- FAMILIA TRABAJO .....</b>	<b>24</b>
<b>CAPITULO 4: RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>4.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN GENERAL DE LA MUESTRA .....</b>	<b>26</b>
<b>4.2 ANÁLISIS DE LAS ESCALAS.....</b>	<b>27</b>
<b>4.2.1 ANÁLISIS DE LAS ESCALAS DE LAS ENCUESTAS: FIABILIDAD .....</b>	<b>27</b>
<b>4.3 CORRELACIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPITULO 5: CONCLUSIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>5.1 DISCUSIÓN.....</b>	<b>34</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>42</b>

# “Rol mediador del Engagement sobre el Conflicto trabajo familia en docentes de establecimientos educacionales”

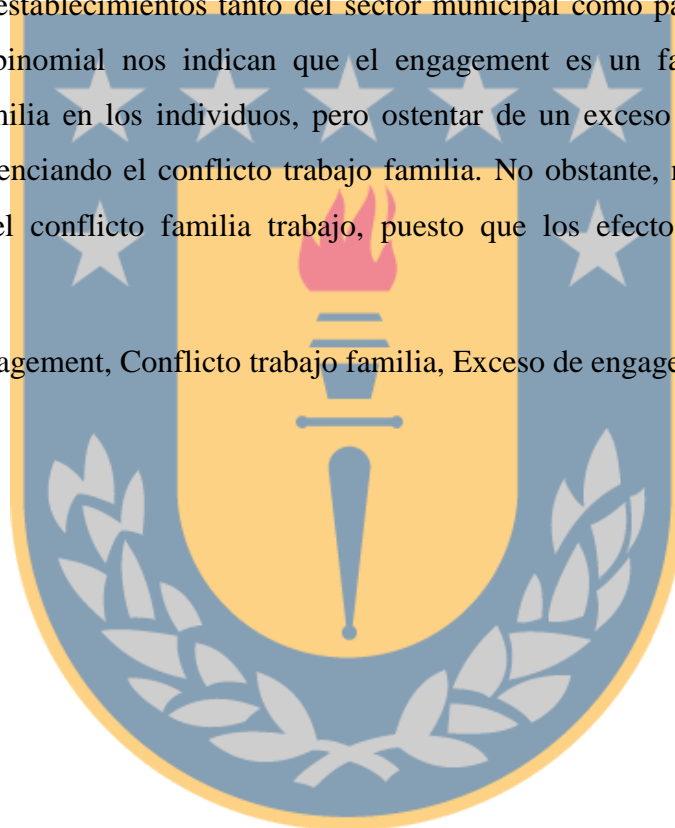
Carolina Reyes Herrera

Joaquín Vignolo Daruich

## Resumen

En este estudio analizamos la relación del Engagement con el Conflicto trabajo familia (y sus direccionalidades), donde se ha evaluado a 236 docentes de la comuna de Los Ángeles, pertenecientes a 12 establecimientos tanto del sector municipal como particular. Los resultados del modelo probit binomial nos indican que el engagement es un factor que disminuye el conflicto trabajo familia en los individuos, pero ostentar de un exceso de engagement crea el efecto contrario, potenciando el conflicto trabajo familia. No obstante, no podemos asegurar el mismo efecto con el conflicto familia trabajo, puesto que los efectos marginales no serían significativos.

Palabras claves: Engagement, Conflicto trabajo familia, Exceso de engagement.



# “Mediator role of Engagement on Work Family Conflict in teachers of educational establishments”

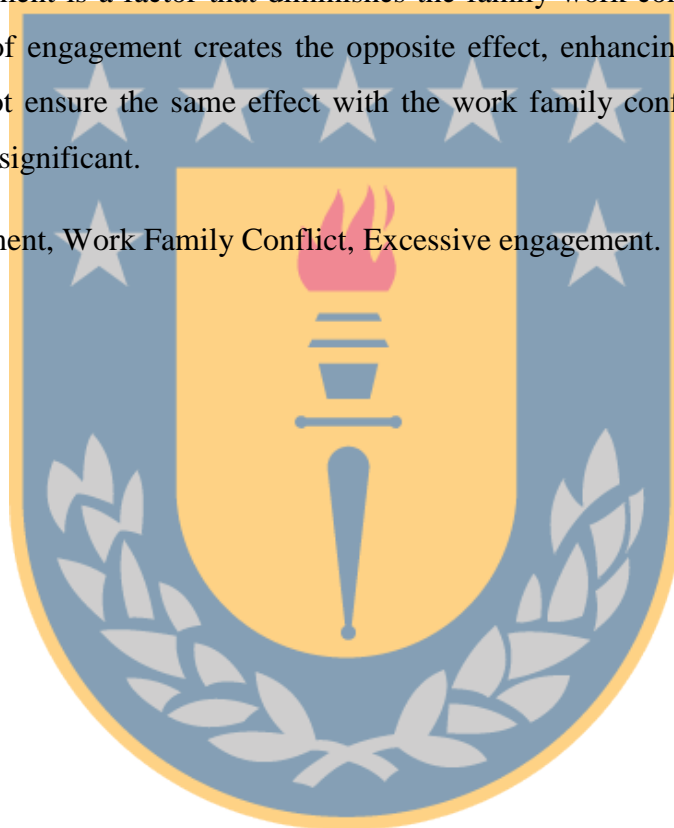
Carolina Reyes Herrera

Joaquín Vignolo Daruich

## Abstract

In this study we analyze the relationship of the engagement with work family conflict (and its directionalities), where 236 teachers from Los Angeles have been evaluated, belonging to 12 establishments in the municipal and private sectors. The results of the binomial probit model indicate that engagement is a factor that diminishes the family work conflict in individuals, but showing an excess of engagement creates the opposite effect, enhancing work family conflict. However, we can not ensure the same effect with the work family conflict, since the marginal effects would not be significant.

Key works: Engagement, Work Family Conflict, Excessive engagement.



## CAPITULO 1: INTRODUCCION

### 1.1 PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

La mayoría de los estudios existentes apoyan la idea de que el engagement en el trabajo se trata de una experiencia positiva con múltiples beneficios (Bakker y Leiter, 2010). Se ha constatado que el engagement se relaciona con emociones positivas al final de la semana laboral, por tanto, parece que centrarse en aspectos laborales puede evitar centrar la atención en acontecimientos negativos y en su lugar ayudar a aumentar los positivos, permitiendo así poder mejorar la calidad de vida fuera del ámbito laboral.

Sin embargo, aunque los trabajadores con engagement no son adictos al trabajo, pueden tener tal grado de dedicación que acaben llevándose trabajo a sus hogares. Y es que los empleados pueden llegar a estar tan inmersos en su trabajo que olviden sus descansos o cuidar sus relaciones personales. Esto nos hace pensar que el engagement puede tener un lado oscuro y puede generar consecuencias negativas, como por ejemplo potenciar el conflicto trabajo-familia (Rodríguez-Muñoz y Bakker, 2013).

Es así que Siu, Lu, Brough, Lu, Bakker, Kalliath, O'Driscoll, Phillips, Chen, Lo, Sit y Shi (2010) señalan que el engagement mediaba en su totalidad la relación entre las prácticas organizacionales amigables a las familias y el enriquecimiento familia-trabajo luego de analizar a una muestra conformada por trabajadores en China.

Chile es uno de los países de la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) con mayores jornadas laborales en el mundo. En nuestro país se trabaja un poco más de 8 horas diarias, esto es 44,6 horas y 4,2 horas extras por semana. Es decir, considerando éstas últimas, el trabajador chileno trabaja en promedio 2.123 horas anuales (ENCLA 2011). Miranda y Viera (2011) afirman que, como consecuencia de un proceso de globalización, caracterizado por cambios políticos, sociales y culturales se ejerce una mayor presión sobre los empleados y en los empleadores, incrementando cada vez más la permanencia del individuo en el lugar de trabajo y disminuyendo su permanencia en el hogar, afectando su vida personal.

Nuestro estudio tiene relevancia puesto que el engagement es un concepto bastante nuevo, el cual fue descubierto hace dos décadas por Schaufeli, Salanova y Seligman, el cual nos indica que es

una variable que afecta positivamente al trabajador en sus labores de desempeño profesional, pero no sabemos si lo planteado por Rodríguez-Muñoz y Bakker (2013) se replica en nuestra muestra.

Además, hoy en día las organizaciones chilenas están insertas en un proceso de globalización y desarrollo caracterizado por fuertes cambios, en el cuál la escasez de estudios publicados sobre engagement en nuestro país nos incentiva a estudiarlo y relacionarlo con una variable que cada día se hace más frecuente como lo es el conflicto trabajo-familia.

## **CAPITULO 2: METODOLOGÍA**

### **2.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar la relación del engagement con el conflicto trabajo familia – familia trabajo en docentes de establecimientos educacionales de la comuna de Los Ángeles.

#### **2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Describir los niveles de engagement en docentes de establecimientos educacionales de la comuna de Los Ángeles.
2. Describir los tipos de conflicto en docentes de establecimientos educacionales de la comuna de Los Ángeles.
3. Describir la direccionalidad del conflicto trabajo-familia y familia-trabajo.
4. Evaluar el efecto del engagement sobre el conflicto trabajo-familia y familia-trabajo.

### **2.2 METODOLOGÍA APLICADA**

La metodología utilizada en el presente estudio es de carácter cuantitativo, dado que para la obtención de los datos se utilizará una encuesta basada en los instrumentos: escala UWES, escala CTF/CFT para medir engagement y conflicto trabajo familia – familia trabajo respectivamente.

La escala UWES (Utrecht Work Engagement Scale) nos permite evaluar el nivel engagement en sus tres dimensiones (vigor, absorción y dedicación) y sus consecuencias. Por su parte, la escala CTF/CFT (conflicto trabajo familia, conflicto familia trabajo) nos brinda información sobre la presencia de conflicto trabajo familia, tipo de conflicto, sea este en base al comportamiento, tiempo y estrés, y direccionalidad del conflicto, esto es conflicto trabajo familia o conflicto familia trabajo.

## **2.2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio es una investigación de carácter no experimental, transversal de tipo correlacional descriptivo. Su carácter no experimental se debe a que no se manipularán las variables. Es de tipo transversal, puesto que los datos se obtendrán en un solo momento en el tiempo. De tipo correlacional, dado que con este estudio se pretende relacionar las variables a estudiar para determinar si existe algún grado de interrelación. Finalmente, es descriptivo pues se pretende describir los resultados en base a las variables sociodemográficas tales como género, edad, situación socioeconómica entre otras variables estudiadas.

## **2.2.2 UNIVERSO DE ESTUDIO**

### **2.2.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA**

La muestra poblacional la constituyen docentes de establecimientos educacionales de las comunas de Los Ángeles, pertenecientes a la provincia del Biobío, siendo esta muestra conformada por docentes tanto de establecimientos municipales, particular subvencionado y particular pagado, elegidos de forma aleatoria. Seleccionamos medir estas variables en docentes por el tipo labor que desempeñan caracterizado por elevadas jornadas laborales y por ser un servicio altamente demandante. Según la literatura consultada, en Chile se considera a los docentes como profesionales altamente comprometidos con su labor, pero con altas dosis de estrés.

Para el estudio se solicitó la colaboración de la Dirección de Administración de Educación Municipal (DAEM) y posteriormente a distintos establecimientos educacionales de la comuna de Los Ángeles, tanto municipales como particulares y subvencionados, concurriéndose a diez colegios.



### **2.2.2.2 PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE DATOS**

Para la recolección de datos del presente estudio, se tomó como primera medida la entrega de una carta dirigida a las Jefe de DAEM para autorizar la realización de la investigación en los distintos establecimientos educacionales municipales seleccionados, como también a los sostenedores de los establecimientos particulares y subvencionados. En segundo lugar, se procedió a entrevistarse con el Jefe del DAEM y posteriormente con los directores de cada establecimiento para explicar los objetivos de la investigación y de la medición, como así también el procedimiento a llevar a cabo para la realización de ésta. Una vez aceptada la petición, se coordinó la metodología de aplicación.

### **2.2.2.3 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

A los encuestados se les entregaron instrucciones por escrito respecto a la necesidad de dar una opinión franca y sincera, se les confirmó que la información recogida sería tratada con máxima confidencialidad, manteniéndose el anonimato y especificando que los resultados del estudio se usarían sólo con fines educacionales y científicos. La encuesta fue entregada a cada docente de los establecimientos, asignándoles un tiempo de 20 minutos para responder la encuesta.

El Total de la muestra es de 236 personas, pertenecientes a 12 establecimientos educacionales de la comuna de Los Ángeles, donde se consideró un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. La recolección de datos se desarrolló entre el 01 de agosto y el 28 de octubre del año 2016.

### **2.2.2.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Una vez recogida la información se procedió a la construcción de una base de datos con el Software Excel, luego de verificar ésta última, quedó conformada la base final de datos, que posteriormente fue sometida a análisis. Para el análisis estadístico se recurrió al Paquete Estadístico Stata/MP 13.0 en donde se recurrió a la construcción de distintas matrices de correlación que encierra las variables objetos de este estudio.

## 2.3 INSTRUMENTOS

Para evaluar el engagement, se utilizó los datos de la encuesta Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Esta escala fue confeccionada en 2003 por Schaufeli & Bakker, presenta 17 ítems que evalúan las 3 dimensiones del engagement: vigor, absorción y dedicación. Para cada una de las dimensiones, el trabajador debe responder en base a la frecuencia de ocurrencia en el tiempo de éstas de acuerdo a una escala tipo likert que va desde uno=nunca/ninguna vez hasta cinco=siempre/todos los días. Altas puntuaciones expresan mayores niveles de engagement experimentado por los individuos. Esta escala fue validada en Chile en el año 2013 en la que se encuestó a 165 trabajadores chilenos del área de la salud de distintas disciplinas sanitarias y calidad contractual, siendo la mayoría mujeres (70.30%) y profesionales no médicos (27.88%). La escala en su conjunto, evaluando el engagement de manera global, presentó un coeficiente de cronbach de 0.87.

Por otra parte, para medir el conflicto trabajo-familia (conflicto familia-trabajo), se utilizó los datos de la escala CTF/CFT, esta herramienta consta de 18 ítems, fue construido por Carlson, Kacmar y Williams en 2000. La medición del conflicto trabajo familia se puntúa en una escala de likert de cinco puntos, cuyas respuestas van desde nunca a siempre. Junto con determinar la existencia de conflicto en base al comportamiento, tiempo y estrés, se determina la direccionalidad del conflicto trabajo familia o conflicto familia trabajo.

Dicha escala fue validada en Chile el 2011 en un estudio realizado por la Universidad de Talca, la que fue aplicada en trabajadores de la Región del General Bernardo O'Higgins. Respecto a el alfa de cronbach, los resultados obtenidos fueron los siguientes: conflicto trabajo familia basado en estrés 0,85; conflicto familia trabajo basado en estrés 0,87; conflicto trabajo familia basado en el comportamiento 0,78; conflicto familia trabajo basado en el compromiso 0,85; conflicto trabajo familia basado en el tiempo 0,87; conflicto familia trabajo basado en tiempo 0,79 (Miranda y Viera, 2011).

## 2.4 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

En relación al engagement, Kahn (1990) identifica tres condiciones psicológicas que influyen en la presencia de este en los empleados, las cuales son: a) Plenitud psicológica, o idea de recompensa al involucrarse de manera intensa en la labor. b) Seguridad psicológica, o seguridad

de involucrarse en el trabajo sin sufrir consecuencias negativas para la autoimagen o el estatus. c) Disponibilidad psicológica, sentido de contar con los recursos personales necesarios para desempeñar favorablemente la tarea. De acuerdo a este punto cabe pensar que es necesaria la ausencia de cualquier conflicto personal para que haya presencia de engagement.

Por otra parte, el conflicto trabajo familia es definido como una forma de conflicto inter-rol en el que las presiones de los roles en los dominios laboral y familiar son, de alguna manera, mutuamente incompatibles (Greenhaus y Beutell, 1985). El incremento del rendimiento en uno de estos dominios implicaría el decremento del realizado en el otro. Es decir, CTF se genera por el grado en que los factores de la esfera laboral afectan a la satisfacción familiar y así recíprocamente. Ciertas investigaciones han demostrado que las presiones del rol en cada uno de estos dominios generan consecuencias negativas en el otro de forma bidireccional, de manera que el grado de participación en el trabajo, dando lugar al CFT, y que el grado de participación en el trabajo puede dificultar en el desempeño del rol familiar, produciendo un incremento del CTF (Ford, Heinen y Langkamer, 2007).

En consecuencia, y refiriéndonos al objetivo general de esta investigación se plantean las siguientes hipótesis nula y alternativa, para observar el rol mediador del engagement frente al conflicto trabajo-familia:

H<sub>0</sub>: Un alto nivel de engagement se relaciona positiva y significativamente con el conflicto trabajo familia.

H<sub>1</sub>: Un alto nivel de engagement no se relaciona positiva y significativamente con el conflicto trabajo familia.

H<sub>2</sub>: Un alto nivel de engagement se relaciona positiva y significativamente con el conflicto familia trabajo.

H<sub>3</sub>: Un alto nivel de engagement no se relaciona positiva y significativamente con el conflicto familia trabajo.

Si las fuentes del conflicto surgen en la familia, un estresor podría ser el número de hijos.

H<sub>4</sub>: Existe correlación positiva y significativa entre el conflicto familia trabajo y el número de hijos.

H<sub>5</sub>: No existe correlación positiva y significativa entre el conflicto familia trabajo y el número de hijos.

## 2.5 MODELO ECONOMETRICO

Como se mencionó en secciones anteriores, con nuestro trabajo de investigación queremos medir la incidencia de la variable engagement sobre el conflicto trabajo familia. En primer lugar, es necesario señalar que, de acuerdo con la bibliografía revisada, todas las personas presentan un nivel de engagement, por lo que con nuestra medición determinaremos un nivel alto o bajo de esta variable. En lo que concierne al conflicto trabajo familia, en base a la bibliografía revisada, una persona puede o no tener conflicto trabajo familia. El tener conflicto trabajo familia nos permite determinar el tipo de conflicto, esto es, si es basado en comportamiento, tiempo o estrés no siento éstos mutuamente excluyentes, por lo que una persona podría presentar conflicto basado en tiempo y estrés al mismo tiempo. A la vez que se determina el tipo de conflicto, se determina la direccionalidad de éste, definiendo si hay presencia de conflicto trabajo familia o bien conflicto familia trabajo.

Para realizar la medición de estas variables, hacemos uso de un modelo de elección discreta, dado que modelamos dos alternativas.

En primer lugar, definimos la variable dependiente “conflicto trabajo familia” y la variable independiente “engagement”. Para llevar a cabo nuestra investigación, hacemos uso de un modelo probit con el cual determinamos la existencia o no de conflicto. Para ello, definimos nuestra variable dependiente, conflicto trabajo familia como  $y_i^*$ . Dicha variable está relacionada con las variables observables, representada por  $X_i$ , variables que consideran factores sociodemográficos y variables relacionadas con engagement y con conflicto. El coeficiente a estimar,  $\beta$ , representa nuestra variable independiente engagement. Finalmente, todos aquellos factores no observables, son considerados en el término error,  $\varepsilon_i$  (ver ecuación (1)).

$$y_i^* = \beta X_i + \varepsilon_i \quad (1)$$

En caso de que  $y_i^*$  sea mayor que cierto umbral, consideramos que el trabajador presenta un elevado nivel de conflicto trabajo familia, dicho umbral es representado por  $y_i$ . Se otorga el valor uno cuando el trabajador pasa el umbral y cero en caso contrario.

En la ecuación (2) se moldea la probabilidad de que  $y_i = 1$ , para el caso de un modelo probit binomial, donde  $\beta$  es el vector de coeficientes a estimar. Sea  $\Phi$  la función de densidad acumulada de la normal estándar. Dicha fórmula está limitada entre 0 y 1, lo que la hace apropiada epara una probabilidad.

$$P(y_i = 1|X_i) = \Phi(X_i\beta) \quad (2)$$

Si los coeficientes son significativos, entonces existe relación entre la variable engagement sobre el conflicto trabajo familia. En efecto, si además el signo es positivo, entonces el nivel de engagement aumenta el nivel de conflicto trabajo familia. En caso contrario, un signo negativo nos indica que el nivel de engagement disminuye los niveles de conflicto trabajo familia.

Cabe señalar además que el impacto de los cambios en los coeficientes de la probabilidad de que ocurra un evento depende de la probabilidad inicial del evento.

## **CAPITULO 3: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

### **3.1 PSICOLOGÍA POSITIVA**

Carrasco, de la Corte y León (2010) afirman que tradicionalmente, las investigaciones científicas se han centrado en estudiar los factores que afectan a la salud y al bienestar laboral desde una perspectiva negativa, intentando identificar enfermedades, factores de riesgo, datos epidemiológicos, niveles de malestar como por ejemplo estrés laboral. Sin embargo, en los últimos años han aumentado los estudios que emplean un enfoque más positivo, identificando factores que protegen al trabajador y el bienestar profesional (Blanch, Sahagún y Cervantes, 2010).

Si bien el objetivo de la Psicología de la Salud Ocupacional consiste en aplicar la Psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores, según National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH).

Pero ¿Qué hay del aspecto positivo? Existe una necesidad para que la Psicología se aproxime a lo positivo, centrado en las fortalezas de los empleados (Salanova *et al.*, 2009).

Las organizaciones actuales necesitan empleados proactivos, que estén conectados con su trabajo y comprometidos con altos estándares de calidad (Bakker y Leiter, 2010).

Carrasco *et al.* (2010) señalan que este hecho ha motivado el estudio de las organizaciones saludables. Siguiendo con esta misma lógica, Schabracq y Cooper (2000) afirman que la forma en que las organizaciones tratan con las cuestiones del bienestar psicológico está empezando a ser un factor crítico hoy en día, considerando la competitividad global. En efecto, podemos decir que el elemento central en la dirección de RRHH se centra en cuidar y desarrollar a los empleados (Salanova *et al.*, 2009).

Salanova *et al.* (2009) definen a una Organización Saludable como aquella centrada en el cuidado de la salud tanto de los empleados, como de la misma organización en su conjunto, generando beneficios económicos y sociales, superando a aquellas organizaciones enfermas o tóxicas.

Como afirman Salanova y Schaufeli (2004), para alcanzar este objetivo, es necesario alejarse de la gestión tradicional y desfasada que considera a los empleados como instrumentos para conseguir sólo los fines empresariales y aproximarse a la concepción de la Psicología Organizacional Positiva, que considera que la salud del trabajador es una meta en sí misma y un objetivo legítimo que debe incluirse en las políticas organizacionales.

Como asevera Carrasco *et al.* (2010) la Psicología Organizacional Positiva se ha definido como el estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, tratándose de una aproximación positiva, más novedosa y emergente, que se centra en el funcionamiento óptimo de la organización y en las fortalezas del trabajador.

Así, en las organizaciones se debe optimizar tanto el capital humano como el capital psicológico, considerando y valorando las capacidades psicológicas y fortalezas personales de los trabajadores como un activo más de la empresa (Salanova, 2009).

### **3.2 CALIDAD DE VIDA LABORAL**

El interés por el estudio de la calidad de vida aumentó considerablemente en el siglo XX, se consideró que después de haberse satisfecho las necesidades básicas de la población, al menos en el mundo desarrollado y entre segmentos considerables de la población en dichos países, era hora de trabajar por mejorar la calidad de vida (Ardila, 2003).

En el último tiempo, el concepto de CV ha comenzado a utilizarse cada vez más en el campo de las evaluaciones en salud o como medida de bienestar, pese a esto, no existe una definición única del concepto ni una completa diferenciación con otros conceptos similares, siendo frecuentemente mal utilizado (Urzúa y Caqueo-Urizar, 2012), ya que uno de los problemas es que distintos autores utilizan diferentes definiciones implícitas, pero no las explican (Ardila, 2003).

El hecho que desde sus inicios haya estado vinculado a otras variables psicológicas que involucran en sí mismas el concepto de bienestar, ha posibilitado que, a la fecha, aún muchos investigadores no diferencien claramente en sus estudios cada concepto o lo utilicen de manera indistinta (Urzúa y Caqueo-Urizar, 2012).

Para algunos autores, el concepto de CV se origina a fin de distinguir resultados relevantes para la investigación en salud, derivado de las investigaciones tempranas en bienestar subjetivo y satisfacción con la vida (Smith, Avis y Assman, 1999).

Celia y Tulska (1980) se refieren a CV como la apreciación que el paciente hace de su vida y la satisfacción con su nivel actual de funcionamiento comparado con el que percibe posible o ideal.

Levy y Anderson (1980) expresan que CV es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa.



Szalai (1980), dice que CV es la evaluación subjetiva del carácter bueno o satisfactorio de la vida como un todo.

La propuesta sobre calidad de vida más comprensiva e integradora es la expuesta por Ardila (2003): CV es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona, posee aspectos subjetivos y objetivos. Es una sensación subjetiva del bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida.

Ya en la década de los años setenta, aparece una intensa preocupación por mejorar el entorno laboral de los trabajadores y las experiencias del propio trabajo configurándose poco a poco un movimiento orientado hacia el estudio y la mejora de la Calidad de Vida Laboral (Davis y Cherns, 1975 citado en Peiró y Prieto, 1996).

El concepto de Calidad de Vida Laboral, en su acepción más amplia, abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son los horarios, el sueldo, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de carrera y relaciones humanas, que pueden ser relevantes para la satisfacción y motivación laborales (Peiró y Prieto, 1996).

Según los autores Poza y Prior (1988, citado en Gamero, 2003) este término de calidad de vida laboral lo definen como la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como, por ejemplo; seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive. Es pues un concepto multidimensional, ya que toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos lo que permite que no exista un sesgo a lo que se refiere a la situación real del trabajo.

Cada vez con más frecuencia, las personas esperan que sus trabajos les permitan un mayor uso de las habilidades y competencias adquiridas a lo largo de su formación, una mayor satisfacción laboral intrínseca, y les permita desarrollarse como personas, además de proporcionarles la oportunidad de obtener una serie de compensaciones materiales psicológicas y sociales (Grady, 1984; Mateu, 1984; Peiró, 1990 citado en Peiró y Prieto, 1996).



### 3.3 ENGAGEMENT

#### 3.3.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE ENGAGEMENT

En un escenario global, altamente exigente y dinámico, la mayor fuente de ventaja competitiva para las empresas se encuentra en sus colaboradores. Actualmente, el consenso en el mundo laboral y la industria de recursos humanos consiste en que el aumento del nivel de engagement de la fuerza de trabajo, potenciaría la satisfacción de los clientes y los resultados financieros de la empresa (Rodríguez, Larraechea y Costagliola, 2015).

Y es que el engagement en el trabajo se ha transformado en una de las tendencias más importantes dentro de la gestión de recursos humanos a nivel global, posicionándose como un eje fundamental de las políticas de retención del talento, innovación y productividad laboral en las empresas (Rodríguez, et al., 2015).

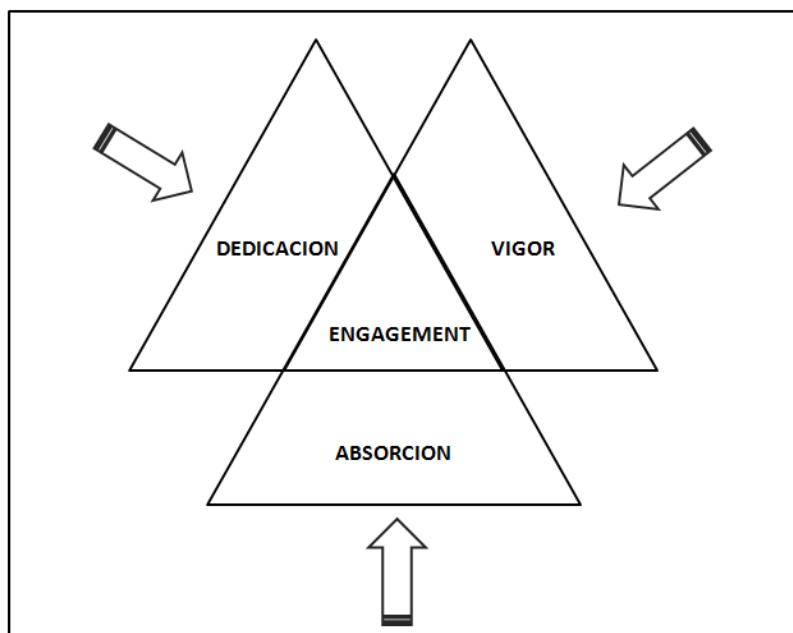
Pero, ¿Qué significa en sí este concepto? En la actualidad no existe una traducción literal al castellano, aunque si hay conceptos similares al que nos ocupa como compromiso, o implicación laboral, aunque no suponen un equivalente exacto del engagement, es por esto que se utiliza el concepto en su idioma de origen (Rodríguez Muñoz y Bakker, 2013).

Respecto a esto, uno de los primeros autores en hablar sobre este concepto y crear teoría sobre él fue Khan (1990), quién lo concibe como la energía concentrada que se dirige hacia alcanzar metas organizacionales. Él describía a los empleados engaged como personas física, cognitiva y emocionalmente conectadas con sus roles.

En los últimos años ha cobrado relevancia el estudio del engagement, desde una nueva perspectiva, que plantea que se trataría de un estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo, el cual se caracteriza por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. (Schaufeli, Salanova, González-Roma y Bakker, 2002).

El vigor se refiere al alto nivel de energía y resistencia mental que se dispone mientras se trabaja, generando que el trabajo sea percibido como una experiencia estimulante y energética, (Schaufeli, et al., 2002 citado en Fernández y Yáñez, 2014), asociado al deseo de invertir esfuerzo en el trabajo incluso cuando aparecen dificultades (Salanova y Schaufeli, 2009; Schaufeli y Bakker, 2004; Schaufeli et al., 2002).

Cuadro 1



Fuente: Elaboración propia.

La dedicación implica estar totalmente involucrado en el trabajo y experimentar sentimientos de entusiasmo, así como de inspiración, orgullo y reto por la tarea que se realiza. La absorción tiene que ver con tener una absoluta concentración y una fascinación con el trabajo. La persona percibe la sensación de que el tiempo vuela y se deja llevar por lo que hace (Schaufeli, et al., 2002 citado en Fernández y Yáñez, 2014), experimentando dificultades para desconectarse de aquello (Salanova y Schaufeli, 2009).

Kahn (1990) identifica tres condiciones psicológicas que influyen en la presencia del engagement, las cuales son: Plenitud psicológica, o idea de recompensa al involucrarse de manera intensa en la labor. Seguridad psicológica, o seguridad de involucrarse en el trabajo sin sufrir consecuencias negativas para la autoimagen o el estatus. Y finalmente la disponibilidad psicológica, sentido de contar con los recursos personales necesarios para desempeñar favorablemente la tarea.

Para profundizar más en este concepto, antecedentes previos nos indican que ha sido la investigación sobre el burnout la que ha estimulado el desarrollo del campo de estudio del engagement (Rodríguez-Muñoz y Bakker, 2013). Y es que en un principio los estudios sobre calidad de vida siempre fueron vistos desde una óptica negativa, adquiriendo un especial

protagonismo este tópico llamado burnout (Müller, Pérez y Ramírez, 2013), que fue definido por Maslach y Jackson (1981) como un trastorno derivado del ejercicio laboral, que se manifiesta a través de una sensación creciente de cansancio emocional, cinismo, actitudes negativas hacia las personas y de una evaluación negativa de sí mismo y del desempeño que se tiene en el trabajo.

Estas características son organizadas por Maslach en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, que son recogidas por el Inventario de Burnout del mismo autor: el MBI o Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981).

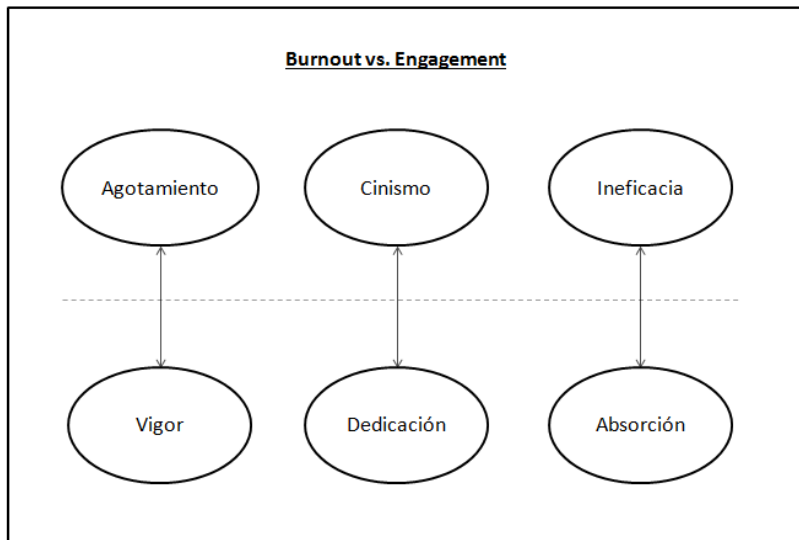
En los años setenta Freuderberger se refirió al burnout como una combinación de cansancio emocional crónico, fatiga física, pérdida de interés por la actividad laboral, baja realización personal y deshumanización en el cuidado y atención a los usuarios. (Freuderberger, 1974, citado en Parra, 2010). Desde entonces, en la literatura científica se utiliza este término que en castellano se ha traducido como estar quemado o quemarse en el trabajo. (Parra, 2010)

Más recientemente, Schaufeli y Enzmann (1998), lo han definido como un estado mental persistente, negativo, relacionado con el trabajo en individuos normales que se caracteriza principalmente por agotamiento emocional.

A pesar de las diversas definiciones, existe acuerdo en la aceptación de que el burnout es un síndrome tridimensional de agotamiento emocional, entendido como desgaste y agotamiento de los recursos emocionales, despersonalización o cinismo que se refiere a actitud fría de desarraigo y pérdida de la capacidad de contacto, y finalmente pérdida de realización personal, comprendiéndose por esta la falta de competencia y eficacia profesional (Parra, 2010).

Para ahondar y comprender a claramente la relación existente, cabe recalcar que existen dos corrientes de pensamiento a la hora de conceptualizar el engagement; Maslach y Leiter (1997) señalan que el engagement se caracteriza por altos niveles de energía, participación y eficacia, los polos opuestos a las tres dimensiones del burnout. Estos autores plantean que en el caso del burnout, la energía se convierte en agotamiento, la participación en cinismo, y la eficacia se transforma en ineficacia (Rodríguez-Muñoz y Bakker, 2013).

Cuadro 2



Fuente: elaboración propia.

Una segunda visión aceptada para conceptualizar, y es la que ha cobrado mayor relevancia en el estudio, se muestra de acuerdo en que el engagement es la antítesis del burnout, aunque es planteada como un concepto con identidad propia (Rodríguez-Muñoz y Bakker, 2013). Esta es la definición de Schaufeli y Bakker (2010) ya vista, quienes definen el engagement como un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción.

Concretamente, la investigación reciente sobre el síndrome de estar quemado en el trabajo, considerando sus tres clásicas dimensiones, ha puesto de manifiesto dos tendencias, el estudio tradicional del concepto: la ampliación a todo tipo de profesiones y otras muestras preocupacionales, y el estudio de su teóricamente opuesto, el engagement o vinculación psicológica (Parra, 2010).

Precisamente, las últimas tendencias en el estudio del burnout han dado un giro hacia el estudio de su teóricamente opuesto: el engagement. Este cambio es debido al auge de la Psicología Positiva en los últimos años, nueva concepción que se centra no tanto en las debilidades y las disfunciones del ser humano, sino en sus fortalezas y su funcionamiento óptimo (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). Y esta necesidad de aproximarse al bienestar laboral desde la psicología positiva ha llevado a cambiar el foco desde el burnout al engagement (Rodríguez, Martínez, y Salanova, 2014).

### **3.3.2 CONSECUENCIAS DEL ENGAGEMENT EN EL TRABAJO**

Se ha descubierto que los empleados que poseen un alto engagement están fuertemente conectados y entusiasmados con su trabajo y las tareas que hacen diariamente en él, yendo más allá de la simple descripción de cargo y obteniendo resultados superiores, tanto a nivel de desempeño individual como también a nivel organizacional. (Rodríguez, et al., 2015)

Además, empleados de alto engagement hacen esfuerzos extra en su trabajo para dar una apropiada atención a las necesidades de los clientes y para defender a la organización, dedican más horas y se sienten felizmente absorbidos por su trabajo. (Rodríguez, et al., 2015).

Investigaciones previas han revelado que los empleados con engagement son personas optimistas y autoeficaces, capaces de manejar los eventos que afectan sus vidas. Gracias a su actitud positiva y alto nivel de actividad, estos empleados generan su propia retroalimentación positiva, en términos de apreciación, reconocimiento y éxito (Bakker and Demerouti, 2008).

Concretamente, las personas con mayor engagement sienten pasión en su trabajo, por lo tanto, trabajan en forma más intensa y van más allá de los límites formales de su cargo (Wood, 2015, citado en Rodríguez, et al., 2015).

### **3.3.3 ESTUDIOS RECIENTES SOBRE ENGAGEMENT**

La mayoría de los estudios existentes sobre engagement en el trabajo apoyan la idea de que se trata de una experiencia positiva con múltiples beneficios (Bakker y Leiter, 2010). Sin embargo, Bakker, Van Veldhoven y Xanthopoulou (2010) afirma que el engagement puede tener un lado oscuro. Esto luego de que Buehler, Gtiffin y Ross (1994) señalaran que una elevada autoestima puede conllevar a una falacia de la planificación, en otras palabras, una subestimación del tiempo necesario para lograr las metas y objetivos. Siguiendo con esta misma línea, un trabajador con exceso de optimismo puede tender a persistir en el desarrollo de proyectos abocados al fracaso (Armor y Taylor, 2002).

### **3.4 CONFLICTO TRABAJO FAMILIA- FAMILIA TRABAJO**

Los autores Greenhaus y Beutell (1985), establecieron el marco conceptual definiendo el conflicto trabajo familia como una fricción que se produce entre las presiones ejercidas por el

trabajo y por la familia, llegando a ser en algunos aspectos incompatibles; Señalando además que cuanto más tiempo y energía se dedica a un rol, menos dedicación tiene el otro.

En las ciencias sociales existe un consenso asentado de que el trabajo constituye una de las actividades de mayor importancia para la integración, ajuste psicológico y social de las personas (Jiménez y Moyano, 2008). Blanch (1996) señala que desde la era industrial el trabajo ha trascendido desde la esfera de la economía hacia otros ámbitos relevantes en la vida de las personas y las comunidades, en la experiencia individual y colectiva, llegando en ocasiones a determinarlos. Según Jiménez y Moyano (2008), Chile ostenta el récord horario de permanencia de los trabajadores en su lugar de trabajo, lo que equivale a más de 100 días al año, respecto del de países desarrollados; Además de la creciente incorporación de las mujeres al ámbito laboral, incremento del divorcio, disminución del tamaño de las familias, aumento de mujeres jefas de hogar, aumento de familias monoparentales, aumento de depresión, de estrés laboral y de suicidio, son todos factores que posibilitan la existencia de conflicto trabajo familia. La mayoría de las personas, independientemente de su sexo, han manifestado que lo más importante para sus vidas es su familia (Jute, Searle y Klepa, 1991). El concepto de familia en Chile ha sufrido significativos cambios con el correr de los años, esto debido a factores sociodemográficos, entre los cuales están el aumento de la participación de la mujer en el mercado laboral, el incremento de las expectativas de vida, las demandas por el cuidado de los hijos y la existencia de familias con doble ingreso (Arriagada, 2005). Respecto del estudio de la relación trabajo-familia, éste ha recibido gran atención en los últimos 30 años (Werbel y Walter, 2002). Jiménez y Moyano (2008) aseveran la existencia de un conflicto ocasionado por la exposición a extensas jornadas laborales en desmedro del tiempo destinado a la familia, situación que sería transversal e independiente al tipo de empleo.

La discrepancia entre los distintos intereses y energías dedicadas al trabajo o a la familia hace que resulte fundamental entender cómo viven las personas la relación familia-trabajo, trabajo-familia y en qué medida les afecta esta situación (Rodríguez y Nouvilas, 2007). La investigación sobre el conflicto trabajo familia (CTF), familia trabajo (CFT) fue un área poco desarrollada hasta que en los años 80 se centró en las parejas de doble carrera y en las madres trabajadoras, sin embargo, fue en la década de los noventa, cuando más se abrió el campo, ampliándose a otros aspectos,



como las consecuencias del trabajo o las implicancias que éstas tienen para la salud (Perry-Jenkins, Reppeti y Crouter, 2000).

Estudios recientes han reconocido el conflicto de manera bidireccional, es decir, la interferencia del trabajo en la familia como la familia interviniendo en el trabajo (Greenhaus y Beutell, 1985; Gaffey y Rottinghaus, 2009). Así, autores como Judge, Boudreau y Bretz, (1994) señalan que en la medida en que los individuos desempeñan diferentes roles, posiblemente las expectativas de un rol harán que el desempeño en otro rol se dificulte y que, de esta manera, la persona experimente un conflicto. En este sentido, se puede afirmar que el conflicto entre los roles que desempeñan las personas tanto en la familia como en el trabajo es una clase especial de conflicto en el cual las presiones ejercidas sobre cada uno de dichos roles son incompatibles. Así, la participación en uno de esos roles hace más difícil la participación en el otro (Goff, Mount y Jamison, 1990).

Cabe señalar además que Greenhaus y Beutel (1985), identificaron tres tipos de Conflicto trabajo-familia, basados en tiempo, estrés y en comportamiento. Los autores señalan que el Conflicto basado en el tiempo se produce por la distribución desigual del tiempo destinado a cada rol, así como la falta de tiempo para uno mismo como consecuencia de las demandas del trabajo y de la familia. Nomaguchi (2009), afirman que el Conflicto basado en estrés se genera como consecuencia de las altas demandas del trabajo, requerimientos de la empresa y afán de éstas por reducir costos, desencadenando situaciones de estrés para el individuo. De igual forma, señala que las demandas familiares tienden a generar situaciones de estrés sobre la persona en ocasiones críticas. Respecto al Conflicto basado en el comportamiento, éste se produce cuando el comportamiento requerido para un rol es difícil de ajustar al comportamiento requerido en el otro rol (Greenhaus y Beutel, 1985).

De esta forma, Hill (2006) afirma que esta relación entre el trabajo-familia pasa a ser un conflicto que se convierte en fuente de estrés para los individuos. En efecto, Chinchilla, Gallo, León y Poelmans (2003), certifican esto mediante un estudio descriptivo realizado en España, en el que se demostró que el 40% de las personas que trabajan sufren conflicto como padres, esposos y trabajadores, lo que les lleva a experimentar estrés.

El conflicto puede verse generado por una serie de presiones en la familia, tales como elementos que incluyen solicitudes de la pareja y el cuidado a otros, como sería el caso del cuidado de los

niños, el cuidado de adultos enfermos o discapacitados y el cuidado de adultos mayores, el nacimiento de un hijo, muerte de algún miembro de la familia o tareas domésticas (Miranda y Viera, 2011). Si las fuentes de conflicto surgen del trabajo, García, González y Peiró (1996) han manifestado que los estresores pueden ser asociados a las características del horario laboral, los estresores de rol, el estatus dentro de la organización o las características de la tarea. La literatura sobre el conflicto ha destacado su relación con la salud, señalando los efectos negativos que produce el conflicto trabajo-familia en ella (Voydanoff, 1988). Existen otros trabajos que muestran cómo el conflicto en general o inter rol se relaciona negativamente con el bienestar psicológico y en concreto, influye en la salud mental (Vinokur, Pierce y Buck, 1999). A su vez, la mayoría de las investigaciones coinciden al señalar el conflicto como fuente de estrés (Hill, 2006). También se ha considerado el conflicto como fuente de insatisfacción laboral y de insatisfacción con la vida, la depresión o el burnout (Bacharach, Bemberger y Conley, 1991). A partir de estos hechos, diversos autores señalan la necesidad de explorar ambas direcciones del conflicto, con el fin de identificar si es el trabajo lo que dificulta el desempeño de las responsabilidades familiares (conflicto trabajo-familia) o bien, si es la familia la que incide en el trabajo (conflicto familia-trabajo) (Frone, Russell y Cooper, 1992).

### **3.5 ESTUDIOS RELACIONADOS AL ENGAGEMENT Y EL CONFLICTO TRABAJO FAMILIA- FAMILIA TRABAJO**

Si bien los trabajadores con engagement no son adictos al trabajo, pueden tener tal grado de dedicación que acaben llevándose trabajo a sus hogares. Y es que los empleados pueden llegar a estar tan inmersos en su trabajo que olviden sus descansos o cuidar sus relaciones personales. Esto nos hace pensar que el engagement puede tener un lado oscuro que puede generar consecuencias negativas, como por ejemplo potenciar el conflicto trabajo-familia (Rodríguez-Muñoz y Bakker, 2013).

Bakker et al., (2010) mediante un estudio realizado en una población holandesa, hallaron que el engagement se relaciona de forma positiva con las horas extra de trabajo. De esta forma, es lógico pensar que se puede relacionar el engagement con la adicción al trabajo y la necesidad incontrolable de trabajar arduamente a pesar de no disfrutar de ello.

Una muestra conformada por 265 docentes de diferentes niveles educativos, pertenecientes a la provincia de Huelva, España, alcanzaron un alto nivel de engagement en sus tres dimensiones,



destacando la dedicación como actor clave que puede afectar de forma positiva el bienestar psicológico de los empleados (Durán et al., 2005).

Pena y Extremera (2012) analizaron a 245 profesores de Primaria, los que presentaron niveles medios de despersonalización, de agotamiento y unos niveles medios altos de realización personal. Por otro lado, sus niveles de engagement resultaron bastante elevados, con un nivel medio alto en vigor y niveles altos en dedicación y absorción. Con respecto a la variable género, las mujeres y aquellos profesores con elevados niveles en las tres dimensiones de Inteligencia Emocional perciben un mayor vigor asociado a su tarea docente.

Rey et al., (en revisión) afirman que el nivel educativo en el que profesores imparten la docencia, el carácter vocacional y el tipo de alumnado con el que trabajan influyen en los niveles elevados de engagement.

En un estudio realizado por Ten Brummelhuis, Bakker y Euwema (2010) se concluyó que la interferencia trabajo-familia está negativamente relacionada con el engagement en el trabajo, luego de haber analizado una muestra conformada por 1430 empleados en Holanda.

Un reciente estudio, Salanova, Martínez y Llorens, (2012) plantean que una persona puede controlar hasta cierto rango la cantidad de trabajo, pero la falta de información y el conflicto generado entre demandas provienen de la interacción con el entorno laboral, desencadenando así mayores niveles de estrés.

Una investigación realizada a 395 profesores pertenecientes al Sistema Nacional de Investigación (SNI) de universidades de México, señala que no existe diferencia entre hombre y mujeres en la percepción del conflicto trabajo-familia y se relaciona positivamente con la depresión (Ramos, 2012).

En la comuna de Pencahue, ubicada en la Provincia de Talca, en la VII Región del Maule, se realizó un estudio que involucró a 86 profesores de establecimientos municipales en calidad de titulares, a contrata y a prestación de servicios. El estudio señala que los docentes presentan conflicto trabajo familia basado en comportamiento. Situación que se ve reflejada por el trabajo que se llevan a sus hogares (Martínez y Olivos, 2010).

## CAPITULO 4: RESULTADOS

### 4.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN GENERAL DE LA MUESTRA

La muestra de este estudio estuvo constituida por 236 docentes de la comuna de Los Ángeles. En donde el 68,2% de los funcionarios son de género femenino y el 31,8% de género masculino, datos que se muestran en la Tabla 1.

La tabla 1 muestra que la edad promedio más baja la presento el género femenino (39 años), mientras que el más alto se observó en el género femenino del (40 años), donde la edad promedio de la muestra total corresponde a 40 años aproximadamente (39.5 años).

Tabla 1

	Universo	Muestra total	Género					
			Masculino			Femenino		
			n	%	Edad promedio	n	%	Edad promedio
<b>Establecimientos Municipales</b>								
Escuela Blanco Encalada	40	11	2	18.2	44.3	9	81.8	39.27
Escuela Hogar	38	14	3	21.4	42.9	11	78.6	42.14
Liceo Agroindustrial Llano Blanco	39	17	2	11.8	41.9	15	88.2	41.91
Liceo Industrial A-65	100	40	20	50.0	42.3	20	50.0	39.64
Liceo Técnico Juanita Fernandez B-63	59	24	9	37.5	36.6	15	62.5	36.16
Escuela Clara Rebolledo de Godoy	17	7	2	28.6	38.8	5	71.4	35.83
<b>Total</b>			<b>38</b>			<b>75</b>		
<b>Establecimientos Particular subvencionado</b>								
Colegio Santa Teresa de Los Andes	23	21	2	9.5	33.0	19	90.5	36
Colegio San Lorenzo	26	20	8	40.0	39.3	12	60.0	39.36
Colegio Concepción	42	27	8	29.6	43.2	19	70.4	43.03
Colegio Hispanoamericano	39	15	6	40.0	40.7	9	60.0	40.73
Colegio Marta Brunet	54	24	7	29.2	36.3	17	70.8	35.38
Colegio Santa Rita	25	16	6	37.5	41.9	10	62.5	42.63
<b>Total</b>			<b>37</b>			<b>86</b>		
<b>Total muestra</b>	<b>502</b>	<b>236</b>	<b>75</b>	<b>31.8</b>	<b>40</b>	<b>161</b>	<b>68.2</b>	<b>39</b>

Fuente: Elaboración propia.

Una segunda aproximación descriptiva de los datos se recoge en la tabla 2, que nos indica información sociodemográfica de la muestra, de los cuales se puede distinguir que no existe una diferencia relevante entre género ni tipo de establecimiento en relación al número de hijos, considerando un promedio de 1.3 hijos por docente.

Se puede visualizar que el mayor número de personas casadas y solteras se alcanza en los establecimientos particulares subvencionados en el género femenino.

Por su parte, la mayor cantidad de años de servicio en promedio lo presentan docentes varones de establecimientos municipales con 11.1 años.

Tabla 2

Variable	Tipo de establecimiento			
	Municipal		Particular subvencionado	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
N° de personas que vive acompañado	31	69	30	81
N° de personas que no vive acompañado	7	6	7	5
Promedio n° de hijos	1.3	1.2	1.4	1.2
Estado civil				
Casado(a)	15	34	15	42
Soltero(a)	15	30	17	36
Viudo(a)	2	0	2	1
Conviviente(a)	5	7	2	3
Separado(a)	2	1	2	2
Divorciado(a)	0	3	1	3
Promedio años de servicio	11.1	5.8	9.9	9.1
N° personas con estudios postgrado	9	21	14	18
N° personas con jefatura	16	35	19	54
Tipo de contrato				
N° personas contrato plazo fijo	20	44	9	27
N° personas contrato indefinido	18	31	28	59
Carga horaria				
N° personas carga menor a 22 hrs	2	2	3	8
N° personas carga 22-33 hrs	4	9	8	11
N° personas carga 33 hrs o más	32	64	26	67

Fuente: Elaboración propia

## 4.2 ANÁLISIS DE LAS ESCALAS

### 4.2.1 ANÁLISIS DE LAS ESCALAS DE LAS ENCUESTAS: FIABILIDAD

Analizar la fiabilidad de las dimensiones que componen un cuestionario es requerido para indicar en qué grado las respuestas a las preguntas (pertenecientes a una misma dimensión) covarian y se

relacionan entre sí, lo que permite confirmar si los ítems miden lo mismo y son sumables en un puntaje total para cada variable. Para este estudio se utilizó el Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Escalas o factores	Alfa de Cronbach
Engagement	0.882
Conflicto trabajo familia	0.843
Conflicto familia trabajo	0.844
Comportamiento	0.785
Tiempo	0.759
Estrés	0.805

Fuente: Elaboración propia.

De cada escala o factor podemos desprender lo siguiente:

Para la escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) que incluye 17 ítems, el coeficiente es de 0.882 el cual se considera como un valor aceptable para la investigación.

Por otra parte, la escala Conflicto trabajo familia (Familia trabajo) fue separada según el tipo de conflicto. Así, la dirección Conflicto trabajo familia que incluye 9 ítems, presentó un alfa de 0.843, el Conflicto familia trabajo con 9 ítems mostró un alfa igual a 0.844, el conflicto basado en comportamiento, tiempo y estrés, presentaron coeficientes de 0.785, 0.759 y 0.805 respectivamente, todos coeficientes aceptables y coincidentes con la investigación anterior de Miranda y Viera (2011).

#### 4.2.2.1 ENGAGEMENT

En relación con el nivel de engagement, la muestra obtuvo una media de 3.88 en la escala de tipo Likert de 1 a 5.

Tabla 4

	Nivel
Alto	> 3.88
Bajo	≤ 3.88
Media	3.88
Desv. típica	0.52
Varianza	0.27

Fuente: Elaboración propia.

En base a este resultado se han considerado dos niveles de engagement, estando el nivel alto sobre la media, y el nivel bajo menor o igual a la media (Véase Tabla 4).

La Tabla 5 indica el número de docentes clasificadas por género y tipo de establecimiento, y a su vez, la media alcanzada y su clasificación respecto al nivel de engagement. Los valores entregados indican que en promedio los docentes varones de establecimientos municipales alcanzan un nivel alto de engagement, a diferencia de las mujeres quienes en promedio obtienen un nivel bajo de engagement. Sin embargo, en los establecimientos particulares subvencionados se da la situación contraria, donde las mujeres en promedio obtienen un nivel alto de engagement y no así los varones.

Tabla 5

Engagement	Tipo de establecimiento					
	Municipal			Particular subvencionado		
	Masculino	Femenino	n	Masculino	Femenino	n
N° de personas nivel alto	23	41	64	14	44	58
N° de personas nivel bajo	15	34	49	23	42	65
Media nivel engagement	3.97	3.88		3.77	3.89	

Fuente: Elaboración propia.

Los altos niveles de engagement se evidenciaron en hombres pertenecientes a establecimientos municipales y en mujeres pertenecientes a establecimientos particulares subvencionados.

#### 4.2.2.2 CONFLICTO TRABAJO FAMILIA- FAMILIA TRABAJO

Una tercera aproximación descriptiva a los datos, se recoge en la Tabla 6, donde se señala el número de personas que presentan el tipo de conflicto descrito clasificado según género y el porcentaje respecto del total de hombres y mujeres de la muestra. Además, se clasifican estos datos por tipo de establecimiento, en el cual, cuyo porcentaje especifica la relación conforme al total de docentes por tipo de establecimientos.

Los valores de conflicto indican respecto a la direccionalidad, que el conflicto trabajo familia se presenta en 127 docentes del total de la muestra, donde un 51% de la muestra de las mujeres presentan esta direccionalidad de conflicto, como también un 58% de los varones de la muestra. También, observamos que el conflicto trabajo familia se da preferentemente en establecimientos particulares subvencionados, alcanzando un total de 72 docentes con este conflicto.

Tabla 6

Tipo de Conflicto	Género				total	Tipo de establecimiento			
	Masculino		Femenino			Municipal		Particular subv.	
	n	%	n	%		n	%	n	%
<b>Direccionalidad</b>									
Conflicto trabajo familia	44	58.7	83	51.6	<b>127</b>	55	48.7	72	58.5
Conflicto familia trabajo	45	60.0	93	57.8	<b>138</b>	64	56.6	74	60.2
Ambos conflictos	43	57.3	76	47.2	<b>119</b>	53	46.9	66	53.7
Sin conflicto	32	42.7	85	52.7	<b>117</b>	60	53	57	46.3
<b>Tipo</b>									
Comportamiento	50	66.7	107	66.4	<b>157</b>	71	62.8	86	69.9
Tiempo	48	64.0	92	57.1	<b>140</b>	66	58.4	74	60.2
Estrés	49	65.3	94	58.3	<b>143</b>	64	56.6	79	64.2

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, 138 docentes del total de la muestra presentan conflicto familia trabajo, presentándose mayoritariamente en los hombres, alcanzando un 60% del total de hombres de la muestra. Donde una vez más, el mayor nivel de conflicto familia trabajo está atribuido a los establecimientos particulares subvencionados con un 60% de estos.

Destacar que, del total de la muestra, 119 personas (50,4%), presentan ambos tipos de conflicto y 117 personas (49,6%) no presentan ninguna direccionalidad en conflicto.

Desde otra perspectiva, se visualiza que el conflicto basado en comportamiento no exhibe mayor diferencia entre géneros, donde un 66% del total de hombres y de mujeres lo presenta. No obstante, respecto al conflicto basado en tiempo y estrés se muestran mayormente en hombres, y en establecimientos particulares subvencionados.

En la Tabla 8 se muestran datos respecto de las variables clasificadas según tipo de conflicto presentado. Vemos que los cinco tipos de conflicto se dan mayormente en los docentes con mayor carga horaria.

Además, se observa que no existe gran diferencia entre los cinco tipos de conflicto y quienes presentan jefatura de curso, siendo no relevante esta variable para el análisis.

Tabla 8

Conflicto	Carga horaria			Jefatura		Vive acompañado	
	Menor a 22 hrs	Entre 22 y 33 hrs	Mayor a 33 hrs	Con jefatura	Sin jefatura	Si	No
<b>Direccionalidad</b>							
Conflicto trabajo familia	60.0	43.8	55.0	50.8	57.1	53.1	60.0
Conflicto familia trabajo	66.7	46.9	59.8	57.3	59.8	58.8	56.0
Ambos conflictos	53.3	43.8	51.3	49.2	51.8	50.2	52.0
Sin conflicto	46.7	56.3	48.7	50.8	48.2	49.8	48.0
<b>Tipo</b>							
Comportamiento	80.0	56.3	67.2	62.9	70.5	65.9	72.0
Tiempo	73.3	53.1	59.3	56.5	62.5	60.2	52.0
Estrés	80.0	50.0	60.8	59.7	61.6	60.7	60.0

La tabla muestra los valores en porcentaje.

Fuente: Elaboración propia

Para quienes viven acompañados, es mayor el conflicto familia trabajo y basado en comportamiento, mientras que para quienes viven sin compañía es mayor el número de personas con conflicto trabajo familia, basado también mayoritariamente en comportamiento.

### 4.3 CORRELACIONES

Para el análisis se consideraron las variables Número de hijos, Tipo de establecimiento, Estudio de postgrado, Por medio Engagement y se construyó la variable Promedio Engagement<sup>2</sup> que representa exceso de Engagement en los individuos. En primer lugar, se analizó la significancia de éstas variables a través de un modelo Probit, las que luego fueron analizadas marginalmente como se observa en la Tabla 9.

Para la correlación de las dimensiones analizadas, al aplicar la marginalidad de las variables que resultaron significativas según los resultados arrojados por el modelo Probit, se observa en la Tabla 9 que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el número de hijos y ambas direcciones del conflicto.

Tabla 9

Variable	CTF dy/dx	CFT dy/dx
Número de hijos	0.0683 (0.0328)**	0.0768 (0.0323)**
Tipo de establecimiento	-0.1069 (0.0675)	-0.0304 (0.0664)
Estudios de postgrado	0.1590 (0.0742)**	0.1135 (0.0732)
Promedio engagement	-2.0828 (0.971)**	-1.3041 (0.9258)
Promedio engagement <sup>2</sup>	0.2262 (0.1248)*	0.1238 (0.1193)
n	236	236
chi2	33.58	29.44

Superíndices \*\*\*, \*\*, \* indica la significancia estadística 1, 5 y 10 por ciento, respectivamente.

Fuente: Elaboración propia.

Para el análisis marginal de las dimensiones analizadas sobre el Conflicto trabajo familia, se obtuvo lo siguiente:

- Existe una correlación positiva y significativa entre el número de hijos y el conflicto trabajo familia.
- No existe correlación estadísticamente significativa entre el tipo de establecimiento y el conflicto trabajo familia.
- Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre Engagement y Conflicto trabajo familia.
- Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre Engagement<sup>2</sup> (Exceso de engagement) y Conflicto trabajo familia.

Para el análisis marginal de las dimensiones analizadas sobre el Conflicto familia trabajo, se obtuvo lo siguiente:

- Existe una correlación positiva y significativa entre el número de hijos y el conflicto familia trabajo.
- No existen correlaciones estadísticamente significativas para el resto de las variables.



## CAPITULO 5: CONCLUSIONES

El engagement es una variable nueva de estudio del Recurso Humano, que nos habla de un estado mental positivo hacia el trabajo, caracterizado por sus tres dimensiones, que se puede entender prácticamente como la pasión, dedicación y entusiasmo por el trabajo. Por su parte, el conflicto nos refiere a la superposición de roles que no son compatibles.

El engagement, experiencia positiva con múltiples beneficios, no es sinónimo de adicción al trabajo, sin embargo, genera que las personas presenten altos grados de compromiso y dedicación, aun cuando ha finalizado su jornada laboral. De esta forma, la dedicación que trasciende sus horas de trabajo puede transformarse en un exceso de engagement lo que generaría consecuencias negativas, como, por ejemplo, potenciar el conflicto trabajo familia. Esta situación es avalada por el presente estudio, ya que observamos que, si bien el nivel de engagement disminuye los niveles de conflicto trabajo familia - familia trabajo, un exceso en el nivel de engagement tiene un efecto contrario, aumentando el nivel de este conflicto. Esta variable es relevante, puesto que se puede traducir en un punto de inflexión entre el nivel óptimo de engagement que trae consecuencias positivas y un nivel que produce efectos negativos en los individuos.

Desde el modelo de los roles de género, la literatura deduce que el hombre, a causa de su mayor implicación en el trabajo, transmitirá a la escalera familiar la tensión creada en el trabajo. En consecuencia, se dice que los hombres con tensiones en el trabajo estarán más fuertemente asociados al CTF que en relación a las mujeres. Mientras que para las mujeres, se esperara que sean más propensas a trasladar al trabajo sus tensiones familiares, por estar más involucradas en las labores domésticas, el cuidado de la familia y las responsabilidades familiares, por lo que estarían asociadas a un CFT. Respecto a esto, en el análisis realizado se evidencia que para ambas dimensiones del conflicto los mayores niveles se presentan en las mujeres, no cumpliéndose lo señalado por otros autores.

Respecto de la relación trabajo familia, se afirma la existencia de un conflicto ocasionado por la exposición a extensas jornadas laborales (Jiménez y Moyano, 2008) en desmedro del tiempo destinado a la familia, situación que sería transversal e independiente al tipo de empleo. Concretamente, y basándonos en la carga horaria que pueden presentar los docentes se demostró

que quienes presentaban menor carga horaria poseen mayor conflicto en todos los niveles, en comparación a cargas horarias mayores, por lo cual a través de esta muestra no se avala lo señalado por Jiménez y Moyano (2008).

Al observar la relación positiva y estadísticamente significativa entre estudios de postgrado y conflicto trabajo familia, podemos concluir que a mayor formación, aprendizajes y conocimientos, adquiridos por los individuos, conllevan a adquirir mayores responsabilidades en el trabajo y como consecuencia llevar trabajo al hogar, potenciando el conflicto trabajo familia.

Haciendo alusión a las hipótesis planteadas, tenemos que el nivel promedio de engagement se relaciona negativa y significativamente con la variable conflicto trabajo familia, por ende, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa  $H_1$ .

En torno a la segunda hipótesis planteada, tenemos que el nivel promedio de engagement se relaciona negativamente con el conflicto familia trabajo y no es estadísticamente significativa, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula  $H_2$  y aceptamos  $H_3$ .

## **5.1 DISCUSIÓN**

El presente estudio contribuye a la literatura en el análisis de variables que se enmarcan dentro de la psicología positiva y el área del recurso humano. Esta investigación tiene relevancia, puesto que el engagement es una variable de estudio relativamente nueva, por lo cual no existen numerosos estudios acerca de este a nivel nacional y mundial. Igualmente, constituye una herramienta que aumenta el nivel de productividad individual y colectiva en la organización, además de disminuir el conflicto trabajo familia, por lo que es necesario e importante que las empresas conozcan de esta variable y puedan establecer políticas que desarrollen el engagement en sus colaboradores.

Esta investigación es relevante, puesto que es un incentivo para estudiar y conocer las actividades que potencian el engagement en las personas y da pie para cuantificar el punto de inflexión en el cual, el engagement deja de ser una variable que entrega beneficios positivos y se convierte en exceso de engagement con consecuencias negativas.

Es recomendable, en futuras investigaciones poder medir estas variables en otros sectores de la economía. Asimismo, queda pendiente y sería interesante profundizar y categorizar las

dimensiones del conflicto y del engagement. Sugerimos estudiar la relación entre engagement y los tipos de conflicto, en lugar de la direccionalidad.



## BIBLIOGRAFÍA

- Arriagada, I. (2005). Transformaciones sociales y demográficas de las familias latinoamericanas. En Valdés, T. y Valdés, X. (Eds.) Familia y Vida Privada ¿Transformaciones, tensiones, resistencias y nuevos sentidos? FLACSO-Chile / CEDEM / UNFPA.
- Armor, D. y Taylor, S. (2002). When predictions fail: The dilemma of unrealistic optimism. *The psychology of intuitive judgment*. 334-347.
- Bacharach, S., Bamberger, P. y Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behaviour*. 12, 39-53.
- Bakker, A. y Demerouti E. (2008). Towards a model of work engagement. Career Development International. *Emerald Group Publishing Limited*. 13, 209-223.
- Bakker, A. y Leiter, M. (2010). Work Engagement. A Handbook of Essential Theory and Research. *Library of Congress Cataloging-in-Publication Data*.
- Bakker, A., van Veldhoven, M. y Xanthopoulou, D. (2010). Beyond the Demand-Control Model. Thriving on High Job Demands and Resources. *Journal of Personnel Psychology* 9, 3-16.
- Blanch, J. (1996). Psicología social del trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 26, 175-189.
- Buehler, R., Griffin, D. y Ross, M. (1994). Exploring the “Planning Fallacy”: Why People Underestimate Their Task Completion Times. *Journal of Personality and Social Psychology*. 67, 366-381.
- Chiang, M., Martin, R. y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid. Universidad Pontificia Comillas.
- Chinchilla, N., Gallo, S., León, C. y Poelmans, N. (2003). Familias de doble ingreso, víctimas del conflicto trabajo-familia. Barcelona: Departamento de Bienestar y Familia de la Generalidad de Cataluña.
- Durán, M., Extremera, N., Montalbán, F. y Rey, L. (2005). Engagement y Bournout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una

- muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 21, 145-158.
- ENCLA (2011). Informe de Resultados Séptima Encuesta Laboral. Dirección del Trabajo: Santiago de Chile.
  - Fernández, C. y Yañez, R., (2014) Describiendo el engagement en profesionales de enfermería de atención primaria de salud. *Ciencia y Enfermería XX* . 3, 131-140.
  - Ford, M., Heinen, B. y Langkamer, K. (2007). Work and Family Satisfaction and Conflict: A Meta-Analysis of Cross-Domain Relations. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 57-80
  - Freuderberger, (1970) citado en Parra, P., (2010) Relación entre el nivel de Engagement y el rendimiento académico teórico/práctico. *Rev Educ Cienc Salud 2010*; 7, 57-63
  - Frone, M., Russell, M. y Cooper, M. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*. 77, 65-78. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.77.1.65>
  - Gaffey, A. y Rottinghaus, P. (2009). The Factor Structure of the Work-Family Conflict Multidimensional Scale: Exploring the Expectations of College Students. *Journal of Career Assessment*. 17, 495-506.
  - Garcia, F., González, P. y Peiró, J. (1996). El trabajo en relación con otros ámbitos de la vida. *Síntesis*. 2, 187-224.
  - Goff, S., Mount, M. y Jamison, R. (1990). Employer supported child care, work/family conflict, and absenteeism: A field study. *Personnel Psychology*. 43, 793-809.
  - Greenhaus, J. y Beutell, N. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*. 10, 76-85.
  - Gutek, B., Searle, S. y Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanation for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*. 76, 560-568.
  - Hill, E. (2006). Work-Family Facilitation and Conflict, Working Fathers and Mothers, Work-Family Stressors and Support. *Journal of Family Issues*. 26, 793-819.
  - Informe Nacional 2013, Estadísticas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. Departamento de Regulación y Estudios Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Superintendencia de Seguridad Social. Gobierno de Chile.

- Jiménez, A. y Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida. *Revista Universum*. 23, 116-133.
- Judge, T., Boudreau, J. y Bretz, R. (1994). Job and life attitudes of male executives. *Journal of Applied Psychology*. 79, 767-782.
- Kahn W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*. 33, 692-724.
- Kahn, W. A. (1990). "Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work." *Academy of Management Journal*. 33, 692-724.
- Martínez, N y Olivos, J. (2010). Relación entre Compromiso Organizacional, Salud Mental y Conflicto Trabajo – Familia en Profesores de la Comuna de Penciahue. *Memoria de Grado. Universidad de Talca, Chile*.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*. 2, 99-113.
- Michel, J., Mitchelson, J., Kotrba, L., LeBreton y Baltes, B. (2009). A comparative test of work-family conflicto models and critical examination of work-family linkages. *Journal of Vocational Behaviors*. 74, 199-218.
- Miranda, J y Viera, M. (2011). Adicción al trabajo y conflicto trabajo familia en trabajadores de la región del Libertador General Bernardo O'Higgins
- Müller, R., Pérez, C. y Ramirez, L. (2013) Estructura factorial y consistencia interna de la Utrech Work Engagement Scale (UWES) 17 entre trabajadores sanitarios de Chile. *Liberabit. Revista de Psicología*. Consultado el 1 de septiembre, 2015. Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68629471002>>
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) (2002): The changing organization of work and the safety and health of working people. Knowledge gaps and research directions. (DHHS Publication No. 2002-1 Washington, DC: U.S. Government Printing Office.
- Nomaguchi, K. (2009). Change in Work-Family Conflict Among Employed Parents Between 1977 and 1997. *Journal of Marriage and Family*. 71, 15-32.
- Parra, P., (2010) Relación entre el nivel de Engagement y el rendimiento académico teórico/práctico. *Rev Educ Cienc Salud*. 7, 57-63.



- Pearlin, L., y Turner, H. (1987). "The family as a context of the stress process". En S Kasl, y C. Cooper, (Eds). *Stress and health: Issues in research methodology. Chichester: John Wiley&Sons* 214-238.
- Peiró, J. y Prieto, F. (1996). Tratado de psicología en el trabajo, volumen I: Actividad Laboral en su contexto. *Editorial síntesis*. Capítulo Calidad de vida laboral, 161-186.
- Pena, M. y Extremera, N. (2012). Inteligencia emocional percibida en el profesorado de Primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement). *Revista de Educación*. 604-627.
- Perry-Jenkins, M., Reppeti, R. y Crouter, A. (2000). Work and family in the 1990s. *Journal of marriage and family*. 62, 981-990.
- Ramos, M. (2012). Voces del Noreste. Aportaciones a los estudios de género. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/235435499\\_Voces\\_del\\_Noreste\\_Aportaciones\\_a\\_los\\_estudios\\_de\\_genero?enrichId=rgreq-2d4411bca61279631cb2d57356b208da-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdIOzIzNTQzNTQ5OTtBUzoxMDQ4NTQ5MjQwMzgxNTdAMTQwMjAxMDc3MDg0Mw%3D%3D&el=1\\_x\\_2](https://www.researchgate.net/publication/235435499_Voces_del_Noreste_Aportaciones_a_los_estudios_de_genero?enrichId=rgreq-2d4411bca61279631cb2d57356b208da-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdIOzIzNTQzNTQ5OTtBUzoxMDQ4NTQ5MjQwMzgxNTdAMTQwMjAxMDc3MDg0Mw%3D%3D&el=1_x_2)  
 Consultado el 14 de octubre de 2016.
- Rey, L., Extremera, N., y Durán, M. Análisis de la prevalencia de los niveles de síndrome de estar quemado (burnout), ilusión por el trabajo (engagement) y aspectos de satisfacción laboral en una muestra de maestros de Primaria. *Anales de Psicología*.
- Rodríguez, M. y Nouvilas, E. (2007). Conflicto trabajo familia como fuente de estrés: el papel modulador de las atribuciones. *Revista Ansiedad y Estrés*. 13, 177-189.
- Rodríguez-Muñoz, A. y Bakker, A. (2013), Salud Laboral. *Ediciones Pirámide*.
- Rodríguez, R., Martínez, M., y Salanova, M. (2014). Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: una combinación ganadora. *Universitas Psychologica*. 13, 961-974. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-3.joet> Consultado el 26 de agosto, 2015.
- Rodríguez, M., Larraechea, R. y Costagliola P., (2015) ¿Qué mueve el engagement en las empresas chilenas? Disponible en: <http://www.fch.cl/wpcontent/uploads/2015/04/EstudioEngagementFChv2.pdf> Consultado el 26 de agosto, 2015.

- Salanova, M., Martínez, I. y Llorens, S. (2012). Success breeds success, especially when self-efficacy is related with an internal attribution of causality. *Estudios de Psicología*. 33, 151–165.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). El engagement en el trabajo cuando el engagement se convierte en pasión. *Alianza editorial*.
- Schaufeli, et al., citado en Fernández, C. y Yañez, R., (2014) Describiendo el engagement en profesionales de enfermería de atención primaria de salud. *Ciencia y Enfermería XX* . 3, 131-140.
- Schaufeli, W., Salanova, M. González-Roma, V. y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal Happiness Studies*. 3, 71-92.
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. En A. B. Bakker y M. P. Leiter (eds), *Work Engagement: A handbook of essential theory and research*.
- Schaufeli, W y Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationships with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 25, 293–315.
- Seligman, M., y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*. 55, 3-6.
- Shirom, A. (2003). Job-related burnout: A review. *Handbook of Occupational Health Psychology*. 245-265
- Siu. O., Lu, J., Brough, P., Lu, C., Bakker, A., Kalliath, T., O'Driscoll, M., Phillips, D., Chen, W., Lo, D., Sit, C. y Shi, K. (2010). Role resources and work-family enrichment: The role of work engagement. *Journal of Vocational Behavior*. 77, 470-480.
- Ten Brummelhuis, L., Bakker, A. y Euwema, M. (2010). The consequences of employees 'family-to-work interference for co-workers' work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*. 77, 461-469.
- Vinokur, A., Pierce, P. y Buck, C. (1999). Work-family conflicts of women in the Air Force: Their influence on mental health and functioning. *Journal of Organizational behavior*. 20, 865-878.



- Voydanoff, P. (1988). Work-role characteristics, family structure demands and work family conflict. *Journal of Marriage and the Family*. 50, 749-761.
- Werbel, J. y Walter, MH.(2002). Changing views of work and family roles. A symbiotic perspective. *Hum Resour Manage*. 12, 293-298.
- Wood, P. (2015) ¿Qué mueve el engagement en las empresas chilenas?. Disponible en: <http://www.fch.cl/wp-content/uploads/2015/04/EstudioEngagementFChv2.pdf>  
Consultado el 26 de agosto, 2015.



## ANEXOS

### I. ENCUESTA A APLICAR

#### MEDICION DE VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS, ESCALA UWES DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO Y ESCALA CONFLICTO TRABAJO FAMILIA/ CONFLICTO FAMILIA TRABAJO.

La presente encuesta pretende medir las variables de Felicidad Organizacional, Engagement y la presencia de Conflicto trabajo-familia. La presente asegura su confidencialidad, por lo cual su información es de carácter anónimo. Los resultados de esta investigación son con fines netamente académicos. Por favor solicitamos responder cada uno de los siguientes ítems con sinceridad, marcando con una equis (X) en las respuestas que corresponda y escribiendo su respuesta donde sea pertinente. De antemano muchas gracias.

Edad \_\_\_\_\_

Genero M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

Años de servicio en el Establecimiento \_\_\_\_\_

¿Con quién/es vive actualmente? \_\_\_\_\_

Nº de Hijos \_\_\_\_\_

Estado Civil (Puede marcar más de una)

Casado (a) \_\_\_ Soltero (a) \_\_\_ Viudo (a) \_\_\_ Conviviente \_\_\_ Separado \_\_\_ Divorciado \_\_\_

¿Cuenta con estudios de postgrado? (Magister, Doctorado, Postdoctorado)

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿Tiene jefatura de Curso?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Realiza otro tipo clases, además de labor que desempeña en este establecimiento (clases en preuniversitarios, otros establecimientos educacionales, clases particulares, etc.?)

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿Qué tipo de contrato tiene en en este establecimiento?

A contrata \_\_\_\_\_ De Planta \_\_\_\_\_

**Señale su carga horaria en este establecimiento educacional**

Menor a 22 hrs \_\_\_\_\_ 22-33 hrs \_\_\_\_\_ 33 hrs o más \_\_\_\_\_

**Dentro de las personas con las que vive. ¿Tiene ud a cargo el cuidado de algunas de las siguientes personas? (Puede marcar más de una)**

Niños \_\_\_\_\_

Ancianos \_\_\_\_\_

Enfermos \_\_\_\_\_

Postrados. \_\_\_\_\_

**Escala UWES (Schaufeli y Bakker, 2003) y Escala CTF/CFT (Carlson, Kacmar y Williams, 2000).**

A continuación, se presentan preguntas extraídas de la escala UTRECHT de Engagement en el trabajo con las cuales se espera medir el nivel de Engagement (Entendido como el compromiso y energía que presenta el trabajador en sus labores). Del mismo modo, están incluidas preguntas extraídas de la escala Conflicto trabajo-familia,. Entendiéndose este la interferencia de roles (responsabilidades, obligaciones y/o problemas) del trabajo en el hogar y roles del hogar que interfieren en el trabajo. Por favor, indique el grado en que ha experimentado cada uno de estos problemas (marque con una equis (X) la opción de la escala más adecuada en su caso).

		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Mi trabajo me aparta de mis actividades familiares más de lo que desearía					
2	El tiempo que dedico a mi trabajo impide mi participación igualitaria en responsabilidades y actividades del hogar					
3	He de perderme actividades familiares debido al tiempo que debo dedicar a las responsabilidades laborales					
4	El tiempo que dedico a las responsabilidades familiares suele interferir con mis responsabilidades laborales					
5	El tiempo que paso con mi familia a menudo me impide dedicar tiempo a las actividades laborales que serían					

	útiles para mi trabajo					
6	He de perderme actividades laborales debido a la cantidad de tiempo que dedico a las responsabilidades familiares					
7	Cuando llego a casa del trabajo, a menudo estoy demasiado cansado como para participar en responsabilidades o actividades familiares					
8	A menudo estoy tan emocionalmente agotado cuando llego del trabajo que me impide contribuir en mi familia					
9	Debido a todas las presiones en el trabajo, cuando llego a casa del trabajo estoy demasiado estresado para hacer cosas que me divierten					
10	Debido al estrés del hogar, a menudo estoy preocupado por mi familia en el trabajo					
11	Debido a que las responsabilidades me estresan a menudo, tardo mucho en encontrarme en mi trabajo					
12	La tensión y ansiedad de mi vida familiar a menudo debilita mi capacidad para hacer mi trabajo					
13	Las estrategias de conducta que utilizo en mi trabajo no son oportunas para resolver problemas en casa					
14	Las conductas que son efectivas y necesarias en mi trabajo serían contraproducentes en casa					
15	Las tareas que realizo que me hacen ser efectivo en el trabajo no me ayudan a ser buen padre/esposo					
16	La conducta que desarrollo en casa no parecen ser eficaces en el trabajo					
17	Las estrategias de conducta que utilizo en casa no son oportunas para resolver problemas laborales					
18	Las conductas que son efectivas y necesarias en mi hogar serían contraproducentes en el trabajo					
19	En mi trabajo me siento lleno de energía					

20	Mi trabajo está lleno de significado y propósito					
21	El tiempo vuela cuando estoy trabajando					
22	Soy enérgico en mi trabajo					
23	Estoy entusiasmado con mi trabajo					
24	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor					
25	Mi trabajo me inspira					
26	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar					
27	Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo					
28	Estoy orgulloso de hacer este trabajo					
29	Estoy inmerso en mi trabajo					
30	Puedo seguir trabajando durante largos períodos de tiempo					
31	Mi trabajo es retador (desafiante) para mí					
32	Me "dejo llevar" cuando realizo las tareas en mi trabajo					
33	Soy muy "porfiado" para afrontar mis tareas como trabajador					
34	Es difícil para mí separarme de mis labores					
35	En mis tareas como trabajador, no paro incluso si no me siento bien					



## II. CARTA JEFE DAEM



Departamento de Gestión Empresarial  
Universidad de Concepción  
Campus Los Ángeles.

Los Ángeles, 6 de julio de 2016

Señor

**Jefe DAEM. Los Ángeles.**

Junto con saludarlo cordialmente me presento, mi nombre es Francisco Javier Díaz Pincheira, Psicólogo Organizacional, Magister en Gestión de Recursos Humanos y habilidades directivas y docente de la Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles.

El motivo de la presente es para solicitar su apoyo en una investigación que estamos llevando a cabo con algunos alumnos de la carrera de Ingeniería Comercial y que se enmarca dentro del área de la Gestión y el Desarrollo de personas.

La investigación que estamos trabajando, busca medir el nivel de engagement (*que se refiere al grado de implicación y absorción que poseen los trabajadores hacia su organización*), la presencia de conflictos trabajo- familia, que se define como las fricciones que se producen entre las presiones ejercidas por el trabajo y la familia, e inciden en el rendimiento y productividad laboral, y felicidad organizacional. Estas tres variables, representan indicadores importantes dentro de la motivación de los trabajadores, y son aristas nuevas dentro de los procesos emocionales que viven los trabajadores, dentro de la organización, asociados a nuevos indicadores de gestión de recursos humanos.

Esta investigación se enmarca como parte del proceso que se nos ha encomendado a las Universidades Públicas de generar investigación de calidad y atingente a los vaivenes de la sociedad. De igual modo este estudio presenta ribetes éticos asociados a la confidencialidad de la información y los datos obtenidos serán de uso estrictamente académicos.

En el caso de querer conocer más antecedentes del estudio podríamos agendar una reunión explicativa junto con el docente que suscribe y los alumnos, y así, podríamos explicar los alcances y la importancia de la investigación.

Esperando su favorable acogida le saluda muy cordialmente.

**Francisco Javier Díaz Pincheira**  
Docente Depto. Gestión Empresarial Universidad de Concepción.

**Sandra Sepúlveda Yelpo**  
Jefa de Carrera Ingeniería Comercial