



## ESCUELA DE PSICOLOGÍA

La socialización organizacional y engagement en el área administrativa de una  
institución financiera en la ciudad de Quito

Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos  
para optar por el título de Psicólogo mención Organizacional

Profesor Guía

Ángel Venegas

Autor

Esteban Ávila V.

Año

2015

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos para un adecuado desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

Ángel Venegas

Psicólogo

C.I. 175203288-6

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE**

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Esteban Ávila V.

C.I. 060392001-8

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme las fuerzas y la sabiduría para poder concluir mis estudios.

Agradezco a mi padre, quien fue el benefactor de mis estudios en una Universidad tan reconocida como la UDLA.

De igual manera agradezco a Sergio Zúñiga y José Villanueva, quienes con su investigación inspiraron este trabajo.

Por último y no menos importante, agradezco a todas las personas que dedicaron su tiempo personal para que este trabajo de titulación pueda concluirse.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi madre, el pilar fundamental de mi vida y quien durante cada minuto me enseña cómo ser una persona recta y que debe luchar por sus objetivos de vida.

¡Gracias, Mamá!

## RESUMEN

Anteriormente en empresas como: Novartis, Unilever, Microsoft, etc. se estaban dando índices de rotación bastante altos y, para disminuir este indicador, los principales directivos de estas empresas se han enfocado en involucrar activamente a sus empleados en la toma de decisiones. Este involucramiento ayudará a generar un compromiso hacia la organización de parte del colaborador porque sentirá que es parte de las actividades de la empresa (Ríos, 2005, p. 107).

Pero el primer paso para consolidar el compromiso es la Socialización (Taormina 1994); al involucrar al trabajador en las actividades de la organización y motivar a una buena relación con sus compañeros y superiores, el nivel de socialización será más alto y generará un vínculo más fuerte.

Todas estas emociones positivas que se presentan en el trabajador como parte de la socialización hacen que este se sienta motivado en su lugar de trabajo. Es así que nace la Psicología Positiva propuesta por Seligman en el año 2000, la cual se presta para potenciar todas estas emociones positivas de las personas, tanto en su vida privada como en su vida laboral.

En esta investigación para poder medir los niveles de Engagement en la institución financiera se usó la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) desarrollada por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en 2003. De igual manera, para poder medir los niveles de Socialización, se usó el Inventario de Socialización Organizacional (OSI) desarrollado por Taormina en 1994.

El objetivo principal del presente estudio fue encontrar relaciones entre las escalas que miden el UWES y el OSI. Sin embargo, la mayoría de las correlaciones fueron negativas, lo cual permitió llegar a dos conclusiones. La primera que las herramientas utilizadas tienen la validez que se esperaba. La segunda conclusión es que el número de la muestra debió ser mayor para tener unos indicadores más representativos.

**Palabras clave:** Socialización, Compromiso, Psicología Positiva, UWES, OSI.

## ABSTRACT

Nowadays companies have a higher labor rotation index, and in order to decrease this indicator, managers are focusing their efforts to actively integrate their employees, generating a strong commitment from the latter towards the company.

The first step to create this commitment is called Socialization (Taormina 1994). When employees are involved in the company activities, and managers promote a good personal relation towards their employees and between them, the level of Socialization will be higher thus a stronger attachment to the company will be created.

To this manner, the Positive Psychology effects proposed by Seligman in the year 2000 are important, because it has focused in maximize the positive emotions that makes a person feel motivated therefore offering their bests abilities towards work without leaving aside their personal life.

The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) developed by Wilmar Schaufeli and Arnold Bakker in the 2003, and the Organizational Socialization Inventory (OSI) developed by Taormina in 1994, were used to measure the Engagement and Socialization levels respectively, of the abovementioned sample.

The main objective of this study was to find the relations between the UWES and the OSI, nevertheless most of the correlations were negative, consequently two conclusions were found: The first one is that the indicators have the expected validity because they showed the levels of Engagement and Socialization. The second and last conclusion is that the sample should have been bigger, in order to obtain a more representative indicators levels of the sample.

**Keywords:** Socialization, Engagement, Positive Psychology, UWES, OSI.

# ÍNDICE

1. Introducción.....	1
2. Pregunta de Investigación.....	4
3. Objetivos.....	4
3.1 Objetivo General.....	4
3.2 Objetivos Específicos.....	4
4. Marco Teórico.....	5
4.1 Hipótesis.....	24
5. Método.....	25
5.1 Tipo de diseño y enfoque.....	25
5.1.1 Enfoque.....	25
5.1.2 Diseño.....	25
5.2 Muestra.....	26
5.3 Recolección de datos.....	28
5.4 Procedimiento.....	30
5.5 Plan de análisis de datos.....	30
6. Resultados.....	33
7. Conclusiones y recomendaciones.....	38
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	44

## 1. Introducción

El engagement y la socialización son procesos por los cuales pasan la mayoría de trabajadores al ingresar a una nueva organización, ya que sucederán muchos cambios (por ejemplo cambio de cultura, valores y formas estandarizadas de trabajo) y procesos de adaptación, lo cual definirá el desempeño y ajuste entre el nuevo colaborador y la organización (Cooper-Thomas y Anderson 2005, citado en Lisbona, Morales y Palací, 2009, p.90).

Los conceptos planteados en el párrafo anterior tienen relación dentro del ámbito laboral porque son constructos motivacionales, caracterizados por cómo se involucra el nuevo colaborador en la nueva organización; están relacionados también con el aprendizaje, el tipo de cultura organizacional, etc. Investigaciones previas como la de Lisbona et al. (2009, p.97) mencionan que el engagement será mayor cuando los nuevos colaboradores tengan conocimiento de cómo se maneja la organización, de los planes de carrera y por qué los procesos se llevan de determinada manera. Por su parte, se concluye que la socialización es un proceso de aprendizaje que ayudará de manera positiva al engagement.

Chiavenato (2009, p.183) menciona que el proceso de socialización se da dentro de un contexto complicado porque las personas tienen que asimilar al mismo tiempo muchos factores como misión, visión, cultura, etc. Quien debe encargarse de todo este proceso es la organización porque así podrá influir en los nuevos colaboradores y adaptarlos a los requerimientos de la misma. Luego de sortear el proceso de selección, la organización tiene como obligación enseñar a los nuevos miembros todas las prácticas necesarias para el correcto desenvolvimiento en el área de trabajo y que de esta manera no existan conductas indeseables que se han arraigado en las personas por medio de experiencias laborales anteriores.

Es tan importante el proceso de socialización que varias investigaciones como las de Bauer, Morrison y Callister, 1998; Chao, O'Leary-Kelly, Wolf, Klein y Gardner, 1994; Cooper-Thomas y Anderson, 2005; Fisher, 1986; Taormina,

1997; han podido determinar que “la socialización es fundamentalmente un proceso de aprendizaje y encuentran evidencia empírica que muestra que el aprendizaje de los nuevos colaboradores está asociado con mejores resultados”. (Lisbona et al., 2009, p.90).

El autor del presente trabajo ha buscado investigaciones sobre este tema en el Ecuador y solo encontró una tesis universitaria sobre engagement, lo que supone que el presente trabajo será de amplio interés para varios sectores empresariales.

El engagement y la socialización dependen únicamente de la organización, ya que es esta la llamada a tener una cultura amigable con los trabajadores nuevos y antiguos.

Es por este motivo que nace la necesidad de investigar este tema más a profundidad y así poder determinar si en verdad estos factores están en constante relación, para en un futuro poder crear un plan de acción que ayude a que la socialización de nuevos colaboradores esté enfocada al aprendizaje, de tal manera que abarque todos los ítems importantes que deberá conocer el nuevo colaborador al ingresar a la nueva organización. De este modo no será un proceso que genere estrés; por su parte, el plan también deberá abarcar al engagement para que los procesos de selección sean minuciosos y se busque personas afines a la cultura organizacional.

El principal aporte de este estudio será la posibilidad de observar qué elementos son más influyentes en el proceso de socialización y engagement organizacional, para poder determinar si un buen proceso de socialización ayuda a tener un engagement robusto.

En cuanto a relevancia, se considera que el estudio generará interés en estudiantes universitarios, personas que trabajen en el departamento de talento humano, porque como se mencionó anteriormente, solo se encontró una investigación universitaria sobre este tema en el medio, y además que como menciona Claire y Bohrt (2004, Sección Introducción, párrafo 3):

Las pruebas aportadas por las investigaciones en este tema, indican que la falta de compromiso puede reducir la eficacia de la organización. La gente comprometida tiene menos probabilidades de renunciar y de aceptar otros empleos, y por ende, la organización no incurre en los costos provenientes de un alto índice de rotación.

Este estudio fue de carácter cuantitativo correlacional porque tratará de medir el nivel de relación que tienen las sub escalas de los tests que aplicaron. Los tests utilizados fueron el Utrecht Work Engagement Scale (UWES) para medir engagement y el Organizational Socialization Inventory (OSI) para medir socialización.

El estudio se llevó a cabo en una institución financiera privada de la ciudad de Quito. El número de participantes fue de 64 personas, de los cuales el 47% son hombres y el 53% restante, mujeres. Los participantes forman parte de los departamentos centrales de la institución y pertenecen a áreas como: Crédito, Tecnología, Tesorería, Recursos Humanos, etc.

## **2. Pregunta de Investigación**

¿Existe relación entre la socialización organizacional y el nivel de engagement en el área administrativa de una institución financiera en la ciudad de Quito?

## **3. Objetivos**

### **3.1 Objetivo General**

- Determinar si existe relación entre socialización organizacional y engagement en el área administrativa de una institución financiera en la ciudad de Quito.

### **3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar qué nivel de socialización existe en la organización.
- Determinar qué nivel de engagement existe en la organización.
- Analizar la relación entre socialización y engagement.

#### 4. Marco Teórico

La rotación de personal es quizás uno de los temas más estudiados en cuanto a Recursos Humanos se refiere. Esto se debe a dos aspectos: El primero es porque genera un costo excesivo y, en segundo lugar, porque irrumpe el diario funcionar de la organización; pero a su vez, es una variable que se puede evitar y controlar (Gao, 2011, p. 22).

Niveles bajos de rotación sugieren que el personal está satisfecho con su trabajo y esto a su vez conduce a niveles altos de compromiso, pero se supone que las organizaciones deben adoptar políticas efectivas para retener a su talento humano.

Es así que hablar de socialización y de engagement es iniciar una conversación sobre las organizaciones que se preocupan por el bienestar de sus colaboradores, es concentrarse en la importancia de lo que le sucede a cada persona dentro de su lugar de trabajo, además de cómo esta persona se compenetra en sus primeros meses dentro de la misma organización.

Este bienestar está enmarcado por diferentes perspectivas. Una de estas se basa en poder solucionar un inconveniente desde una problemática relacionada, la cual corresponde a la línea tradicional de la psicología y la otra perspectiva está relacionada con la Psicología Positiva, que impulsa el bienestar de las personas enfocándose en las fortalezas de cada una de las personas prestando especial atención a aspectos como ser felices, fraternos, dadivosos, etc. (Marsollier y Aparicio, 2011, p.211).

Investigadores han descubierto que existen fortalezas humanas que actúan contra las enfermedades mentales. Estas fortalezas pueden ser: optimismo, relaciones interpersonales, ética laboral, honestidad, esperanza, entre otros; es así que la psicología se debe enfocar actualmente en la prevención de enfermedades mentales y además en potenciar estas fortalezas en las futuras generaciones para evitar las mismas. (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000, p.7).

Salanova (2009, p. 5) menciona que hay un sinnúmero de estudios sobre estrés laboral, pero si nos ponemos a buscar investigaciones que se enfoquen en el bienestar de las personas, estos no alcanzan ni la mitad; es así que si se realiza una búsqueda los indicadores son los siguientes:

...en los últimos 100 años (desde 1907 hasta 2007) se han publicado 77.614 artículos sobre 'estrés' y sólo 6.434 sobre 'bienestar'. Además, profundizando en temas más concretos por ejemplo, se han publicado 44.667 artículos sobre 'depresión' y 24.814 sobre 'ansiedad'. En cambio, aunque sobre 'satisfacción' se han publicado algunos artículos más (14.535) no es tanta la publicación de trabajos sobre 'felicidad' (1.159) o sobre 'disfrute' (304). En cambio la publicación de artículos sobre 'burnout' y 'engagement' (su teóricamente opuesto) es bastante similar (2.140 y 2.809 respectivamente).

Como se puede observar en el párrafo anterior el número de estudios que se enfocan en estrés, depresión o temas relacionados abarca la mayoría de la literatura, pero estudios que tengan que ver con el bienestar o satisfacción no existen ni la mitad, esto deja ver que los estudios o investigaciones no se están orientando al bienestar de las personas sino más bien a las organizaciones.

Por esto se propone el término "organizaciones saludables" para poder abarcar una temática más amplia sobre qué esperan las organizaciones modernas de sus colaboradores. Dentro de este término se propone el de Psicología Organizacional Positiva (POP) el cual se define como "El estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como su gestión efectiva". (Polo-Vargas, Palacio, De Castro, Mebarak y Velilla, 2013, p.566)

La presente investigación que relaciona engagement y socialización será realizada en una institución financiera de aproximadamente 1,200 empleados a la fecha, de aquí se usarán criterios de inclusión y exclusión para definir el total de la muestra.

Es así que se comenzará dando las definiciones respectivas de las variables planteadas.

El engagement es: Un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y temporal, el engagement se refiere a un estado cognitivo-afectivo más persistente en el tiempo, que no está focalizado sobre un objeto o conducta específica. (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002, p. 73).

Por su parte la socialización es: El proceso por el cual las personas "aprenden del oficio" de un papel de una organización en particular. Socialización organizacional también se refiere a la manera en que se enseña a un individuo y como este se entera de qué comportamientos y perspectivas son habituales y deseables en el entorno de trabajo, así como lo que otros no lo son. (Van Maanen y Schein, 1979, p. 211-212).

Engagement y Socialización son temas que en la actualidad se están estudiando en conjunto para poder encontrar alguna relación entre las dos variables y así poder mejorar el nivel de compromiso de los trabajadores hacia sus organizaciones.

Estudios realizados en México sobre este tema como el de Villanueva y Zúñiga (2014, p. 54 – 61) mencionan que la importancia de investigar estas variables es observar cómo las personas se insertan e involucran en un nuevo ámbito de trabajo, ya que de esto dependerá si existe una socialización correcta y, por ende, un alto nivel de engagement. Al finalizar el estudio se pudo determinar que las variables más importantes para determinar si existe socialización son la comprensión y las perspectivas que los trabajadores tengan del futuro. Adicional a esto, se encontró que el entrenamiento de los trabajadores no es un factor fundamental para generar compromiso laboral.

De igual manera, el estudio realizado por Lisbona et al. (2009, p. 97) menciona que si bien la literatura sobre estas dos variables sugiere que la socialización siempre ha estado relacionada a resultados actitudinales, su estudio demuestra

que si existe una adecuada socialización, este sería el primer paso para relacionarlo con factores motivacionales y, de esta manera, facilitar el engagement. Otra conclusión de este estudio es que la comprensión y las perspectivas del futuro predicen las tres dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción), es así que para llegar a un estado de eficiencia es de suma importancia conocer los aspectos básicos que rigen a la organización y además conocer los planes de crecimiento profesional que hay dentro de la misma.

La socialización es un proceso mediante el cual las personas aprenden de su nuevo oficio en su nueva organización. Este proceso de aprendizaje puede darse de dos maneras: el modo rápido que se basa en ensayo/error o el método que toma más tiempo que es educación/aprendizaje. Este aprendizaje se refiere a la manera en que el nuevo colaborador aprende los comportamientos y perspectivas comunes y deseables en el lugar de trabajo; de igual manera el colaborador deberá darse cuenta de las conductas no aceptables dentro de la cultura organizacional. (Van Maanen y Schein, 1979, p. 211-212).

Otra definición de socialización es la que realiza Alanya (2006, citado en Bauzá, Marañón, López y Rodríguez, 2009, p.7), quien menciona que la socialización es “un proceso de influencia entre una persona y sus semejantes, un proceso que resulta de aceptar las pautas de comportamiento social y de adaptarse a ella”.

La definición anterior menciona que la socialización es un proceso en el cual interactúan grupos de personas entre sí. Estos grupos tienen comportamientos diferentes que han ido desarrollando a lo largo de su vida o trayectoria laboral, por ejemplo: estilos de comunicación, relación con superiores, pares y subordinados, formalidad, etc., que deben coincidir con la cultura organizacional de tal manera que contribuya al desarrollo de la misma.

Es importante en ese punto enfatizar qué es cultura y su importancia dentro de las organizaciones y el porqué de la relación con la socialización.

Cultura se define como un “Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc.” (Diccionario de la Real Academia de la Lengua, 2001).

Otra definición de cultura es la que propone Bauzá et al., que menciona que la cultura es el conjunto de normas, creencias, costumbres, etc., que las personas adoptan de su relación con la sociedad. (2009, p. 2).

Por otro lado, las organizaciones son pequeños sistemas que tienen valores, normas y creencias que regirán su accionar en la sociedad. Esto se da porque cada organización tiene una cultura innata que será de suma importancia en su accionar, ya que generará una percepción del público hacia esta. (Bauzá et al., 2009, p. 3).

Como se puede observar en las definiciones planteadas anteriormente, existen características que se relacionan fuertemente y esto se da porque cada organización es en sí un sistema independiente con sus propias reglas y valores.

Taormina (1994, p.133) menciona que la manera como las personas se ajustan o se adaptan a un nuevo grupo u organización ha sido la incógnita de los psicólogos o sociólogos durante varios años. Es de esta forma que nace el concepto socialización, pero obviamente la interpretación de este concepto depende del tipo de pensamiento que la persona que realiza la interpretación tenga. Es así que algunos autores se enfocan en la persona como si fuera un niño pequeño al cual hay que enseñarle todo desde el principio. Otros autores, por su parte, se enfocan en el aspecto social tratando de enfatizar las reglas o prohibiciones que existan en el contexto organizacional.

Luego de esto se presentó un desarrollo por etapas, para lo cual se propuso cuatro dominios, los cuales son parte del proceso continuo de socialización organizacional. El propósito de estos dominios es abarcar áreas más amplias de intervención y que de esta manera se relacionen con los otros dominios y así que todos puedan funcionar como un sistema. (Taormina, 1997, p. 29-30).

Los dominios planteados por Taormina en 1994 son los siguientes:

### 1. Entrenamiento

Este aspecto está relacionado con cómo desarrollar las habilidades necesarias para la cual la persona fue contratada. Las habilidades necesarias pueden ser muchas como para tenerlas presentes, pero es importante destacar que el entrenamiento de estas habilidades debe ser formal o informal. El entrenamiento formal se refiere al uso de alguna herramienta profesional que es de suma importancia para el trabajo (ej. SAP, Evolution, etc.). El entrenamiento informal se da cuando la persona debe mejorar alguna habilidad que se relacione con su lugar de trabajo.

### 2. Comprensión

Se refiere a la habilidad de tener clara una idea para poder explicar algo. En el contexto organizacional la comprensión se refiere a la manera como un empleado comprende de manera extensa la razón de ser de su puesto y puede aplicar todo su conocimiento para realizar las funciones que se le encomienden.

### 3. Apoyo de los compañeros

Este dominio más que todo se refiere al apoyo moral que debe tener la persona en su puesto de trabajo. Si bien no se relaciona con un aspecto económico, se inclina mayormente a que exista apoyo dentro de la organización; este soporte ayudará a aliviar la ansiedad, el miedo o la duda que pueda existir sobre la organización. Las consecuencias negativas que se pueden presentar por la falta de ese dominio es que el empleado sienta que está siendo separado socialmente o que simplemente no fue aceptado en el grupo que ya está establecido.

### 4. Proyección de futuro

Es cuando el empleado se anticipa a lo que pueda suceder con él en la organización referente a un ascenso o tener una carrera exitosa dentro de la

empresa. Esto facilitará a que la persona se sienta más compenetrada con la organización, además de que la misma se compromete a ajustarse a los requerimientos de la organización.

De ahí la importancia de un correcto proceso de socialización, porque una persona que viene de una cultura ajena puede tener problemas en adaptarse al nuevo sistema de valores y creencias.

Bauzá et al. (2009, p. 8) menciona que la socialización está compuesta de tres etapas:

### 1. Socialización Anticipada

Las personas que están próximas a ingresar a una nueva organización buscan información sobre la cultura o los valores de la nueva empresa para así adaptarse de mejor manera a la cultura. Además, las personas encargadas de la selección del candidato evalúan qué nivel de adaptación tiene el individuo o si su personalidad ayudará al fortalecimiento de los mismos. Para que esto se dé de la mejor manera el futuro colaborador deberá tener claro qué puede dar él a la empresa y viceversa.

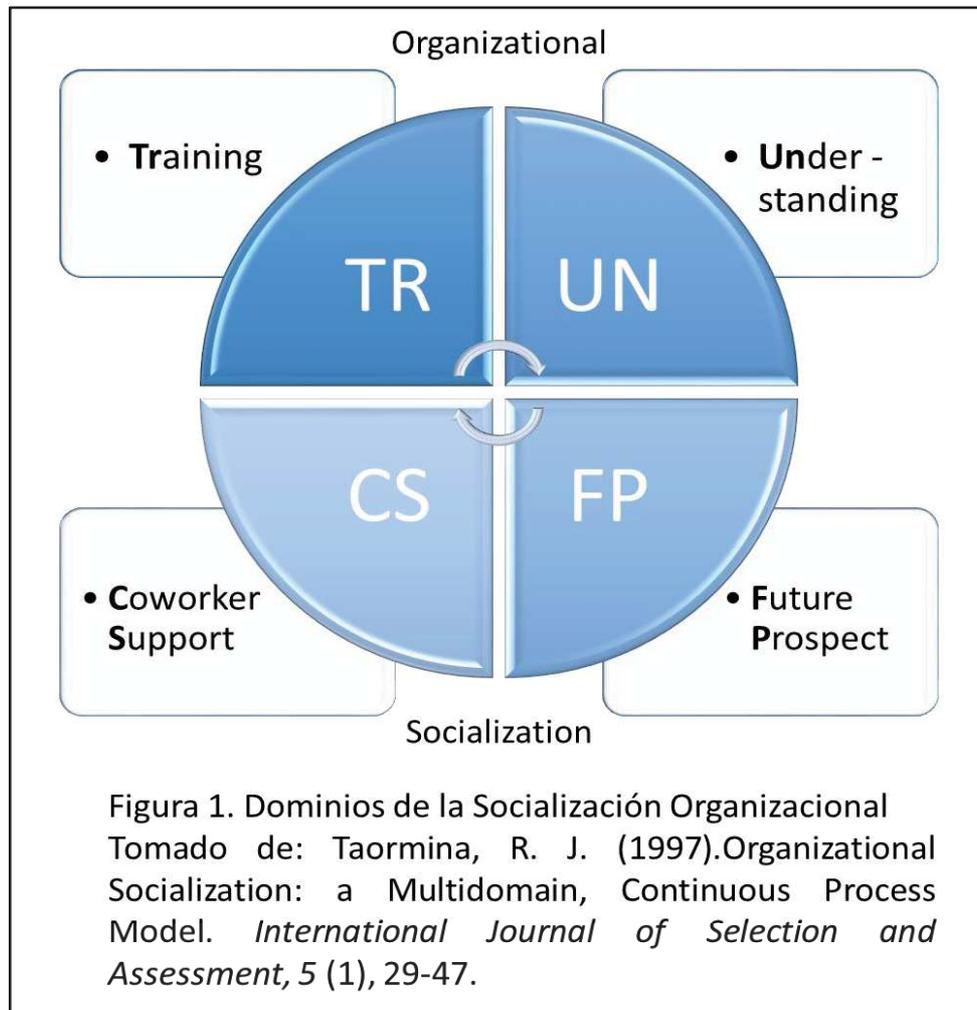
### 2. Adaptación

Se da cuando el colaborador ingresa a la organización. Es este momento en que la persona conoce a sus compañeros, sus jefes, su rol, y grupos formales e informales de trabajo. Esta etapa se subdivide en: aceptación, competencia, definición del rol y congruencia de la evaluación.

### 3. Manejo del rol

Se presenta cuando la persona está asimilando de manera correcta su nuevo lugar de trabajo, cargo y funciones. En este período la persona está teniendo conflictos con la nueva cultura, su trabajo y sus compañeros. Para lograr contrarrestar estos efectos, debe haber una persona de mayor antigüedad al interior de la organización que le ayude a fortalecer esta transferencia de cultura y que de esta manera el cambio no sea muy abrupto.

Las personas que se incorporen a una nueva organización pasarán por estas fases de ajuste para así integrarse de manera más rápida al nuevo ambiente laboral. Es tan amplia la definición de socialización que podemos deducir que el impacto se da tanto sobre el nuevo colaborador como en la organización.



Pero, ¿por qué es tan importante la socialización? Ashforth, Sluss y Harrison (2007, p.1) mencionan que, al tener el mundo organizacional un contexto de trabajo: dinámico, complejo y estar abierto a diferentes frentes, puede prestarse a malentendidos por parte de los nuevos integrantes; de aquí la importancia de una buena socialización para que la incorporación sea de manera efectiva y que las personas se puedan sentir rápidamente identificadas en una nueva cultura y ambiente organizacional.

Investigaciones sobre socialización como la de Gao (2011, p. 24) menciona que la retención del personal es también otro de los temas más estudiados en cuanto a literatura de Recursos Humanos se refiere, porque las necesidades del personal son de importancia estratégica ya que los trabajadores son el motor de la organización y por esta razón se debe retener al personal que dé un valor añadido a su trabajo y, por ende, a la organización.

Los resultados presentados en la investigación de Gao (2011, p.25) fueron analizados con la metodología de ecuaciones estructurales y de esta manera examinar y considerar las relaciones que se pueden presentar entre datos estadísticos. Fue así que se demostró que la empresa debe apoyarse en los constructos de la socialización (Entrenamiento, Comprensión, Apoyo y Perspectivas del Futuro), para poder reducir las intenciones de rotación de los trabajadores. Adicional a lo antes mencionado, la autora propone que las empresas deben ofrecer programas donde se pueda apoyar a un mejor desempeño en el trabajo y así ayudar a que la rotación disminuya por medio de la proyección que las personas tengan para su futuro.

El estudio antes planteado es de suma importancia porque relaciona socialización con rotación, esto enfatiza la relevancia de modificar las políticas de recursos humanos para poder velar por el desarrollo de los trabajadores por medio de su crecimiento profesional, lo que tendrá un gran impacto en la rotación, ya que generará una actitud positiva en los empleados y, por ende, un compromiso mayor.

De esta manera, el siguiente paso de la organización al incorporarse un nuevo trabajador es generar un alto nivel de compromiso para que la nueva persona se identifique y relacione de manera positiva con su nuevo lugar de trabajo.

El compromiso del cual se ha estado hablando, también conocido como engagement, se caracteriza por ser un estado afectivo que persiste en el tiempo, es por este motivo que es importante dentro de las organizaciones,

porque una persona que se sienta comprometida rendirá más en su puesto de trabajo. (Lisbona et al., 2009, p. 97).

Así mismo Ríos (2005, p. 107) menciona que existen pocas organizaciones en el mundo (multinacionales) que tienen un nivel de engagement alto por parte de sus colaboradores, como por ejemplo: American Express, Boehringer Ingelheim, Unilever, Microsoft, Novartis, entre otras. Estas organizaciones lo lograron dándose cuenta de que los trabajadores no representan un gasto, sino más bien los ven como activos fijos y que al estar en su puesto de trabajo dan valor a la organización porque se encuentran comprometidos. Estas empresas cuidan de sus empleados para que sigan generando valor por muchos años más. Adicionalmente, estas les enseñan a sus empleados a darse cuenta de lo que hacen sus propios actos y cómo su accionar impacta en el negocio; enseñan valores como lealtad, motivan al aprendizaje y a dar valor e importancia a su trabajo.

Las organizaciones mencionadas anteriormente se dieron cuenta del potencial de sus trabajadores y el valor que dan a la organización. Estas están comprometidas actualmente a realizar planes de acción para aumentar su nivel de compromiso y que la gente verdaderamente se involucre tanto con la empresa como con su trabajo. Lisbona et al. 2009, p.97) mencionan en su investigación que el compromiso en los nuevos colaboradores será más alto cuando exista un conocimiento más a fondo de la organización, refiriéndose a desarrollo organizacional y el porqué de los procesos.

Pero los colaboradores deberán estar motivados para poder subsistir a los cambios organizacionales que puedan presentarse. Estos cambios se están dando actualmente en las organizaciones porque las mismas se están modernizando y, adicional a esto, están valorando más la experiencia y el conocimiento psicológico como aparecen en la Tabla 1. (Salanova y Schaufeli, 2004, p.112)

TABLA 1. Cambio Organizacional

Desde...	Hacia...
Reducción de costes	Satisfacción del cliente
Eficiencia	Efectividad
Satisfacción de los empleados	Motivación de los empleados
Control	Empowerment
Objetivos a corto plazo sobre visión, planificación y crecimiento	Objetivos a largo plazo sobre visión, planificación y crecimiento
Estructura vertical	Estructura horizontal
Dependencia de la empresa	Responsabilidad personal

Tomado de: Salanova, M y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*. 261. 109-138.

En la Tabla anterior se puede apreciar en qué se enfocaban antes la mayoría de organizaciones y en lo que se quieren enfocar actualmente. Las organizaciones se están orientando al bienestar y al empoderamiento de los colaboradores. No solo se trata de un cambio superficial, sino en todos los aspectos de la organización y de las personas que se encuentran en esta. Es así que los colaboradores, para poder involucrarse de mejor manera en una organización actual, deberán demostrar que están en capacidad de tomar decisiones por sí solos, de auto motivarse para desarrollarse profesional y personalmente, además de ser siempre positivos y generar cambio en el lugar en el que se encuentren.

Muchinsky (2002, p. 274) menciona que: “el compromiso con la organización es el grado de fidelidad que siente un empleado por su empleador”, pero Allen y Meyer (1990, p. 2-3) adicionalmente mencionan que existen tres componentes básicos del compromiso organizacional:

1. Afectivo
2. Permanencia
3. Normativo

El primero de los componentes mencionados es el afectivo, el cual indica que existe una relación emocional entre el empleado y la organización. Esta unión emocional se da cuando el trabajador percibe que sus necesidades y expectativas están siendo satisfechas, lo cual conlleva a que él busque bienestar al interior de la organización y, por ende, un gran sentido de pertenencia; esto se ve cuando la organización está pasando por algún problema y el colaborador toma una actitud cooperativa para lograr solucionar dicho inconveniente.

El segundo componente es la permanencia, este se refiere a que el empleado ha ganado muchos beneficios con la empresa y no quiere perder las cosas que ha ganado (bonos o reconocimiento); esto hace que su compromiso crezca, pero si el colaborador observa que los costos de permanecer en la organización son mayores, su nivel de compromiso decaerá.

Y por último, el componente normativo menciona que el empleado tiene un sentimiento de lealtad, lo cual hace que exista un deseo personal de mantenerse dentro de la institución; este deseo puede ser originado por la identificación del trabajador con la empresa o por la falta de oportunidades en el mundo laboral. (Betanzos y Paz, 2007, p. 208-209).

¿Pero cuál es la importancia del Engagement? Salanova y Schaufeli en 2004 (p. 120) mencionaron en su estudio que las consecuencias que se presentan cuando existe un aumento de engagement en los empleados es la satisfacción, el compromiso y las pocas posibilidades de que el empleado deje la empresa. Estas conductas son reconocibles cuando los empleados se vuelven más

proactivos, y están plenamente motivados para involucrarse en las actividades de la organización y aprender nuevas cosas.

Adicionalmente, las organizaciones buscan que los colaboradores presenten soluciones creativas para la resolución de problemas y que se involucren en desarrollarse laboralmente. Salanova y Schaufeli (2004, p. 112) señalan que no solo hace falta que los colaboradores estén saludables de la manera habitual, es decir: sin estrés y sin absentismo, deben estar saludables desde otros puntos de vista.

Es así que Schaufeli y Bakker (2003, p. 7) mencionan que hay tres subescalas dentro del engagement que es fundamental evaluar para determinar si existe o no engagement. Estas subescalas son:

#### 1. Vigor

Voluntad por parte del trabajador de dedicar esfuerzo a sus actividades cotidianas de trabajo y además estar enfocado a obtener resultados a pesar de las dificultades que puedan presentarse.

#### 2. Dedicación

Se relaciona con el estado emocional de la persona, es así que el colaborador debe estar envuelto en el trabajo y además deberá sentirse orgulloso y entusiasmado.

#### 3. Absorción

Se refiere a estar 100% conectado en sus actividades laborales, la persona sentirá que el tiempo pasa rápidamente sin darse cuenta y esto no representará ningún problema para él.

Existe una línea central en la dirección de los Recursos Humanos y esta es cuidar de los trabajadores. Los empleados que más aportan a la organización son los buenos empleados, es decir los que están motivados. Es por eso que es de suma importancia que la política de los Recursos Humanos esté

enfocada a cuidar y potenciar el bienestar físico y psicológico de sus empleados.

Pero, ¿cuáles son los beneficios de que los empleados estén comprometidos? Salanova y Schaufeli (2004, p. 121) mencionan que a nivel individual se observa una disminución de rotación o también reclamos relacionados a Burnout; mayor desempeño, motivación y proactividad en el trabajo. A nivel interpersonal las relaciones con otras personas empiezan a mejorar tanto a nivel personal como laboral, esto es percibido en las demás personas como un aumento de productividad y de mayor orientación al cliente. A nivel organizacional las quejas sobre la carga laboral o sobre estrés disminuyen considerablemente, esto hace que la organización tenga mayores posibilidades de retener a su personal lo cual desencadenará en la forma en la que es percibida la organización.

Al mencionar la salud de los colaboradores dentro de la organización debemos necesariamente en este estudio hablar sobre el bienestar en el entorno laboral, es así que Casas y Klijn (2006, p. 137) mencionan que:

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera al lugar de trabajo como un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI. La salud en el trabajo y los entornos laborales saludables se cuentan entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países. Un entorno laboral saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general.

El párrafo anterior promueve la salud de los trabajadores porque es la parte primordial de un país, ya que son las empresas quienes proveen los recursos económicos para las personas. Pero, ¿de qué sirve el bienestar físico si la motivación de la persona o su bienestar emocional no son óptimos? Es en este punto que interviene la Psicología Positiva.

La Psicología Positiva fue definida por Seligman en el año 1990 para tratar de prevenir trastornos emocionales para así hacer más fuertes y productivas a las personas, es decir potenciar sus habilidades. (Prada, 2005, p. 2).

Los precursores de este movimiento Seligman y Csikszentmihalyi en el año 2000 (p.5) mencionan que el objetivo principal de la Psicología Positiva es: “catalizar un cambio de enfoque de la Psicología desde la preocupación sólo en solucionar las cosas que van mal en la vida, a construir cualidades positivas”.

Otra definición que puede ser tomada en cuenta es la de Vera (2006, p.5) la cual menciona que la Psicología Positiva es: “una rama de la psicología que busca comprender, a través de la investigación científica los procesos que subyacen a las cualidades y emociones positivas del ser humano”.

La Psicología Positiva forma parte de la premisa de que la vida es más que solucionar inconvenientes que se presenten y además que el buen vivir no es solo ver lo contrario de los problemas. Al ser este un enfoque diferente lo que busca estudiar es la experiencia óptima de las personas potenciando todas sus habilidades para así dar lo mejor de sí mismas (Park, Peterson y Sung, 2013, p. 1).

Los mismos autores mencionan en su artículo que:

“Los resultados de las investigaciones de la psicología positiva tienen el propósito de contribuir a una comprensión científica más completa y equilibrada de la experiencia humana y transmitir lecciones valiosas acerca de cómo construir una vida feliz, saludable, productiva y significativa (Park y Peterson, 2009 citado en Park, Peterson y Sung, 2013, p. 2).

A lo que se refiere Park y Peterson en su párrafo anterior es que si bien la psicología tradicional se ha enfocado en cómo resolver los problemas que se han presentado durante la vida de cualquier sujeto, esto no es lo único importante dentro de su existencia, sino que cada persona deberá buscar su

desarrollo personal, felicidad y además ser alguien productivo y que esto genere un significado en su vida, lo que va a ayudar a que se motive en todas sus actividades diarias.

La psicología ha puesto sus ojos en estudiar únicamente la patología o lo débil que puede llegar a ser el ser humano. Esto ha generado que no se haya estudiado con mayor amplitud la mente humana, de esta forma el optimismo, la felicidad, el humor, son características que han sido relegadas a un segundo plano. Por ejemplo: si bien la terapia que se realiza para la depresión está enfocada en disminuir la presencia de emociones negativas, estudios recientes han demostrado que si el sujeto se enfoca en rodearse de emociones positivas, como por ejemplo: alegría, gratitud, optimismo, etc., esto también ayudará a prevenir trastornos de este tipo. (Vera, 2006, p. 3).

Es importante aclarar que con esto no estamos haciendo alusión a que solamente las emociones positivas son buenas. Las emociones negativas también son útiles porque ayudan a:

...la supervivencia y para prevenir otras muchas dinámicas negativas al margen del peligro vital directo, como el rechazo interpersonal, el aislamiento o la pasividad. En este sentido, son también positivas, adaptativas y necesarias. Pero, en general, se puede decir que carecen de ese efecto de potenciación de habilidades diversas que parecen presentar las emociones positivas. (Hervás, 2009, p.28)

Dentro del campo laboral se puede contar con tres conceptos que son de suma importancia para las personas, estos son: motivación, satisfacción y vinculación. Se partirá de la definición correspondiente para poder entender de manera global a la investigación. (Sánchez, 2008, p. 4).

1. Motivación

Se refiere al motivo que impulsa la acción; en el ámbito laboral significa cuánta voluntad y empuje el colaborador está dispuesto a apostar en su trabajo.

2. Satisfacción

Sensación de bienestar que se da como resultado de cumplir expectativas o alguna necesidad.

3. Vinculación

Se refiere a los factores que generan un nexo entre el colaborador y la organización en la que labora.

Según Sánchez (2008, p.5), la postura de las organizaciones hacia estos conceptos dentro de la organización es la siguiente:

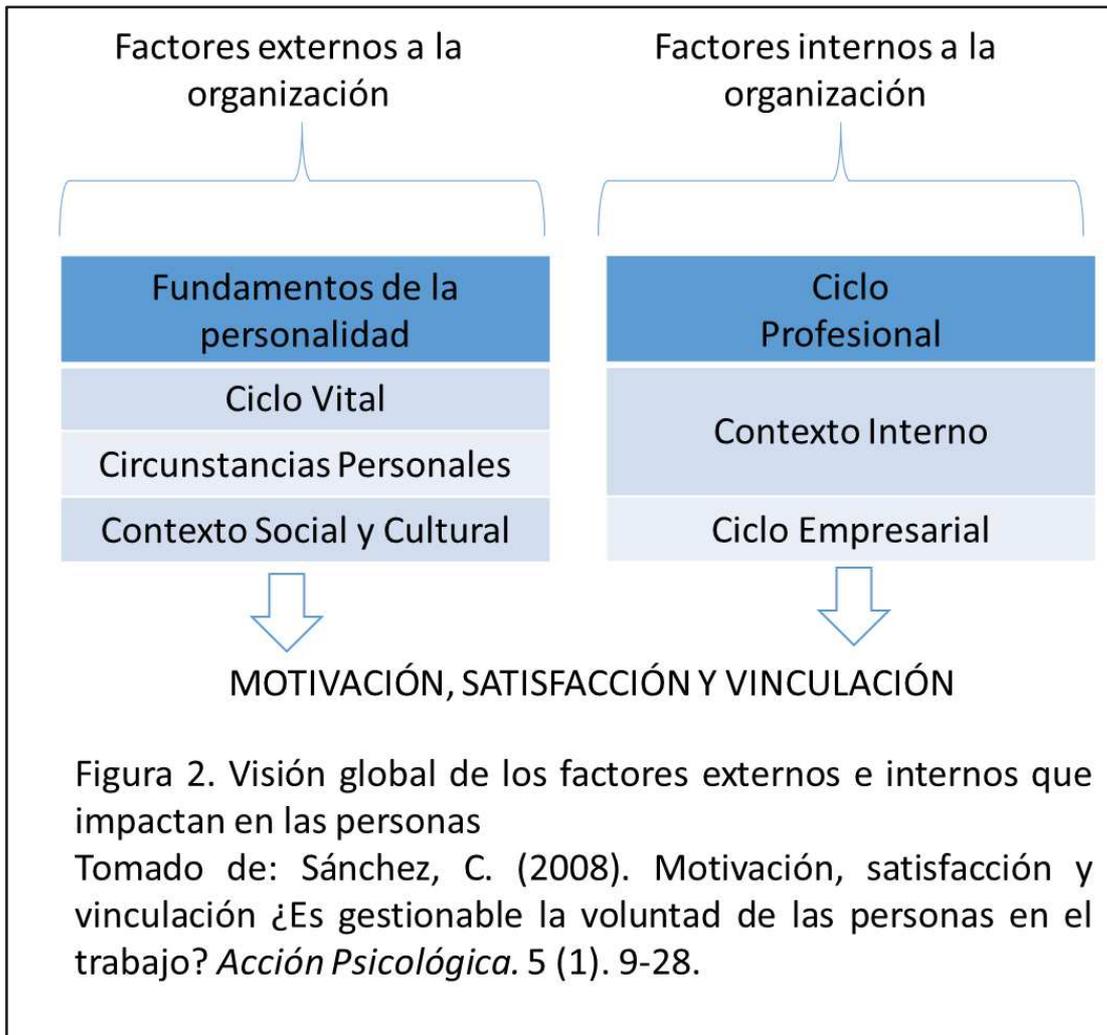
1. La motivación de los colaboradores es una necesidad y compromiso, que nace de la relación laboral. La organización no podría conseguir sus objetivos si el colaborador no pone su energía en sus actividades.
2. La satisfacción, por su parte, es un deber moral, pero otras organizaciones solo satisfacen a sus empleados para atraer o retener talentos.
3. La vinculación se refiere a la dificultad de algunas organizaciones jóvenes para conseguir personas que tengan conocimiento específico ya que puede existir escasez de mano de obra especializada. Por otro lado, organizaciones más maduras tienen un exceso de vinculación por parte de sus colaboradores más antiguos.

En la definición referente a la motivación, la organización necesita de colaboradores motivados para que realicen su trabajo. Esto ayudará a que exista un compromiso elevado y, por tanto, la organización podrá conseguir sus objetivos planteados.

La satisfacción se puede relacionar con el nivel de rotación o la cantidad de beneficios que tiene la organización para nuevos colaboradores o personas que están saliendo de la misma. (Griffin y Moorhead, 2010, p.124).

En cambio la vinculación, supone estar directamente relacionada con la socialización, dado que todo lo que suceda en los primeros meses de ingreso a la organización definirá si el nuevo colaborador estará satisfecho y motivado con su nuevo trabajo.

Tanto motivación, satisfacción y vinculación están dentro de los factores internos que afectan a la conducta o voluntad de las personas, es así que no existe ningún método de motivación que funcione con todas las personas, ya que cada una es un mundo diferente y se relaciona en ambientes diferentes; es por esto que se han determinado factores intrínsecos y extrínsecos a la organización que afectan la motivación, satisfacción y vinculación. Sánchez (2008 p. 6) propone un esquema visual sobre estos factores, el cual ha sido ilustrado de la siguiente manera en la Figura 2:



La Figura 2 nos enseña de una manera más dinámica cuáles son los factores internos y externos que afectan a la persona en su motivación, satisfacción y vinculación con una organización.

Para poder llegar a estos resultados, el autor Sánchez (2008, p. 17) reunió los datos de otras investigaciones sobre clima laboral. En total sumó una muestra de 6.108 participantes y al hacer una correlación llegó a la siguiente conclusión: que tanto la motivación y satisfacción son los factores con porcentajes más altos, 65% y 60% respectivamente; por su parte, la vinculación tiene un porcentaje de 34%. Esto se debe a que la vinculación está relacionada con factores individuales, como por ejemplo, los colaboradores jóvenes están

dispuestos a cambiarse de empresa sin ningún inconveniente, mientras que los colaboradores con mayor experiencia valoran la estabilidad de su trabajo actual ya que tienen una visión más clara del nivel de empleabilidad actual.

Es así que, para poder recolectar la información sobre estas variables (engagement y socialización), se usarán dos herramientas respectivamente validadas al español.

La primera herramienta es el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES), desarrollado por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en 2003. A partir de este año se ha usado este cuestionario por varios estudios, como por ejemplo: Engagement en el trabajo y burnout o posibles consecuencias del engagement en el trabajo. En el primer estudio la escala de burnout y la de engagement no se relacionan de manera positiva, mientras que el vigor y el agotamiento emocional están ligados superficialmente; a diferencia que la falta de realización profesional se encuentra muy relacionada con los tres factores medidos por el UWES. El segundo estudio arroja datos sobre las consecuencias del engagement se dan por actitudes positivas de los trabajadores hacia la organización, como por ejemplo: compromiso, satisfacción y ganas de estabilidad. (UWES, 2004, p.9-10)

#### **4.1 Hipótesis**

- Existe una relación estadísticamente significativa entre socialización y engagement.
- Existe una correlación positiva entre socialización y engagement.

## **5. Método**

### **5.1 Tipo de diseño y enfoque**

#### **5.1.1 Enfoque**

La investigación se plantea como un enfoque cuantitativo que intentará medir cuál es el nivel de relación que tienen las diferentes variables que conforman la socialización con las diferentes variables que conforman el engagement y viceversa.

Se usa este tipo de enfoque porque los tests a usar están validados y además porque investigaciones sobre este mismo tema demuestran que los resultados son sólidos respecto a lo que se quiere investigar (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.185).

#### **5.1.2 Diseño**

Es una investigación de diseño transversal porque solo se realizará una toma de los cuestionarios en la muestra previamente establecida. Se realiza este tipo de estudio ya que no se va a dar seguimiento a los participantes de forma individual además de que se puede controlar de mejor manera la selección de la muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.154).

La muestra participante será de una institución financiera de la ciudad de Quito, la cual cuenta con aproximadamente 1200 empleados a nivel nacional y de ellos la investigación se ha enfocado en el área administrativa.

Se plantea un estudio descriptivo porque se quiere detallar más a fondo cada una de las variables planteadas en el tema de la investigación (Pineda y Alvarado, 2008, p. 83).

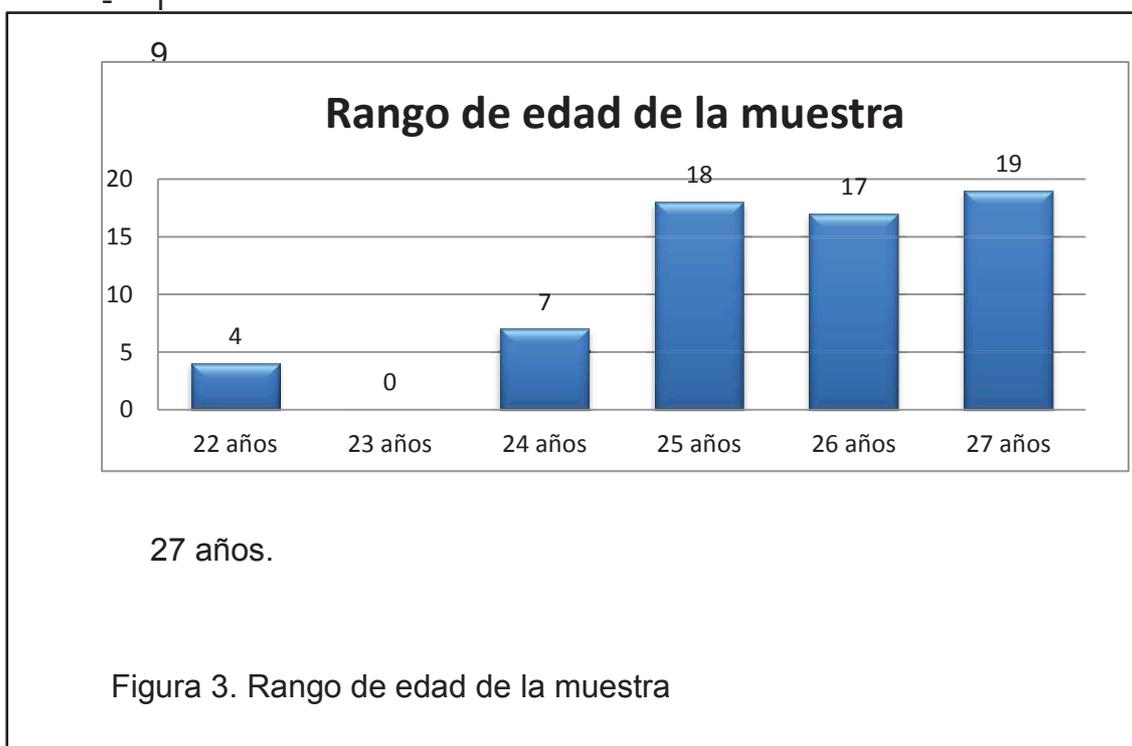
Lo que se quiere lograr con el enfoque correlacional es estudiar la relación que existe entre dos o más variables dentro de un contexto particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.81).

## 5.2 Muestra

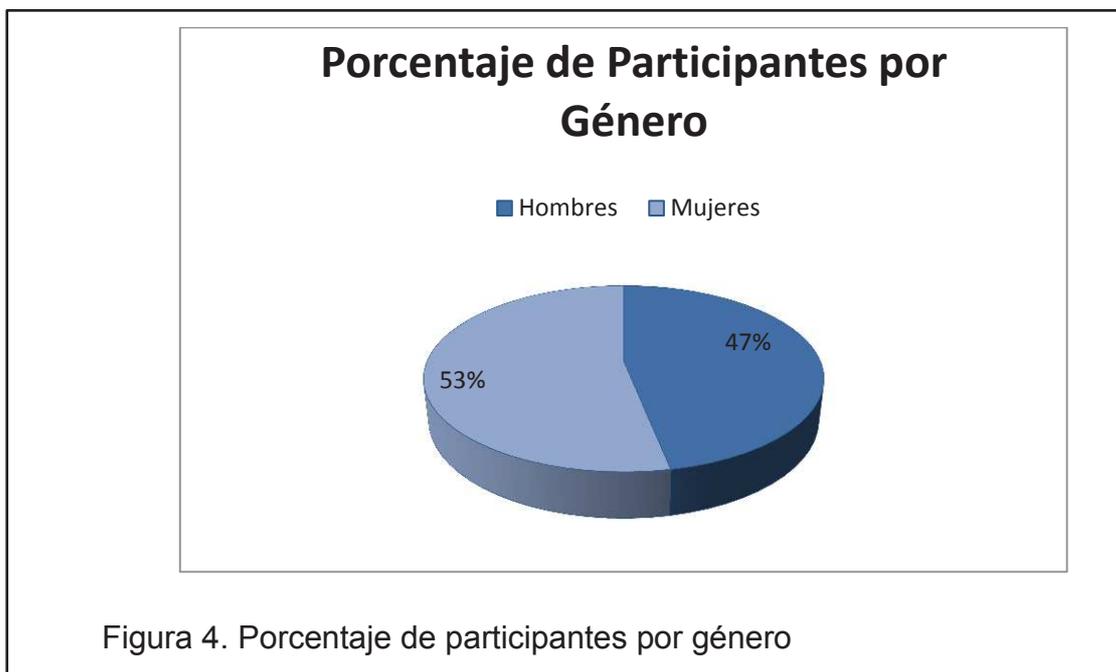
Los participantes en esta investigación fueron individuos que se encontraban dentro de sus cinco primeros años de trabajo en la misma organización (Institución Bancaria de la Ciudad de Quito), ya que tendrán recuerdos más claros sobre cómo fue su incorporación a la institución y lo que hizo la misma para que se sientan cómodos en sus nuevas funciones. Las personas que participen de la investigación serán del área administrativa, como por ejemplo: Recursos Humanos, Tesorería, Tecnología, Marketing, Contraloría y Crédito; de estas áreas se excluyó a subgerentes, gerentes y vicepresidentes.

La muestra está compuesta de 30 hombres y 34 mujeres de estos:

- 4 tienen 22 años.
- 7 tienen 24 años.
- 18 tienen 25 años.
- 17 tienen 26 años.
- 1



Es así que hablando porcentualmente las mujeres representan el 53% de la muestra y los hombres, el 47% restante.



El muestreo será no probabilístico porque todos los participantes estarán dentro de los criterios de inclusión y exclusión.

Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

Inclusión	Exclusión
Hombres y mujeres	Presidente, Vicepresidentes, Gerentes o Subgerentes
Institución Financiera en la ciudad de Quito	
Entre 1 y 5 años en la misma organización	Cargos Operativos (Cajeros, Cajeros Principales, Balcón de Servicios, Asistentes Operativos, Jefes Operativos)
Hasta 35 años de edad	
Trabajadores que se encuentren laborando en el área administrativa	Personas diagnosticadas con trastornos psicológicos

### 5.3 Recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizarán principalmente dos pruebas psicológicas organizacionales: la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) y el Inventario de Socialización Organizacional (OSI).

El cuestionario UWES (Schaufeli y Bakker, 2003) medirá las siguientes variables: Vigor, Dedicación y Absorción, con una consistencia interna (Alpha de Cronbach) de .83, .89, .82, respectivamente. El test antes mencionado consta de 17 preguntas y fue desarrollado con una escala tipo Likert de seis puntos y estos se dividen de la siguiente manera: nunca (0), casi nunca (1), algunas veces (2), a veces (3), bastantes veces (4), casi siempre (5), siempre (6).

Si bien el UWES fue desarrollado en el 2003 por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker, la primera vez que se realizó su traducción al español fue en el año 2009 por parte de Ana María Benavides – Pereira, Débora Fraiz de Camargo y Paulo Porto – Martins. La autorización de uso de este test se encuentra en el apartado Anexos.

Para medir la confiabilidad se usaron dos aspectos:

**Consistencia Interna.-** Se realizó por medio de Alpha de Cronbach y sus resultados fueron los siguientes:

Tabla 3. Consistencia Interna UWES-17

	UWES – 17 (N=12.161)		
	Total	Md	Intervalo
Vigor	.82	.82	.66 - .87
Dedicación	.89	.89	.83 - .92
Absorción	.83	.83	.79 - .88
<b>Puntaje Total</b>	<b>.93</b>	<b>.93</b>	<b>.88 - .95</b>

Como se puede apreciar, la consistencia interna de todas las escalas es bastante alta. Esto se debe a que al usar el test que tiene mayor cantidad de

preguntas (UWES-17), el indicador del Alpha de Cronbach aumentó. Adicional a esto el UWES -17 fue validado con una muestra de 12.161 personas lo cual nos demuestra que su fiabilidad es alta.

**Confiabilidad test-retest.-** Se realizaron dos estudios longitudinales, el test fue aplicado dos veces en el transcurso de un año. El resultado fue que no existen mayores diferencias al tomar por segunda vez el test.

Por su parte, el OSI (Taormina, 1994) medirá: entrenamiento, comprensión, apoyo de los compañeros y perspectivas de futuro, lo que al final nos dará un índice global de dificultades de socialización, la consistencia interna (Alpha de Cronbach) es de .74, .87, .84, .85, respectivamente. Este test se maneja con 20 preguntas y de igual manera consta con una escala de tipo Likert de cinco puntos, divididos de la siguiente forma: totalmente en desacuerdo (0), bastante falso (2), ni cierto ni falso (3), bastante verdadero (4), totalmente de acuerdo (5).

El OSI fue desarrollado por Taormina en el año 1994; su traducción y validación al español la realizaron José Villanueva y Sergio Zuñiga en la ciudad de México en el año 2014. De igual manera que el anterior test, la autorización para su uso se encuentra en el apartado anexos.

Su nivel de confiabilidad es el siguiente:

Tabla 4. Consistencia Interna OSI

	OSI (N=369)		
	Md	SD	Intervalo
Entrenamiento	15.09	5.15	4 - 28
Comprensión	16.71	4.64	4 - 28
Apoyo	17.71	4.60	4 - 28
Proyección	15.69	4.93	4 - 28
<b>Puntaje Total</b>	<b>32</b>	<b>8.98</b>	<b>9 - 56</b>

Como se puede observar los indicadores son bastante altos como para poder decir que la consistencia interna (Alpha de Cronbach) del test es válida.

#### **5.4 Procedimiento**

Para seleccionar los participantes se usó una muestra no probabilística porque facilitó medir el tamaño del error en la investigación, además de que no todas las personas dentro de la muestra tuvieron la oportunidad de participar en la investigación. (Kish, 1995; Kalton y Heeringa, 2003; Citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.177).

Al realizarse la investigación en una misma institución, se tomó contacto en persona en el lugar de trabajo de los participantes para consultarles si estarían interesados en participar en la investigación. También, se les explicó sobre qué trata la misma y se les mencionó que los datos obtenidos y los nombres de los participantes serán estrictamente confidenciales.

Antes de aplicar las pruebas, se solicitó una autorización directamente a la Vicepresidenta de Recursos Humanos de la institución financiera, su aprobación se adjuntará en el apartado Anexos. Una vez conseguida la autorización para aplicar los cuestionarios, se aplicaron las pruebas individualmente a cada participante en un lugar donde ellos se sintieran más cómodos y así cumplir con el criterio de confidencialidad. Antes de aplicar dichas pruebas se formularon las indicaciones de manera clara y se les informó nuevamente a los participantes los datos que se pretenden recolectar.

#### **5.5 Plan de análisis de datos**

Una vez recolectados los datos, estos fueron ingresados en el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 20 en español.

Por una parte se ingresaron los datos del UWES para saber el nivel de engagement con el que cuentan los colaboradores actualmente en la

organización. De igual manera, se ingresaron los datos del OSI para saber el nivel de socialización con el que cuentan los colaboradores.

La tabulación de los dos tests se realizó de la misma manera porque al ser los dos de tipo Likert mantienen el mismo método de calificación.

El primer paso fue obtener el puntaje promedio de las tres subescalas del UWES y también del OSI; esto se obtuvo sumando los puntajes de cada escala particularmente y luego se dividió el puntaje final para el número de participantes en total. Esto significa que el UWES arrojó tres puntajes (tres subescalas) y del OSI se obtuvieron cuatro puntajes promedios.

Una vez conseguida esta información, se realizó el mismo procedimiento para obtener los puntajes totales para, de acuerdo a los cuadros de calificación de cada test, saber en qué porcentaje de engagement o socialización se encontraban los encuestados.

Luego de esto y de acuerdo a la muestra se realizó el cálculo de la fiabilidad de subescalas las cuales sobrepasan lo mínimo requerido en los tests y que se encuentran en el apartado recolección de datos.

Para comprobar la fiabilidad se realizaron tres procedimientos estadísticos y en cada uno se usaron las siguientes fórmulas:

#### 1. Fórmula de la media

$$X = \frac{\sum fX}{N}$$

(Ecuación1)

#### 2. Fórmula Desviación Estándar

$$S = \sqrt{\frac{\sum_i (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

(Ecuación 2)

### 3. Fórmula Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

(Ecuación 3)

A partir de aquí se realizó una matriz de correlaciones en las cuales por medio del Coeficiente de Correlación de Pearson y usando el programa SPSS se obtuvieron los resultados que nos permitirán saber qué sub-escalas del UWES se relacionan de manera más fuerte con las sub escalas del OSI.

La fórmula de correlación nos ayudará a medir el nivel de relación que tienen las variables planteadas. Se puede realizar este cálculo estadístico porque las variables planteadas son de carácter cuantitativo.

#### 1. Fórmula Correlación de Pearson

$$r_{xy} = \frac{\sum x_i y_i - n\bar{x}\bar{y}}{n s_x s_y} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

(Ecuación 4)

Para las medidas de tendencia central de cada test se usó Microsoft Excel, esto es para poder describir el nivel diferencia porcentual que hubiera podido existir dependiendo el género.

## 6. Resultados

Como se mencionó en el apartado anterior, los datos se tabularon en SPSS y las medidas de tendencia central se tabularon en Microsoft Excel.

La muestra que se utilizó para el presente estudio, se divide en 47% hombres y 53% mujeres, como se puede observar en la Tabla 5.

Tabla 5. Número de participantes y porcentajes

<b>Participantes</b>		
<b>Genero</b>	<b>Número de participantes</b>	<b>Porcentaje</b>
Hombres	30	47%
Mujeres	34	53%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Se usaron medidas de tendencia central para observar si existen diferencias entre engagement y socialización dependiendo del género de los participantes.

Tabla 6. Medidas de tendencia central mujeres

<b>Mujeres</b>			
<b>OSI</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>
	4,14	4	5
<b>UWES</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>
	4,92	5	5

Tabla 7. Medidas de tendencia central hombres

<b>Hombres</b>			
<b>OSI</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>
	4,04	4	5
<b>UWES</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>
	4.83	5	6

Luego de esto se realizó el cálculo de la fiabilidad de escalas y subescalas de la muestra planteada para el estudio (N=64). La fiabilidad de las escalas destacan por sobre el mínimo esperado de .70 como lo detallan Tabachnick y Fidell (Citado en Villanueva y Zúñiga, 2014, p. 57)

Tabla 8. Fiabilidad Escalas UWES

	Subescala	N	No. Ítems	M	DT	Alpha
<b>Engagement</b>	Vigor	64	6	5	0,99	0.78
	Dedicación	64	5	5	1,09	0.77
	Absorción	64	6	5	1,30	0.83

Tabla 9. Fiabilidad Escalas OSI

	Subescala	N	No. Ítems	M	DT	Alpha
<b>Socialización</b>	Entrenamiento	64	5	4	0,96	0.66
	Comprensión	64	5	4	0,89	0.74
	Apoyo	64	5	5	0,75	0.82
	Proyección de futuro	64	5	4	1,09	0.87

Para poder determinar el nivel de engagement usaremos la tabla de calificación que se encuentra en el manual de uso del UWES, ya que esta nos dirá si los participantes se encuentran en alguno de los siguientes niveles: Muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto.

Tabla 10. Rango de puntajes UWES

<b>Puntajes normalizados UWES – 17</b>				
	<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>	<b>Puntaje total</b>
<b>Muy bajo</b>	≤ 2.17	≤ 1.60	≤ 1.60	≤ 1.93
<b>Bajo</b>	2.18- 3.20	1.61 - 3.00	1.61 - 2.75	1.94 - 3.06
<b>Medio</b>	3.21 - 4.80	3.01 - 4.90	2.76 - 4.40	3.07 - 4.66
<b>Alto</b>	4.81 - 5.60	4.91 - 5.79	4.41 - 5.35	4.67 - 5.53
<b>Muy alto</b>	≥ 5.61	≥ 5.80	≥ 5.36	≥ 5.54
<b>M</b>	3.99	3.81	3.56	3.82
<b>SD</b>	1.08	1.31	1.10	1.10
<b>SE</b>	.01	.01	.01	.01
<b>Rango</b>	.00 - 6.00	.00 - 6.00	.00 - 6.00	.00 - 6.00

Los resultados del cuestionario fueron calificados independiente hombres y mujeres para ver si se podía encontrar alguna diferencia por género.

Como se puede observar en las siguientes tablas, el compromiso se mantuvo en el rango ALTO tanto para hombres como para mujeres.

Tabla 11. Compromiso Mujeres

<b>Mujeres</b>			
<b>UWES</b>	<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>
	5,03 (ALTO)	4,93 (ALTO)	4,71 (ALTO)
<b>Engagement Total</b>	<b>4.89 (ALTO)</b>		

Tabla 12. Compromiso Hombres

<b>Hombres</b>			
<b>UWES</b>	<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>
	4,96 (ALTO)	4,94 (ALTO)	4,61 (ALTO)
<b>Engagement Total</b>	<b>4.84 (ALTO)</b>		

A su vez en el manual de calificación del OSI se menciona que “se asume que los datos recolectados están normalmente distribuidos y que esto es importante para la calificación del mismo”. (Taormina, 1994, p.139).

La calificación se dividirá en: bajo, medio alto.

Tabla 13. Rango de puntajes OSI

<b>Puntajes normalizados OSI</b>					
	<b>Entrenamiento</b>	<b>Comprensión</b>	<b>Apoyo</b>	<b>Proyección</b>	<b>Puntaje total</b>
<b>Media</b>	15.09	16.71	17.71	15.69	65.20
<b>Mediana</b>	15	17	18	16	66
<b>SD</b>	5.15	4.64	4.60	4.93	15.73
<b>Rango</b>	5 - 25	5 - 25	5 - 25	5 - 25	20 - 100

Al igual que el test anterior, se realizó la calificación del OSI independientemente hombres y mujeres para saber si existe alguna diferencia significativa por género.

Tabla 14. Puntajes mujeres OSI

<b>Puntajes OSI (Mujeres) (N=34)</b>					
	<b>Entrenamiento</b>	<b>Comprensión</b>	<b>Apoyo</b>	<b>Proyección</b>	<b>Puntaje total</b>
<b>Media</b>	21.26	20.91	22.03	18.71	82.91
<b>Mediana</b>	21,50	21	23	19	83.50
<b>SD</b>	2.16	2.93	2.17	3.79	8.37
<b>Rango</b>	5 - 25	5 - 25	5 - 25	5 - 25	20 - 100

Tabla 15. Puntaje hombres OSI

Puntajes OSI (Hombres) (N=30)					
	Entrenamiento	Comprensión	Apoyo	Proyección	Puntaje total
<b>Media</b>	20.70	20.57	21.43	18.10	80.80
<b>Mediana</b>	21	22	21.50	19.50	83
<b>SD</b>	3.03	3.26	3.44	4.83	12.49
<b>Rango</b>	5 - 25	5 - 25	5 - 25	5 - 25	20 - 100

Al mismo tiempo se realizó un análisis de correlación bivariada entre el test de engagement y socialización para así relacionar cada subescalas de los mismos entre sí.

Tabla16. Análisis de correlación bivariada

Correlación							
Variables	Entrenamiento	Comprensión	Apoyo	Proyección	Vigor	Dedicación	Absorción
<b>Entrenamiento</b>	<b>X</b>						
<b>Comprensión</b>	0,380	<b>X</b>					
<b>Apoyo</b>	-0,722	0,063	<b>X</b>				
<b>Proyección</b>	-0,336	-0,928	0,036	<b>X</b>			
<b>Vigor</b>	0,463	0,234	-0,407	-0,520	<b>X</b>		
<b>Dedicación</b>	-0,163	-0,651	0,328	0,757	-0,267	<b>X</b>	
<b>Absorción</b>	-0,108	-0,590	-0,272	0,754	-0,115	0,250	<b>X</b>

## 7. Conclusiones y recomendaciones

El objetivo principal de este estudio fue determinar si existe relación entre socialización organizacional y engagement en el área administrativa de una institución financiera en la ciudad de Quito.

Para cumplir este objetivo se aplicaron dos tests debidamente validados al español; estos test fueron el UWES para engagement y para medir el nivel de socialización usamos el OSI.

Los tests mencionados en el párrafo anterior fueron aplicados al mismo tiempo a las personas que formaron parte de la muestra. Se realizó el respectivo análisis de cada uno de los datos separando hombres y mujeres, de esta manera se obtuvo indicadores grupales de género. Si bien cada test tenía sus escalas de fiabilidad previamente validadas, se consideró importante realizar la fiabilidad de las escalas ajustándolo más a la realidad de la muestra.

Al desarrollar el presente estudio se consideró pertinente sacar los propios indicadores de consistencia interna de acuerdo al número de la muestra, que como se mencionó anteriormente sobresalió por sobre el mínimo esperado.

Es importante mencionar que se recomienda para futuras investigaciones aumentar el número de la muestra para que los índices de fiabilidad sean más altos y de esta manera tener resultados más consistentes.

El primer grupo evaluado fueron las mujeres, quienes representaban al 53% de la muestra y posteriormente a los hombres, que representaban al 47% restante.

Si bien el resultado del UWES de los dos grupos no fue exactamente igual se mantuvo dentro de los mismos rangos en cada una de las escalas (vigor, absorción y dedicación), es decir que no existe una diferencia significativa estadísticamente; la muestra se ubicó en el rango de Alto, por lo cual podemos concluir que existe un compromiso alto dentro de la organización.

De igual manera, se realizó la calificación del cuestionario OSI por separado hombres y mujeres; para poder identificar el nivel de socialización. Se dividió el

rango máximo (100) que sería el indicador que señale un óptimo nivel de socialización y se lo dividió en cuartiles para que así sea explícito en qué rango se encuentran los encuestados.

Es así que al calificar los test de los participantes; las mujeres puntúan más alto por dos puntos, pero aún así la diferencia estadística no es significativa como para mencionar que las mujeres poseen mayor socialización que los hombres.

Una recomendación importante para futuras investigaciones sería que la persona que administre los tests dentro de las organizaciones debería ser externa a la misma ya que durante la toma de los cuestionarios se percibió cierta resistencia por parte de los participantes a pesar de haberles consultado previamente su interés en participar y además mencionarles que se mantendrá el anonimato. Esta resistencia puede deberse al miedo de la gente a recibir represalias por sus respuestas.

Es importante aquí enfatizar que sería importante poder analizar a fondo cuáles son los aspectos sobresalientes de los datos recolectados; es decir, qué preguntas de cada test son las que representan picos altos dentro de cada subescala para así generar un plan de acción que potencie estos aspectos además de desarrollar los indicadores que puntúan por debajo de la media.

En el presente estudio se llevó a cabo el análisis de correlación bivariada para poder demostrar qué subescalas de cada dominio estaban relacionadas. Es así que, según el análisis mencionado, las subescalas del engagement que más se relacionan con las subescalas de socialización son las siguientes:

1. Vigor con entrenamiento y comprensión
2. Dedicación con apoyo y proyección del futuro
3. Absorción con proyección del futuro

Se puede deducir en estos casos que la primera correlación significativa se desarrolla en el contexto de que una persona que fue correctamente capacitada (formal/informal) al ingresar a la organización y que adicional a esto

comprendió la razón de ser de su puesto en la organización tendrá el empuje necesario para desenvolverse normalmente en su puesto de trabajo y por tanto será una persona comprometida con la organización.

Sobre la segunda correlación destacamos que con un correcto apoyo de los compañeros de trabajo, jefaturas y líneas de supervisión (en caso de que exista) y además tener claro cómo son los planes de carrera para el crecimiento profesional y, por ende, su crecimiento personal ayudará al colaborador a enfocarse más en sus actividades cotidianas para así conseguir crecer al interior de la organización porque se sentirá orgulloso de su trabajo.

La tercera correlación significativa relaciona nuevamente proyección, pero esta vez la escala de engagement involucrada es la absorción. Aquí podemos recalcar la importancia de aclarar a los trabajadores en su proceso de vinculación los planes de carrera que pueden tener al interior de la organización ya que esto ayudará a que la persona se sienta inmersa en su trabajo para generar mayor productividad y poder tener la oportunidad de crecer laboralmente.

Con estas correlaciones se puede mencionar el hecho de que la socialización es fundamental en el proceso de vinculación de la persona a la nueva organización.

Podemos concluir sobre las correlaciones que es de suma importancia el entrenamiento y las proyecciones de crecimiento que tenga el trabajador al ingresar a la organización ya que de esto dependerá su nivel de compromiso.

Lisbona et al. (2009, p. 97) menciona que al percibir engagement el trabajador aplicará todos sus conocimientos para dedicarse plenamente a sus tareas diarias; de esta manera, el resultado obtenido en su investigación menciona que el engagement se relaciona fuertemente con los dominios de entrenamiento y proyecciones del futuro. Es así que podemos decir que para poder tener niveles de engagement altos debe existir un correcto proceso de socialización por parte de la empresa ya que el objetivo principal de las mismas debería ser el bienestar y compromiso de los empleados.

## REFERENCIAS

- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18
- Ashforth, B. E., Sluss, D. M. y Harrison, S. H. (2008). Socialization in Organizational Contexts. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. 2007, Volume 22 (eds G. P. Hodgkinson and J. K. Ford), John Wiley & Sons Ltd, England, UK
- Bauzá, C., Marañón, C., López, C. y Rodríguez, A. (2009). Consideraciones Teórico – Conceptuales y Metodológicas acerca del proceso de Socialización de valores organizacionales. *Instituto de Información Científica y Tecnológica*, 15 (3), 1-10.
- Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23 (2), 207-215.
- Casas, S. y Klijn, T. (2006). Promoción de la Salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-am Enfermagem*, 14 (1), 136-141
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3 ed.). México: McGraw Hill.
- Claure, M. y Bohrt, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: Identificación, Membresía y Lealtad. *Revista Ajayu*, Recuperado el 03 de diciembre de 2013 de:<http://ucbconocimiento.ucbcba.edu.bo/index.php/raj/article/view/190/188>
- Gao, J. (2011). A model of Organizational Socialization and Turnover Intention. *International Journal of E-Business Development*, 1 (1), 22-25
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5.ed). México: McGraw Hill

- Hervás, G. (2009). Psicología Positiva: Una introducción. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66 (23,3), 23-41
- Lisbona, A., Morales, J. y Palací, F. (2009). El engagement como resultado de la socialización organizacional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. 9 (1). 89-100.
- Lodahl, T. M., y Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal Of Applied Psychology*, 49 (1), 24-33.
- Marsollier, R, y Aparicio, M. (2011). El Bienestar Psicológico en el Trabajo Y Su Vinculación con el Afrontamiento en Situaciones Conflictivas. *Psicoperspectivas*, 10(1), 209-220.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. (6.ed).México: Thomson Learning
- Park, N., Peterson, C. y Sung, J. (2013). La Psicología Positiva: Investigación y aplicaciones. *Terapia psicológica*, 31(1), 11-19.
- Polo-Vargas, J., Palacio, J., De Castro, A., Mebarak, M. y Velilla, J. (2013). Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. *SaludUninorte*, 29. (3). 561-575
- Prada, E. (2005). Psicología positiva y emociones positivas. *Revista electrónica Psicología Positiva.com*. Extraído el 03 de octubre del 2014 de <http://www.psicologia-positiva.com/Psicologiapos.pdf>
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.<sup>a</sup> ed.). Madrid, España: Autor.
- Rios, F. (2005). Cómo debe verse el tema de la Lealtad de las personas a sus organizaciones dentro de la era que ahora conocemos como la era de la globalización. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*. 6. (23). 101-119
- Robbins, S y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15. ed.). México: Pearson
- Salanova, M. (2009). Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la Psicología Positiva". En: C. Vázquez y G. Hervás (Eds.), *Psicología*

*Positiva: Bases científicas del bienestar y la resiliencia*, Madrid, Alianza Editorial.

- Salanova, M y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*. 261. 109-138
- Sánchez, C. (2008). Motivación, satisfacción y vinculación ¿Es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? *Acción Psicológica*. 5 (1). 9-28
- Schaufeli, W. B. y Bakker, A. B. (2003). *UWES – Utrecht Work Engagement Scale: Test manual*. Department of Psychology, Utrecht: Utrecht University.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two simple confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*. 3. 71-92.
- Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*. 55. 5-14.
- Spontón, C., Medrano, L., Maffei, L., Spontón, M. y Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Revista Liberabit*. 18 (2). 147-154
- Taormina, R. J. (1994). The Organizational Socialization Inventory. *International Journal of Selection and Assessment*, 2, 133-145.
- Taormina, R. J. (1997). Organizational Socialization: a Multidomain, Continuous Process Model. *International Journal of Selection and Assessment*, 5 (1), 29-47.
- Van Maanen, J. y Schein, E. (1979). Toward of Theory of Organizational Socialization. *Research in Organizational Behavior*. 1. 209-264.
- Vera, B. (2006). Psicología Positiva: Una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del Psicólogo*. 27(1). 3-8
- Villanueva, J. y Zúñiga, S. (2014). El engagement y su relación con la socialización organizacional. *Revista de la coordinación de investigación FIMPES*. 3(4). 54-61.

## **ANEXOS**

### Encuesta de Compromiso Laboral (UWES)

Las siguientes declaraciones se refieren a sus sentimientos de las personas en su trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada enunciado y decida como se ha sentido en cuanto a lo abajo detallado. Si nunca se ha sentido así conteste "0" (cero), y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca 0 Ninguna vez	Casi nunca 1 Pocas veces al año	Algunas veces 2 Una vez al mes o menos	A veces 3 Pocas veces al mes	Bastantes veces 4 Una vez por semana	Casi siempre 5 Pocas veces por semana	Siempre 6 Todos los días
1.	En mi trabajo me siento lleno(a) de energía					
2.	Mi trabajo está lleno de significado y propósito					
3.	El tiempo pasa rápidamente cuando estoy trabajando					
4.	Soy fuerte y vigoroso(a) en mi trabajo					
5.	Estoy entusiasmado(a) en mi trabajo					
6.	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor					
7.	Mi trabajo me inspira					
8.	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar					
9.	Soy feliz cuando estoy sumido en mi trabajo					
10.	Estoy orgulloso(a) del trabajo que hago					
11.	Estoy inmerso(a) en mi trabajo					
12.	Puedo continuar trabajando durante largos periodos 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 continuo trabajando					

### Encuesta sobre Socialización Organizacional (OSI)

A continuación se presentan unos enunciados relacionados con su trabajo dentro de la organización. Por favor léalos atentamente y señale la respuesta que mejor describa su opinión personal.

No hay respuestas correctas o incorrectas.

Indique su respuesta junto a cada una de las frases. Use la siguiente escala de valores.

	1 Totalmente en desacuerdo	2 Bastante falso	3 Ni cierto ni falso	4 Bastante verdadero	5 Totalmente de acuerdo
1.	Considera muy beneficioso recibir un programa de entrenamiento formal al ingresar a la organización				
2.	Estoy satisfecho(a) con que todos los miembros nuevos de la organización sean sometidos a las mismas experiencias de aprendizaje				
3.	La formación que he recibido me ha ofrecido un completo conocimiento de las habilidades necesarias para mi trabajo				
4.	Estoy satisfecho(a) con el tiempo de formación recibida en la organización				
5.	Mis superiores me han brindado una excelente guía e instrucción				
6.	Tengo clara la forma de hacer las cosas dentro de la organización				
7.	Conozco claramente mi papel dentro de la organización				
8.	Las políticas de la organización son claras				
9.	Los objetivos de la organización son bien conocidos por todos los miembros de ella				
10.	Conozco muy bien como funciona la organización				
11.	Los otros miembros de la organización me han ayudado a comprender las exigencias de mi trabajo				
12.	He recibido orientación y consejos de otros miembros con mas experiencia				
13.	Casi todos los miembros de la organización me han dado apoyo personal y moral				
14.	Mis compañeros me han ayudado a adaptarme a la organización				
15.	Las relaciones interpersonales entre compañeros son buenas dentro de la organización				
16.	Puedo saber como se desarrollará mi futura carrera profesional dentro de la organización durante los próximos cinco (5) años				
17.	Las formas para mejorar o ascender profesionalmente en la organización están claramente establecidas				
18.	Puedo preveer fácilmente mis posibilidades de promoción dentro de la organización				
19.	Me gustaría seguir trabajando en esta organización por los próximos diez (10) años				
20.	Generalmente sé con anticipación cuando voy a recibir un nuevo proyecto o tarea relacionada con mi trabajo				

Enter keywords... 

## Tests

### Notice for potential users of the UWES and the DUWAS

- You are welcomed to use both tests provided that you agree to the following two conditions:
  - The use is for non-commercial educational or research purposes only. This means that no one is charging anyone a fee.
  - You agree to share some of your data, detailed below, with the authors. We will add these data to our international database and use them only for the purpose of further validating the UWES (e.g., updating norms, assessing cross-national equivalence).
- Data to be shared:

For each sample, the raw test-scores, age, gender, and (if available) occupation. Please adhere to the original answering format and sequential order of the items.

For each sample a brief narrative description of its size, occupation(s) covered, language, and country.
- Please send data to: w.schaufeli@uu.nl. Preferably the raw data file should be in SPSS or EXCEL format.
- No explicit, personal permission is required — and will be given — as long as both previously mentioned conditions are fulfilled.**
- By continuing to the TEST FORMS you agree with the above statement.**

LATEST POPULAR COMMENTS TAGS

 **Nieuwe publicatie over burnout en bevlogenheid**  
31/05/2015

 **New publication about stability of work engagement**  
14/04/2015

 **New publication: Are workaholics born or made?**  
20/02/2015

 **New publication on workaholism and work engagement**  
05/02/2015

**ESTEBAN AVILA** <eavila@udlanet.ec>

27/4/14 ☆

para [juan.villanueva](#)

Estimado Dr. Villanueva,

Mi nombre es Esteban Avila V. y actualmente estoy egresado de la Carrera de Psicología en la Universidad de las Americas (UDLA) en la Ciudad de Quito, Ecuador.

El motivo de este correo es principalmente para comentarle que he estado revisando varias investigaciones para realizar mi trabajo de titulación y me ha llamado la atención grandemente el tema de socialización laboral. Una investigación en particular menciona que usted junto a otro colaborador como Sergio Isidro Zúñiga han validado al español el cuestionario OSI (Organizational Socialization Inventory), motivo por el cual le pido de la manera mas respetuosa si es posible hacerme llegar el mismo, ya que sería de gran ayuda para desarrollar mi proyecto.

Esperando su pronta respuesta de antemano mis agradecimientos.

Saludos Cordiales

Esteban Avila V.

**Jose Juan Villanueva Sierra** <juan.villanueva@ulsavictoria.edu.mx>

27/4/14 ☆



para mí

Hola Esteban

Gracias por tu correo, nos ha dado un gusto enorme que nuestro trabajo te ha llamado la atención.

Le he reenviado tu petición a Isidro, es él quien dispone del formato y de los datos técnicos.

Si no te responde en el lapso de estos días, por favor házmelo saber para localizarlo por otro medio.

Saludos y estamos en contacto.

Dr. José Juan Villanueva Sierra

\*\*\*

**Sergio Rmz** <isidroautomatic@gmail.com>

28/4/14 ☆



para mí, Jose ▾

Estimado, Esteban Avila.

Primero que nada es un honor el haber recibido tu correo electrónico y que nos tomes en cuenta como apoyo para realizar tu proyecto final.

Adjunto envié el cuestionario OSI que utilice para realizar mi investigación, el cual fue traducido y validado al español por tus servidores.

Así mismo, te pido de favor que nos cites en tu estudio y nos ponemos a la espera de que nos compartas tus resultados al finalizar tu investigación.

Saludos cordiales.

M.A. Sergio I. Zúñiga Ramírez.

**ESTEBAN AVILA** <eavila@udlanet.ec>

28/4/14 ☆



para Sergio ▾

Estimado M.A Sergio Zúñiga,

Muchas gracias por la brevedad de su respuesta, además de agradecerle por hacerme llegar la traducción al español del test OSI. Quisiera saber si adicionalmente a esto me podría ayudar enviandome los criterios de calificación, y posterior tabulación. Hago este pedido ya que se me ha hecho muy complicado conseguir el test y sus criterios.

Atento a su respuesta.

Saludos Cordiales

...

Quito, 9 de mayo de 2014

Ma. Soledad Carrera  
Vicepresidenta de Recursos Humanos y Administración  
Banco Internacional

Estimada Ma. Soledad,

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para solicitar su apoyo y aprobación para realizar una encuesta sobre Engagement, a aproximadamente 50 colaboradores de Banco Internacional. La misma es parte de mi trabajo de tesis previo a la obtención del título de Licenciado en Psicología Organizacional, de la Universidad de las Américas.

El tema de mi trabajo de investigación es "Analizar si existe relación entre Socialización Organizacional y Engagement en una Institución Financiera de la ciudad de Quito".

De antemano agradezco su colaboración en este proyecto.

Saludos cordiales,

Esteban Ávila V.

OK!  
De acuerdo  
Ma. Soledad Carrera  
9/Mayo/2014