

# La Salud mental en el trabajo a través de la aplicación de Engagement en el área de gestión humana de una empresa colombiana del sector Agro comercial (2023)

## Mental health at work through the application of Engagement in the human management area of a Colombian company in the Agro commercial sector (2023)

### Resumen

En la historia de la dignificación del trabajo, se ha dado mayor importancia al Talento Humano en la organización, con los años, cada vez son más directivos que entienden su relevancia, seguridad, felicidad, compromiso, interés, estabilidad y fomento de estados psicológicos positivos organizacionales. [1] En la actualidad, las empresas se enfrentan a unos entornos cambiantes, sociales, económicos y políticos que afectan al desarrollo de su actividad, y por ende a la Dirección de Talento Humano, esta investigación está orientada en la identificación de la existencia de Engagement de los trabajadores de la empresa y de cómo éste aporta de manera significativa a mejorar la salud mental y el bienestar laboral, todo lo anterior desde la aplicación de una estrategia diagnóstica que combina intervención de la población a nivel cualitativo y cuantitativo, lo que facilitará la obtención de resultados entorno a la eficacia de una de las nuevas alternativas

**Palabras clave:** Burnout, Engagement, Salud mental, Psicología organizacional, Psicología positiva.

### Abstract

In the history of the dignity of work, greater importance has been given to Human Talent in the organization, with the evolution of the years, more and more managers understand its relevance, security, happiness, commitment, interest, stability and the promotion of positive organizational psychological states. [1] Nowadays, companies face changing social, economic and political environments that affect the development of their activity, and therefore the Human Talent Management, this research is oriented to identify the existence of Engagement of the company's workers and how it contributes significantly to improve mental health and well-being at work, all this from the application of a diagnostic strategy that combines qualitative and quantitative intervention of the population, which will facilitate obtaining results about the effectiveness of one of the new alternatives.

**Keywords:** Burnout, Engagement, Mental health, Organizational psychology, Positive psychology.

### I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el concepto de engagement ha tomado una gran relevancia a nivel empresarial, visto como un

fenómeno empresarial que complementa los procesos de recursos humanos en las organizaciones, generando profundos cambios, enfocados en la conexión psicológica con los colaboradores, en la actualidad las empresas tienen una búsqueda constante de trabajadores motivados, tal como lo refieren los autores, las organizaciones actuales necesitan empleados proactivos, que estén conectados con su trabajo y comprometidos con altos estándares de calidad [2]

Es por esto que los ejes centrales de este proceso de investigación se fundamentan en engagement y salud mental, lo cual nos permitirá hacer un análisis desde la aparición de estos conceptos en el mundo laboral, la implementación, su efectividad y finalmente poder identificar si desde la aplicación en la actualidad resultan tener una relación que facilite la optimización de procesos, la retención de personal y la productividad efectiva de la empresa participante en el proceso de medición cualitativo y cuantitativo, es así como al finalizar este proceso de análisis podremos tener una mirada amplia sobre la actualidad de estos procesos y su efectividad a nivel organizacional.

## II. DESARROLLO

En la actualidad el concepto de engagement ha tomado una gran relevancia a nivel empresarial, visto como un fenómeno empresarial que complementa los procesos de recursos humanos en las organizaciones, generando profundos cambios, enfocados en la conexión psicológica con los colaboradores, en la actualidad las empresas tienen una búsqueda constante de trabajadores motivados, tal como lo refieren los autores, las organizaciones actuales necesitan empleados proactivos, que estén conectados con su trabajo y comprometidos con altos estándares de calidad [3]

Así mismo el proceso de engagement en las organizaciones facilita tener una visión clara de los colaboradores como personas a nivel físico, cognitivo y emocional, que se conectan con sus funciones y que además cumplen unos roles al interior de los procesos, pero antes de centrar la definición puntual es pertinente identificar algunos conceptos similares, como son; compromiso laboral y participación consciente, la definición más oportuna es la vinculación con el trabajo, de manera real, no solo contractual.

En la línea de estudio entorno al planteamiento inicial, es necesario identificar y puntualizar un concepto que representa la situación contraria a lo mencionado anteriormente y es el denominado burnout, proceso que se enfoca en el estado especial de estrés relacionado con el trabajo, el cual puede llegar a ser físico o emocional, implicando una baja sensación de logro y una alta pérdida de identidad propia y con la marca. En este sentido, el engagement se caracteriza por altos niveles de energía, participación y eficacia, los polos opuestos de las tres dimensiones del burnout, según esta perspectiva, el engagement puede ser evaluado como el lado opuesto al burnout. [4]

## III. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Lo primero que se debe aclarar es que el término engagement no puede ser traducido al español, pues no se encuentra un vocablo que englobe en su totalidad la idiosincrasia del concepto [7]. A raíz de esto se han presentado una serie de confusiones entre el término y otros relacionados como lo son: implicación en el trabajo, compromiso organizacional, participación, la dedicación al trabajo, el enganche, la motivación o incluso la adicción al trabajo [8]

El estudio del engagement surge desde los marcos interpretativos de la psicología organizacional positiva [7] que dio un giro a esta disciplina al pasar del interés exclusivo por el estudio de lo patológico a una visión más amplia, donde se comprenden diversos factores (experiencias, rasgos personales, virtudes cívicas e institucionales) que hacen que el individuo y las sociedades prosperen y puedan alcanzar el bienestar [9]. Si se analiza las organizaciones o las empresas desde el inicio de la revolución industrial, se pueden identificar cambios significativos que han representado el avance y la evolución en las áreas de Talento Humano, se habla no solo de la concepción del trabajador como una de las razones de ser de la empresa, sino también la preocupación por su bienestar tanto físico como emocional, y precisamente es en este marco en el que se empieza a evidenciar el compromiso y el sentido de pertenencia de los colaboradores con las organizaciones, el nivel de entusiasmo y lealtad con el que realizan las diferentes labores inherentes a sus puestos de trabajo.

El primer acercamiento a este concepto se atribuye a Kahn, quien lo denominó “engagement personal” [10]. Para este autor, el engagement es una energía concentrada que se encuentra direccionada a las metas

de la organización; de esta manera, los trabajadores engaged son personas conectadas con sus roles de manera física, cognitiva y emocional [11]. El autor enfoca su definición en el aprovechamiento que cada trabajador tenía en la organización, la expresión física, cognitiva, mental y emocional durante el desarrollo de sus labores diarias; este autor concibe el compromiso como una relación directa de disfrutar cada espacio de la experiencia laboral.

En otros términos, los empleados engaged son personas altamente motivadas que realizan su tarea con altos niveles de placer y activación [5]. Esto lleva a identificar al engagement con una vinculación psicológica positiva y relativamente estable de la persona con su trabajo [12]. Estudios posteriores, demuestran que el nivel de engagement también puede variar día a día e incluso en una misma jornada de trabajo, según la influencia de distintos factores como, por ejemplo, las características de la tarea [13]. En este caso se puede decir que el Engagement está influenciado por la motivación que tiene el trabajador sobre las tareas que realiza, ya que puede generarle picos de emociones que lo lleven de alcanzar su nivel máximo de satisfacción por la tarea que realiza hasta encontrar la tarea aburrida y monótona, por lo cual es importante desde el área de Talento Humano encontrar estrategias que permitan enamorar a los trabajadores de lo que hacen, establecer espacios donde se resalte la cultura de la organización y la relevancia de vivirla en el día a día, así como el encontrar el punto de equilibrio donde al realizar el trabajo y la tarea se ejecuten con determinación y pasión.

El modelo de recursos y demandas laborales es el más utilizado en el estudio del compromiso laboral. Las investigaciones al respecto confirman ampliamente que el engagement se encuentra asociado a los recursos laborales (autonomía en el trabajo, reconocimiento, supervisión) y a los recursos personales (optimismo, autoeficacia, autoestima) [14]. Otros estudios, señalan la congruencia de valores, el apoyo organizativo percibido y las autoevaluaciones positivas, entre los factores más importantes que predicen el compromiso [15]

Las buenas relaciones con los compañeros y el reconocimiento en el desempeño también favorecen el desarrollo del compromiso laboral [16]. Es así como ante situaciones altamente demandantes, los empleados que cuentan con recursos laborales y personales despliegan todo su potencial, se sienten motivados para aprender y llevar al máximo sus habilidades [14]. De esta forma, se genera un espiral de ganancia positiva, ya que

empleados comprometidos, mejoran su desempeño y crean sus propios recursos, lo que mantiene su motivación en el trabajo, iniciando nuevamente el ciclo [14]. El compromiso implica un conjunto de factores que se reúnen y engranan para lograr la construcción de una imagen de marca, una empresa en la que todos quieren trabajar por sus altos niveles de bienestar, por lo que se hace importante mencionar que el ambiente y el clima organizacional son fundamentales para tener trabajadores comprometidos con su labor que demuestren la pasión y el empeño por cada tarea que realizan.

Las investigaciones evidencian que las dimensiones del engagement -vigor, dedicación y absorción- junto con la dimensión positiva del burnout -eficacia profesional- constituyen la “dimensión positiva del bienestar”, mientras que el agotamiento y el cinismo configuran el “corazón del burnout”, estas dimensiones se correlacionan negativamente con las del engagement, a excepción de la eficacia, con la cual sí se identifica una correlación positiva [17]

[18] La calidad de vida laboral está fundamentada en cuatro aspectos: la participación activa de los empleados en los asuntos laborales, la innovación en el sistema de recompensas de trabajo, el mejoramiento de las condiciones de trabajo, y la reestructuración de tareas delimitando las responsabilidades y roles de cada empleado. A medida que las anteriores se incrementan, se mejorará la calidad de vida laboral.

De igual forma, de manera exploratoria se pueden identificar las investigaciones identificadas han demostrado que existen recursos laborales para los colaboradores que son identificados como altas fuentes que permiten asociar y reforzar el Engagement en cualquier compañía, conceptos tan puntuales como; procesos de retroalimentación en rendimiento, oportunidades de aprendizaje, autonomía, apoyo social de pares y líderes, consecución de objetivos y feedback.

#### Salud mental

La Organización Mundial de la Salud, [20] dice que la salud mental es un componente integral y esencial de la salud, y sobre la salud señala que es un estado de bienestar físico, mental y social, y no simplemente la ausencia de afecciones o enfermedades. Así se cree que la salud mental es algo más que la ausencia de trastornos o imposibilidades mentales.

En las últimas décadas, las formas de trabajo que responden a nuevas formas de organización del trabajo y producción han ido despersonalizando la relación con el trabajador, y dan como ejemplo las maneras en que se dividen las tareas que imposibilitan la realización del ser humano en su trabajo.

Así mismo y desde las nuevas alternativas diseñadas para aportar a la salud mental y calidad de vida en el trabajo, se han creado a nivel global nuevas tendencias, enfocadas en el marketing interno, este desde una visión de mercadeo, que tiene como objetivo la adherencia de marca al interior de las empresas y en los empleados, denominado como endomarketing.

El endomarketing es una serie de estrategias que ayuda a cualquier organización a mejorar la comunicación, motivación y satisfacción de los trabajadores, gestionando exitosamente la felicidad de los trabajadores a través de la orientación hacia el mercado interno con la finalidad de fidelizar al cliente interno eficientemente [21]

De igual forma, el marketing interno o endomarketing indica que todos los colaboradores en una organización conozcan los conceptos y las metas de marketing, y sobre todo se involucren en la selección, generación y comunicación de valor para el público objetivo. Solo cuando todos los colaboradores se percaten que el objetivo de su trabajo es crear, servir y satisfacer al cliente, la empresa se convierte en un comercializador eficaz [21]

[22] Cuando los colaboradores son llamados clientes internos por primera vez, determina que el endomarketing implica conocer al trabajador como un cliente, donde debe haber una dinámica de interacción y crecimiento en el trabajo, y después se logra evidenciar la satisfacción de los colaboradores y el desarrollo de actitudes al cliente externo.

Al generar distintas herramientas para satisfacer primero las necesidades del cliente interno y mientras más satisfecho esté con la organización se verá reflejado en el compromiso con la empresa y hay una mayor probabilidad que el trato de los colaboradores hacia el cliente externo sea el óptimo [23]

La investigación se orienta a una empresa Colombiana del sector agro comercial que lleva 46 años en el mercado, su actividad principal consiste en la

comercialización de insumos agrícolas en su mayoría para el sector floricultor, cultivos emergentes como; cannabis, arándanos, frutas, verduras, hortalizas y aromáticas, así como la comercialización de materias primas para el sector cosmético y farmacéutico, la empresa cuenta con cuatro sedes a nivel nacional: dos en el departamento de Cundinamarca, una en Antioquia y una en Risaralda. El universo de la empresa comprende 121 colaboradores, de acuerdo con la estadística del área de Gestión Humana que corresponde al corte de 31 de julio de 2023, 94 están contratados directamente por la compañía y 27 están contratados a través de una empresa de servicios temporales, así mismo, 43 trabajadores pertenecen al área comercial, 35 al área administrativa y 43 al área de operaciones que comprende los procesos de compras, servicio al cliente, facturación y bodega y distribución, de igual forma, es importante mencionar que de estos 121 colaboradores, 98 están ubicados en la zona de Cundinamarca, 21 en la zona de Antioquia y 2 en Risaralda.

Después de identificar y delimitar los criterios de la población participante, se resalta la necesidad de obtener información de una muestra centralizada en Cundinamarca y Antioquia, de manera que puedan participar colaboradores de diferentes cargos, áreas y edades, perteneciente a la empresa.

En la compañía trabajan 121 personas los cuales harían parte del universo del estudio, de éstos 87 personas cumplen los criterios de inclusión y exclusión teniendo como población total 87 trabajadores quienes también hacen parte de la muestra para la fase cuantitativa de la investigación. Respecto a la fase cualitativa se realizó un muestreo aleatorio por conveniencia con un total de 45 colaboradores, ya que todos contaban con las condiciones necesarias para participar en la dinámica utilizada (focus group)

Esta investigación está determinada con un diseño mixto, puesto que tendrá dos tipos de análisis a nivel cuantitativo y cualitativo, la primera fase estará guiada por un instrumento validado que permitirá identificar la forma de cómo se ejecutan las variables de Engagement y salud mental al interior de la empresa, la investigación cuantitativa pretende establecer el grado de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados por medio de una muestra. Así mismo la segunda fase tendrá su orientación a nivel cualitativo, la cual busca indagar sobre ítems destacados que requieren atención focalizada, para así poder ampliar

de manera clara el análisis de información, para esto último se ejecutarán focus groups, de manera aleatoria y anónima con los colaboradores de la empresa, reuniendo información de manera objetiva que facilite el análisis de resultados [24] “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto”

Las principales variables que se encuentran en la investigación corresponden al Engagement entendido como “un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo, que se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental en el entorno laboral.” [25] ; y a la salud mental en los entornos laborales que, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, [20] es un componente integral y esencial de la salud, y sobre la salud señala que es un estado de bienestar físico, mental y social, y no simplemente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es así como presume que la salud mental es algo más que la ausencia de trastornos o imposibilidades mentales; dichas variables se aplicarán a través de un instrumento a los empleados de la empresa colombiana del sector Agro comercial con el objetivo de entregar un diagnóstico a las directivas de la compañía sobre la relevancia y la correlación que existe entre el Engagement y la salud mental de los colaboradores.

### A. Medición cuantitativa

En el desarrollo de las dos categorías de análisis planteadas dentro del proceso investigativo, y posterior al estudio realizado en referencia a los instrumentos aplicados para tener impacto organizacional, se escogieron dos instrumentos para medir Engagement y la Salud Mental de la muestra seleccionada en la empresa colombiana del sector Agro comercial. En el caso del Engagement se aplicó el instrumento Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo, el cual comprende 17 preguntas relacionadas con el estado mental positivo, satisfactorio relacionado con el trabajo caracterizado por tres aspectos importantes: el vigor, la dedicación y la absorción, de esta manera, el instrumento cuenta con seis ítems relacionados al vigor que se refieren a los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de dedicar esfuerzos, no fatigarse y ser persistente ante las dificultades, cinco ítems relacionados con la dedicación, los cuales se refieren al sentido o significado del trabajo y por último seis ítems más relacionados con la absorción que se refieren a estar felizmente inmerso en el trabajo y presentar dificultad para dejarlo.

Cada una de las preguntas se evalúa mediante una escala Likert en la que se cuenta con siete opciones de cero a seis en la que cero significa nunca, uno casi nunca, dos algunas veces, tres regularmente, cuatro bastantes veces cinco casi siempre y seis siempre; cada una de las preguntas son evaluadas bajo esta escala con relación a como se siente cada persona con su trabajo, de acuerdo con Occupational Health Psychology Unit Utrecht University “desde su introducción el UWES identifica posibles causas y consecuencias del Engagement y el papel que juega en procesos relacionados con la salud y bienestar de los trabajadores”.

Luego, de analizar los resultados de cada categoría de análisis con las diferentes variables de medición, sometidas a procesos comparativos.

### Engagement

SEDE									
FACTOR PRINCIPAL	FACTOR	COTA	NIVEL	BOGANCIPA	NIVEL	BOSQUEBRADAS	NIVEL	GUARNE	NIVEL
ENGAGEMENT	VIGOR	76%	ALTO	69%	MEDIO	100%	ALTO	81%	ALTO
	DEDICACIÓN	82%	ALTO	71%	ALTO	100%	ALTO	90%	ALTO
	ABSORCIÓN	54%	MEDIO	48%	MEDIO	56%	MEDIO	51%	MEDIO

Tabla 1. Colaboradores de la empresa por sede, factor principal y factores secundarios de Engagement

AREA							
FACTOR PRINCIPAL	FACTOR	ADMINISTRATIVO	NIVEL	OPERATIVO	NIVEL	COMERCIAL	NIVEL
ENGAGEMENT	VIGOR	76%	ALTO	76%	ALTO	76%	ALTO
	DEDICACIÓN	84%	ALTO	78%	ALTO	85%	ALTO
	ABSORCIÓN	52%	MEDIO	52%	MEDIO	54%	MEDIO

Tabla 2. Colaboradores de la empresa por área, factor principal y factores secundarios Engagement.

GENERO					
FACTOR PRINCIPAL	FACTOR	FEMENINO	NIVEL	MASCULINO	NIVEL
		47 muestra		38 muestra	
ENGAGEMENT	VIGOR	72%	ALTO	81%	ALTO
	DEDICACIÓN	78%	ALTO	87%	ALTO
	ABSORCIÓN	51%	MEDIO	55%	MEDIO

Tabla 3. Colaboradores de la empresa por género, factor principal y factores secundarios de Engagement.

		EDAD									
FACTOR PRINCIPAL	FACTOR	20 A 25	NIVEL	26 A 30	NIVEL	31 A 36	NIVEL	37 A 45	NIVEL	> 46	NIVEL
ENGAGEMENT	VIGOR	70%	MEDIO	73%	ALTO	77%	ALTO	76%	ALTO	94%	ALTO
	DEDICACIÓN	74%	ALTO	82%	ALTO	81%	ALTO	84%	ALTO	96%	ALTO
	ABSORCIÓN	41%	MEDIO	53%	MEDIO	54%	MEDIO	52%	MEDIO	70%	MEDIO

Tabla 4. Colaboradores de la empresa por edad, factor principal y factores secundarios de Engagement.

### Salud mental

		SEDE							
FACTOR PRINCIPAL	FACTOR	COTA	NIVEL	TOCANCIPA	NIVEL	DOSQUEBRADAS	NIVEL	GUARNE	NIVEL
SALUD MENTAL	ANSIEDAD	51%	MEDIO	61%	MEDIO	50%	MEDIO	53%	MEDIO
	DEPRESION	47%	MEDIO	52%	MEDIO	46%	MEDIO	49%	MEDIO

Tabla 1. Colaboradores de la empresa por sede, factor principal y factores secundarios de salud mental.

		AREA					
FACTOR PRINCIPAL	FACTOR	ADMINISTRATIVO	NIVEL	OPERATIVO	NIVEL	COMERCIAL	NIVEL
SALUD MENTAL	ANSIEDAD	56%	MEDIO	52%	MEDIO	50%	MEDIO
	DEPRESION	50%	MEDIO	48%	MEDIO	46%	MEDIO

Tabla 2. Colaboradores de la empresa por área, factor principal y factores secundarios salud mental.

		GENERO				
FACTOR PRINCIPAL	FACTOR	FEMENINO		NIVEL	MASCULINO	
		47 mujeres	NIVEL		38 mujeres	NIVEL
SALUD MENTAL	ANSIEDAD	54%	MEDIO	51%	MEDIO	
	DEPRESION	49%	MEDIO	46%	MEDIO	

Tabla 3. Colaboradores de la empresa por género, factor principal y factores secundarios salud mental.

		EDAD									
FACTOR PRINCIPAL	FACTOR	20 A 25	NIVEL	26 A 30	NIVEL	31 A 36	NIVEL	37 A 45	NIVEL	> 46	NIVEL
SALUD MENTAL	ANSIEDAD	55%	MEDIO	54%	MEDIO	52%	MEDIO	51%	MEDIO	50%	MEDIO
	DEPRESION	49%	MEDIO	46%	MEDIO	48%	MEDIO	48%	MEDIO	49%	MEDIO

Tabla 4. Colaboradores de la empresa por edad, factor principal y factores secundarios salud mental.

### B. Medición cualitativa.

La metodología implementada para el análisis cualitativo de la investigación se delimito desde la ejecución de grupos focales con la aplicación de una serie de preguntas abiertas las cuales fueron previamente

analizadas por profesionales que de manera individual realizaron un análisis detallado de; estructura, ejes temáticos y objetividad generando para cada una de las preguntas una puntuación que facilita la calificación para que la pregunta fuera parte del proceso de intervención grupal, así mismo se conformó una muestra de 45 trabajadores, seleccionados de manera aleatoria en las diferentes áreas y niveles de cargos de la empresa, el proceso se realizó desde el anonimato, es decir no se tomó registro de nombres o cargos, así mismo el ejercicio se realizó en tres grupos de la siguiente manera: 11 trabajadores convocados presencial el 28 de septiembre, donde se le asignó un color a cada participante y se les entrego una hoja con un esfero, se mencionaba la pregunta y se les pedía un tiempo aproximado de 05 minutos. El segundo grupo comprende a 06 trabajadores que pertenecen a la alta dirección y liderazgo de las áreas administrativas de la compañía, en este caso se replicó la misma metodología evidenciada con el primer grupo. Y por último se convocaron a los trabajadores que pertenecen al área comercial de la compañía para realizar el último grupo focal, en este caso 28 personas respondieron a las preguntas bajo la misma metodología.

El proceso se enmarca inicialmente en dos líneas de análisis dentro de dos definiciones: Engagement y Salud Mental, los cuales son los principales aspectos de análisis dentro de este proceso de investigación y están desagregados de manera individual en factores independientes que facilitan el acercamiento al proceso de análisis dentro de los aspectos a medir en el proceso de investigación organizacional enfocado en la empresa colombiana del sector Agro comercial.

## IV. RESULTADOS

A través de la aplicación del focus groups se lograron analizar las respuestas a las siguientes preguntas:

*¿Cuáles son los beneficios que más reconoce al interior de la compañía?*

En vista de las respuestas de los equipos participantes en los grupos focales, los principales beneficios de la compañía se enmarcan en: esquema de remuneración con bonificaciones por cumplimientos de presupuestos, reconocimiento interno por la labor, contribución de la empresa en el desarrollo profesional del trabajador, apoyo en préstamos o auxilios de educación, oportunidades de crecimiento en promociones y

ascensos, capacitación constante y viajes a otras zonas del país para conocer nuevos mercados y establecer oportunidades de negocio.

*¿Qué le motiva de trabajar en esta empresa?*

Según el análisis de las respuestas recibidas por los trabajadores, los mayores motivantes engloban razones familiares, crecimiento personal y profesional, estabilidad laboral, y la oportunidad de participar en la consecución de los objetivos de la compañía.

*¿Si hubiese un motivo para cambiar de empresa, cuál sería?*

Los trabajadores que participaron en los grupos focales indicaron que podrían estar relacionadas con el estilo de liderazgo de sus jefes, una mejor oferta laboral, discrepancia con las políticas de la compañía, establecer o iniciar un proceso propio, demasiada carga laboral, estrés o ambiente laboral.

*¿Considera que la empresa cuida su salud mental? Explique su respuesta*

El 71 % considera que la compañía tiene un buen ambiente laboral, ya que la empresa cuida de la salud mental de los trabajadores, se justifica porque hay espacios de diálogo constantes, que la salud mental y emocional también es un trabajo individual y que el área de talento humano trabaja para que estos ambientes se propicien.

Caso contrario pasa con el 29% de la muestra, quienes consideran que no se goza de un ambiente con buena salud mental en la compañía y las justificaciones comprenden, en falta de comunicación, no hay confianza para hablar con los jefes, no se habla del tema a nivel corporativo y el lenguaje utilizado en algunas ocasiones es hostil y poco adecuado.

*Si tuviera la oportunidad de proponer algo nuevo en la compañía, ¿qué propondría?*

Los trabajadores seleccionados para los grupos focales consideran que los comentarios o propuestas a realizar a la compañía sería: “expresar agradecimiento y admiración”, “potencial crecimiento de la empresa en otras zonas del país”, “la parte humana de los jefes debe evaluarse”, “proponer nuevas estrategias de venta”, “la empresa se preocupa por estar en constante innovación “y “solicitar que existan mayores beneficios con respecto a salario emociona, que exista una estructura de salario que abarque todos los aspectos del desarrollo integral de las personas”.

Así mismo, al analizar la información se puede inferir que: interior de la compañía se han podido evidenciar desde los diferentes análisis, estas se pueden fortalecer desde la aplicación de certificaciones asociadas a la medición no solo de engagement sino del clima y la cultura laboral, las cuales aportan una mirada general de las nuestras herramientas que puede implementar una empresa para llevar a cabo el fortalecimiento de sus procesos de bienestar y el prestigio de los mismos. En el mercado organizacional se pueden encontrar certificaciones nacionales como Great place to Work y a nivel internacional pueden encontrarse la EFR con sus siglas empresa familiarmente responsables, las anteriores no solo se hacen inmersas en las empresas para poder conocer e interpretar sus modelos, sino también para encontrar nuevos procesos o la transformación de los mismos para lograr así, en el mercado laboral un prestigio o manejo de marca que facilite al talento su sentido de pertenencia y la actualización constante e innovadora de sus procesos internos.

#### *A. Conclusiones*

Desde la búsqueda del cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de este proceso de investigación, el cual esta está relacionado con el análisis de la existencia de Engagement en relación a los beneficios y su impacto en la salud mental de los empleados de la empresa, se puede inferir que después de la aplicación de los instrumentos de tipo cuantitativo y cualitativo se logró identificar que en el área de Gestión Humana de la organización no existe la presencia de Engagement, el estudio permitió tener un acercamiento al concepto y a los factores que se relacionan, así mismo, facilitó el diagnóstico del estado actual con respecto a compromiso laboral en un grupo de 87 colaboradores, si bien es cierto, que actualmente existen diferentes beneficios como lo son actividades relacionadas con la celebración de fechas especiales, préstamos y auxilios educativos con opción de ser condonados, acceso a seguros funerarios con opción de descuento por nómina, préstamos con tasas de interés bajas con entidades asociadas, programas de capacitación y formación asociados al crecimiento de los trabajadores dentro de la organización, estabilidad laboral y opciones de ascensos y crecimiento, los trabajadores no se encuentran totalmente vinculados con la cultura organizacional de la empresa, tampoco es claro este concepto, ni que hace diferente a la organización de otras que se encuentran en el mercado que pueda ser un aspecto diferencial que los tenga trabajando en la empresa.

Este aspecto tiene directa relación con la salud mental, puesto que en los factores evaluados ansiedad y depresión, se identificó; para todas las sedes los rangos de ansiedad y depresión son valorados en niveles medios que oscilan entre 46% y 61%, lo que quiere decir que más de la mitad de los trabajadores está atravesando por situaciones que les generan depresión y ansiedad, es posible que decir, que estas situaciones no solo pueden referirse al campo laboral, sino también que están experimentando situaciones a nivel personal que están trasladando a su contexto de trabajo. La empresa tiene un área de seguridad y salud en el trabajo que trabaja con Gestión Humana para alinear actividades que prevengan el riesgo psicosocial al interior de la compañía, relacionadas directamente con la salud mental, así como actividades de promoción y prevención sobre las pausas o espacios activos que deben tener los trabajadores

durante su jornada laboral, para evitar trastornos o enfermedades, y la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, herramienta para tener información del estado actual sobre aspectos psicosociales dentro de la organización.

El proceso de investigación fue ejecutado bajo una investigación mixta, con análisis cualitativo y cuantitativo, con una aplicación de instrumentos en espacios presenciales al interior de la empresa colombiana del sector Agro comercial, sustentados en dos líneas de investigación sustentadas en Engagement y Salud mental en el trabajo, lo anterior teniendo como punto de partida los procesos de recursos humanos y las estrategias implementadas por esta área para aportar al desarrollo positivo y de salud mental de trabajadores y miembros de la empresa.

## V. REFERENCIAS

- [1] W. E. Ramírez-Torres, «Análisis de la gestión del talento humano en el contexto empresarial actual: una.» *Innova Research Journal*, vol. 8, n° 2, p. 24, 2023.
- [2] F. M. L. P. M. R. Tywanda D. Tate1\*, «Relationship between Computer-Mediated Communication and Employee Engagement among Telecommuting Knowledge Workers.» *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, vol. 7, n° 2, p. 20, 2019.
- [3] A. Leiter y M. Bakker, «Work engagement : a handbook of essential theory and research,» *Psychology Press*, vol. 3, n° 2, p. 20, 2010.
- [4] J. F. Manso-Pinto, «Estructura Factorial del Maslach Burnout Inventory,» *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, vol. 40, n° 1, p. 5, 2006.
- [7] M. Salanova Soria y W. Schaufeli, «El Engagement de los empleados: un reto de emergencia para la dirección de los recursos humanos,» *Engagement DRH*, n° 62, p. 30, 2004.
- [8] D. Alvarez, C. Castro y G. Villa, «¿Cómo predicen las prácticas organizacionales el Engagement en el trabajo en equipo? El rol de la confianza organizacional,» *Ciencia & Trabajo*, vol. 13, n° 41, p. 9, 2014.
- [9] F. Contreras y G. Esguerra, «Psicología Positiva: una nueva perspectiva en psicología,» *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, vol. 2, n° 2, pp. 311-319, 2006.
- [10] W. A. Kahn, «Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work,» *The Academy of Management Journal*, vol. 33, n° 4, pp. 692-724, 1990.
- [11] A. Rodríguez Muñoz y A. Bakker, «El Engagement en el Trabajo,» *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*, vol. 1, p. 437-452, 2013.
- [12] M. Salanova, E. Bresó y W. Schaufeli, «Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del Engagement,» *Ansiedad y estrés*, vol. 11, n° 2-3, pp. 215-231, 2005.
- [13] S. Sonnentag y J. Kühnel, «Coming back to work in the morning: Psychological detachment and reattachment as predictors of work engagement,» *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 21, n° 4, pp. 379-390, 2016.
- [14] B. Arnold, W. Schaufeli, M. Leiter y T. Taris, «Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology,» *Work & Stress*, vol. 2, n° 3, p. 187-200, 2008.
- [15] B. Rich, J. Lepine y E. Crawford, «Job engagement: Antecedents and effects on job performance,» *Academy of Management Journal*, vol. 53, n° 3, p. 617-635, 2010.
- [16] A. Bakker, E. Demerouti y D. Xanthopoulou, «¿Cómo los empleados mantienen su engagement en el trabajo?,» *Ciencia & Trabajo*, vol. 13, n° 41, p. 135-142, 2011.
- [17] M. Salanova, W. Schaufeli, G. Llorens, J. Peiro y R. Grau, «Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva?,» *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, vol. 16, n° 2, pp. 117-134, 2000.
- [18] I. Chiavenato, *Gestión del Talento Humano*, Mexico: Mc Graw Hill, 2004.
- [20] O. M. d. l. Salud, «Organización Mundial de la Salud,» 17 junio 2022. [En línea]. Available: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response/?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAiA6KWvBhAREiWAFpZM7v8kt Jq0bRnwpYWz68W-fPGe4175Ew8tc5Q9hfVmfFj1\\_vBxtEU8RoCJ3cQAvD\\_BwE](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response/?gad_source=1&gclid=CjwKCAiA6KWvBhAREiWAFpZM7v8kt Jq0bRnwpYWz68W-fPGe4175Ew8tc5Q9hfVmfFj1_vBxtEU8RoCJ3cQAvD_BwE). [Último acceso: 18 agosto 2023].
- [21] P. Kotler y K. Keller, *Dirección de Marketing*, Mexico: México: Pearson Educación, 2012.
- [22] L. Berry, «The employee as Customer,» *Journal of Retailing Banking*, vol. 3, n° 1, pp. 33-40, 1981.
- [23] C. Lamb, J. Hair y C. McDaniel, *Marketing*, Thomson, 2002.
- [24] C. Fernández, P. Baptista y R. Hernández, *Metodología de la investigación*, Mexico: Mc Graw Hill, 2014.
- [25] L. Llorente y M. Vera, «Las organizaciones saludables: "El Engagement en el Trabajo",» *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, n° 73, pp. 16-20, 2010.