

El work engagement como factor protector y la autoestima en operadores de emergencias de Quito, Ecuador¹

Work engagement as a protector factor and self-esteem among emergency workers in Quito, Ecuador

Darwin Raúl Noroña Salcedo *,

<https://orcid.org/0000-0002-0630-0456>, Instituto Superior Universitario Sucre – Ecuador

Verónica Cristina Mosquera Hernández,

<https://orcid.org/0000-0003-2479-7707>, Instituto Superior Tecnológico Sucre - Ecuador

Juan Carlos Flores Díaz,

<https://orcid.org/0000-0002-5721-9404>, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador - Ecuador

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del *work engagement* sobre la autoestima en trabajadores de atención de emergencias. Se desarrolló un estudio observacional, descriptivo y correlacional con una muestra de 80 participantes, evaluados mediante la escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES) para medir el *work engagement* y el Inventario de Autoestima de Coopersmith para valorar la autoestima. Posteriormente, se aplicó la prueba de chi cuadrado de Pearson para establecer la relación entre ambas variables, contrastando la hipótesis de que mayores niveles de *work engagement* se asocian con niveles más altos de autoestima. Los resultados evidenciaron que el 70% de los participantes presentó niveles medio y alto de *work engagement*, mientras que el 86,3% registró una autoestima adecuada. Asimismo, se identificó una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, encontrándose que las personas con *work engagement* presentan hasta 5,3 veces más probabilidades de desarrollar una autoestima elevada. Estos hallazgos respaldan el papel del *work engagement* como un factor protector asociado al bienestar psicológico y refuerzan su potencial contribución a la prevención de enfermedades relacionadas con el trabajo.

Palabras clave: Compromiso laboral, autoestima, factores protectores, personal de rescate, salud laboral, Ecuador.

Recepción: 29.10.2025 | Evaluación: 7.02.2026 | Aceptación: 15.03.2026

Cite este artículo como: Noroña Salcedo, D. R., Mosquera Hernández, V. C., & Flores Díaz, J. C. (2026). El work engagement como factor protector y la autoestima en operadores de emergencias de Quito, Ecuador. *Revista Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*, 8(2), 69 – 77.

Abstract

The aim of this study was to determine the influence of work engagement on the self-esteem of emergency response workers. An observational, descriptive, and correlational study was conducted with a sample of 80 participants, who were assessed using the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) to measure work engagement and the Coopersmith Self-Esteem Inventory to evaluate self-esteem. Pearson's chi-square test was subsequently applied to determine the relationship between the two variables, testing the hypothesis that higher levels of work engagement are associated with higher levels of self-esteem. The results showed that 70% of the participants exhibited moderate to high levels of

¹ Resultado del proyecto de investigación: “El work engagement como factor protector y la autoestima en operadores de emergencias de Quito Ecuador”; Instituto Superior Universitario Sucre y Pontificia Universidad Católica Del Ecuador.

* Autor de correspondencia dnorona@tecnologicosucre.edu.ec; dirección Av. 10 de agosto N26-27 e Italia, Quito - Ecuador.

work engagement, while 86,3% demonstrated adequate self-esteem. A statistically significant relationship was identified between the two variables, indicating that individuals with work engagement were up to 5.3 times more likely to have high self-esteem. These findings support the role of work engagement as a protective factor associated with psychological well-being and reinforce its potential contribution to the prevention of work-related illnesses.

Keywords: Work engagement, self-concept, protective factors, rescue personnel, occupational health, Ecuador.

Introducción

El trabajo en centros de atención telefónica representa una actividad esencial en el sector de servicios, ya que permite la interacción directa entre la ciudadanía y las instituciones. Muy en particular en esta salida ocupacional se ha observado la presencia de múltiples y constantes factores de riesgo que comprometen no solamente el desempeño de quienes gestionan las llamadas de emergencia; labor que evidencia una alta consecuencia de error debido a que su prolijidad y eficacia se relaciona con la supervivencia, el rescate o la ayuda primaria a una víctima o persona en situación de peligro. Sino que también, se pone en conflicto la salud mental y física del personal que pueden o no poseer las competencias necesarias para desarrollar sus actividades sin verse afectados por posibles errores, agotamiento emocional y estrés laboral. Mucho se ha hablado en la literatura acerca de la perniciosidad de los factores de riesgos psicosociales a la salud y es muy conocido que la carga de trabajo, la ambigüedad de la tarea, los conflictos de roles y el clima laboral influyen negativamente en la salud. También es menos conocida la influencia positiva que ejercen factores como la autoestima en entornos de alta exigencia. En estos contextos, una percepción sólida de la propia capacidad se pudiera integrar de forma natural en el perfil ideal para estos puestos, facilitando la gestión del estrés de quienes atienden y gestionan llamadas de emergencia. La autoestima vista como la valoración adecuada de una persona imprime mayor resiliencia, seguridad en adoptar nuevos retos y propende a regular de mejor forma la esfera socioemocional adquiriendo competencias de autocontrol indispensables en situación de emergencias (Zúñiga Ayala, 2009).

Para seguir dilucidando este tema, es preciso incorporar conceptos de salud mental positiva en el trabajo. Este término que, si bien empezó a posicionarse en el nuevo milenio auspiciado por la OMS, insta a enfocar los esfuerzos en aquellos factores que promueven la salud como, por ejemplo: la resiliencia, la satisfacción laboral, el work gamement y la autoestima. Esto quiere decir que las dos variables presentadas en este artículo no tienen una relación causa efecto teórico, sino que corresponden a un conjunto de elementos relacionadas con el bienestar. En el caso del work engagement, el concepto aparece como una antítesis del síndrome de agotamiento emocional que fue ampliamente difundido en la década de los 90. Los investigadores, que acaban de encontrar un contrapeso al estrés crónico, descubrieron ciertas características opuestas al agotamiento emocional, la despersonalización y la ineficacia profesional. Es así como lo definieron en virtud de tres categorías: el vigor, la dedicación y la absorción. Se ha observado que las personas que se encuentran comprometidas, dedicadas y absortas presentan mejores niveles de compromiso productividad y de salud en general (Benítez Saña y del Águila Obra, 2020). En contraste, si bien el work engagement se lo ha catalogado como un recurso positivo, también se ha demostrado situaciones en las que está relacionada con conductas adictivas y con tipología de personalidad obsesivas. Se ha visto, por ejemplo, la incapacidad de desconectarse del trabajo (adicción) en donde el individuo experimenta ansiedad y actitudes compulsivas.

Además, la necesidad de estar permanentemente conectado al entorno laboral impide un descanso reparador, afecta las relaciones sociales, descuida la apariencia y la salud física y marca un círculo interminable de dependencia que llega a ser desgastante y destructivo (Chiang Vega et al., 2017). Este

concepto, desarrollado por Kahn (1990), y Schaufeli (2019), ha sido vinculado con altos niveles de autoestima, satisfacción laboral y motivación. En el caso de operadores de atención de emergencia, cuyas labores exigen concentración constante, gestión emocional y respuesta rápida bajo presión; mantener este estado puede marcar una diferencia significativa en su bienestar y desempeño (Banihani et al., 2013). Por otro lado, el instrumento UWES, validado a nivel internacional, permite medir el work engagement mediante tres dimensiones: vigor, asociado a la energía y resistencia; dedicación, relacionada con el entusiasmo y el orgullo por el trabajo; y absorción, que implica una concentración tan intensa que el tiempo parece pasar desapercibido (Bakker et al., 2014).

De lo anteriormente expuesto se desprende la necesidad de estudiar las relaciones estadísticamente significativas entre el work engagement y la autoestima, no solamente porque se marca una notoria diferencia con la gran mayoría de estudios de los últimos 5 años que han enfocado su interés en factores negativos, afectaciones y enfermedades; cuando existe una gran área de oportunidad en factores eugenésicos o saludables poco estudiados. Otra razón de estudiar ambos fenómenos radica en su utilidad al poder generar procesos de resiliencia especialmente en puestos relacionados con una mayor exposición al estrés laboral de desgaste cognitivo. Dicho de otra manera, tanto el work engagement como la autoestima refuerzan las competencias de efectividad y de autovaloración profesional. La relación conceptual ya indica una hipótesis o tendencia clara en la que los altos sentimientos de logro y reconocimiento laboral fortalecen los sentimientos de autovaloración generando un círculo positivo en donde estos dos fenómenos producen mayor resiliencia motivación y satisfacción laboral (De Chávez Ramírez et al., 2014).

Con base al problema planteado, es importante también diseñar planes que propendan a incorporar actividades direccionadas al fortalecimiento de la autoestima y del work engagement para prevenir el apareamiento del burnout y fomentar una salud mental positiva en donde los propios trabajadores practiquen técnicas de autoprotección basadas en estos dos factores (Muñoz-Torres y Casique-Casique, 2016). Las prácticas permitirán entonces un rendimiento de mayor sostenibilidad, efectividad y calidad; a la vez que, se alinean con las normativas de la Organización Internacional de Trabajo que conciben a las instituciones laborales como verdaderos centros de formación profesional donde es preciso desarrollar programas de capacitación, reconocimiento y acompañamiento. Por ello, el propósito de esta investigación es determinar la relación entre el work engagement y la autoestima en el personal que opera consolas en una empresa pública de la ciudad de Quito, durante el año 2024.

Método

Estudio con enfoque cuantitativo de tipo básico. El diseño de la investigación es no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. El muestreo fue propositivo en relación a la conveniencia de incluir mayor número de operadores de emergencia pertenecientes al ECU 911 de la ciudad de Quito.

Población objeto

Se invitó a todos los trabajadores operarios con más de 6 meses de permanencia en la institución y que firmaron consentimiento informado. Se excluyeron a los trabajadores ausentes al momento del levantamiento de información por baja médica o proceso de desvinculación. Se eliminaron las encuestas incompletas. La población final de estudio ascendió a los 80 sujetos.

Instrumento

A través de la técnica de la encuesta se emplearon dos instrumentos. El work engagement se midió con la escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES), dispuesta por 17 afirmaciones que miden las tres dimensiones del fenómeno: vigor (6 preguntas - energía, resiliencia y persistencia), dedicación (5 preguntas



- significado del trabajo, entusiasmo e inspiración) y absorción (6 afirmaciones - inmersión en el trabajo, dificultad para desconectar). Los informantes escogen la frecuencia con la que se presentan los criterios con base a variables categóricas de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. (Marsollier y Hanne, 2022). En la muestra de 80 docentes, el cuestionario Work Engagement evidenció consistencia interna a través del Alfa de Cronbach (α) de 0.92 y un Omega de McDonald (ω) de 0.93, ratificando alta confiabilidad para evaluar las dimensiones de vigor, dedicación y absorción laboral.

La autoestima, como variable dependiente, se midió con el Inventario de Coopersmith para adultos (25 ítems, respuesta afirmativa o negativa). El inventario evalúa la autoestima en tres niveles: alto (19-24 puntos), medio (13-18 puntos) y bajo (menos de 12 puntos). La puntuación se obtiene asignando 1 punto a respuestas afirmativas en ítems redactados positivamente (1, 4, 5, 8, 9, 14, 19, 20) y a respuestas negativas en el resto. El cuestionario busca conocer el nivel de autoestima del individuo, entendiéndola como la capacidad de tener confianza en sí mismo, autonomía, estabilidad emocional, eficiencia, felicidad y relaciones interpersonales favorables. Se les pide a los participantes que lean atentamente cada oración y respondan SI o NO de acuerdo a lo que más se corresponda con ellos (Lupano Perugini y Waisman, 2018).

Procedimiento

Para la evaluación de la autoestima se registró un valor de confiabilidad de Alfa de Cronbach (α) 0.84 y un Omega (ω) 0.86, superando el 0.70, validando estabilidad para la medición en autoestima alta, media y baja. Para el análisis de resultados se ha empleado tres estudios: descriptivo, inferencial y de asociación. En el primero de ellos, se calcularon las frecuencias relativas de las variables sociodemográficas de edad, género, estado civil, tiempo de servicio; y los resultados del work engagement en lo referente a niveles bajos, medios y altos de dedicación, absorción, vigor y work enagement total. La autoestima fue determinada según su frecuencia porcentaje en relación a sus niveles altos, medios y bajos. El análisis inferencial estuvo caracterizado por la comprobación de la hipótesis de investigación que rezaba que: el alto nivel de comprometimiento laboral estaría relacionado con indicadores elevados de autoestima. Para este propósito se ha utilizado la prueba no paramétrica de la chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia del 0,05. Además, se introdujo la V de Cramér con el objetivo de conocer la fuerza de la inferencia. Adicionalmente, se realizó un análisis de OR para proporcionar una medida del tamaño del efecto, permitiendo evaluar la magnitud de la asociación.

Consideraciones éticas

En cuanto las consideraciones éticas, los participantes conocieron el alcance y propósito de la investigación a través de la firma del consentimiento informado. Se guardó el anonimato de los participantes en todo momento y los resultados fueron puesto en conocimiento de las autoridades para la toma de decisiones que propenda el mejoramiento de las condiciones laborales.

Resultados

Resultados nominales

Respecto a los datos sociodemográficos, la muestra presenta una participación equilibrada entre hombres y mujeres, aunque las mujeres superan a los hombres en un 17,5%. La población estudiada es predominantemente joven, con un 62,5% de los participantes menores de 39 años, lo que sugiere un trabajo exigente que requiere recursos cognitivos, mentales y afectivos para manejar la alta presión y el estrés de las llamadas de emergencia. En términos generales se trata de una población educada con títulos de tercer nivel hasta en un 60%. Es preciso indicar que en el perfil del puesto no se exige realmente un título de tercer nivel. No obstante, la mayoría de ellos han optado por continuar con una formación universitaria posiblemente pensando en adherirse a un plan carrera que le permita promociones y ascensos en el futuro. El estado civil guarda relaciones con otros estudios en los que la mayoría se presentan trabajadores solteros

seguidos de los casados. Finalmente, un tercio de los participantes cuenta con una antigüedad laboral superior a los tres años. Esta permanencia sugiere una estabilidad laboral importante, lo cual permite que este grupo de trabajadores haya consolidado experiencia en el manejo de protocolos y situaciones críticas propias de su cargo (véase la Tabla 1).

Tabla 1.

Resultados nominales

<i>Variables</i>	Trabajadores = 80	%
Sexo		
<i>Mujer</i>	47	58,8
<i>Hombre</i>	33	41,3
Edad (en años)		
<i>19,00 - 28,00</i>	20	25
<i>29,00 - 38,00</i>	30	37,5
<i>39,00 - 48,00</i>	21	26,3
<i>49,00 - 58,00</i>	9	11,3
Escolaridad		
<i>Bachiller</i>	32	40
<i>Tercer nivel</i>	20	25
<i>Cuarto nivel</i>	28	35
Estado civil		
<i>Soltero/a</i>	18	22,5
<i>Casado/a</i>	23	28,75
<i>Unión libre</i>	23	28,75
<i>Divorciado/a</i>	16	20
Tiempo de servicio		
<i>Menos de dos años</i>	32	40
<i>De dos a 3 años</i>	22	27,5
<i>Más de 3 años</i>	26	32,5

Resultados categóricos

En general, el nivel alto de work engagement se presentó en el 36,3% de los participantes. Si bien este porcentaje representa a poco más de un tercio de la muestra, refleja la existencia de un segmento de trabajadores con indicadores positivos de compromiso y satisfacción. No obstante, la prevalencia de niveles medios sugiere que aún existe un margen significativo para fortalecer la resiliencia y el apego laboral en la mayoría de los operadores evaluados (véase la Tabla 2).

Tabla 2.

Resultados descriptivos del work engagement

<i>Dimensiones</i>	Bajo	Medio	Alto
<i>Work engagement</i>	24 (30%)	27 (33,8%)	29 (36,3%)
<i>Vigor</i>	16 (20%)	30 (37,5%)	34 (42,5%)
<i>Dedicación</i>	16 (20%)	35 (43,8%)	29 (36,3%)
<i>Absorción</i>	16 (20%)	31 (38,8%)	33 (41,3%)

Resultados de autoestima

Los resultados del Inventario de Coopersmith indican que el 66,3% de los participantes posee un nivel alto de autoestima. Esta tendencia sugiere que la mayoría del personal evaluado mantiene una percepción favorable de su valía y eficacia profesional. En este contexto, una autoestima sólida podría funcionar como un factor protector frente a las exigencias psicológicas y el estrés propios de la labor como operador de consola de emergencias (véase la Tabla 3).

Tabla 3.

Resultados descriptivos de la autoestima

<i>Nivel de autoestima</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Baja</i>	11	13,8
<i>Media</i>	16	20,0
<i>Alta</i>	53	66,3
<i>Total</i>	80	100

Al realizar el análisis estadístico inferencial, la prueba Chi-cuadrado de Pearson confirmó una asociación significativa entre las variables ($X^2 = 25,883a$; $p < 0,001$). No obstante, dado que esta prueba no determina la magnitud del efecto por sí misma, se incorporó el coeficiente V de Cramér, obteniendo un valor de 0,57, lo que representa una fuerza de asociación fuerte. Al analizar la relación entre las variables, se observa que la mayor concentración de individuos con autoestima alta se encuentra en el nivel de work engagement medio 32,5%, superando ligeramente al grupo de nivel Alto 25,0%. Esto sugiere que, aunque existe una tendencia positiva general, el work engagement extremo no necesariamente garantiza los niveles más altos de autoestima en esta muestra específica (véase las Tablas 4 y 5).

Tabla 4.

Tabla cruzada de las frecuencias relativas entre work engagement y autoestima

<i>Variable</i>			<i>Nivel de autoestima</i>			<i>Total</i>
			<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>	
Work engagement	Bajo	Fr %	7 (8,8%)	10 (12,5%)	7 (8,8%)	24 (30%)
	Medio	Fr %	0 (0%)	1 (1,3%)	26 (32,5)	27 (33,8%)
	Alto	Fr %	4 (5%)	5 (6,35)	20 (25%)	29 (36,3%)
<i>Total</i>		Fr %	11 (13,8%)	16 (20%)	53 (66,2%)	80 (100%)

Tabla 5.

Prueba de chi cuadrada

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	<i>Valor</i>	<i>gl</i>	<i>Significación asintótica (bilateral)</i>
<i>Chi-cuadrado de Pearson</i>	25,883a	4	0.000
<i>Razón de verosimilitud</i>	29,944	4	0
<i>Asociación lineal por lineal</i>	6,394	1	0,011
<i>V de Cramér</i>	0,57	-	0,000
<i>N de casos válidos</i>		80	

En virtud de otorgar mayor rigor estadístico, se definió al Work Engagement como la variable independiente o factor. La población fue dividida entre los que presentaban el work engagement y los que no lo presentaban. Por otro lado, el resultado es la autoestima y la división se efectuó en términos de autoestima baja y autoestima alta.

El análisis de asociación presenta un OR de 5,33, un límite inferior de 1,39 y límite superior de 20,5. Como se puede observar el intervalo de confianza no contiene la unidad, el OR es mayor que 1 y hay evidencia de una inferencia entre factor y resultado. Es correcto afirmar que los trabajadores que presentan work engagement tienen 5,3 veces más probabilidades de desarrollar alta autoestima en relación a los que no presentan el work engagement (véase la Tabla 6).

Tabla 6.

Odds ratio o razón de momios

<i>Variable de análisis</i>	<i>Valor (OR)</i>	<i>Intervalo de confianza (95%)</i>	<i>Interpretación</i>
<i>Influencia General (Engagement)</i>	5,353	[1,395 – 20,545]	Significativa: El engagement incrementa la probabilidad de bienestar personal.
<i>Cohorte Autoestima BAJA</i>	4,083	[1,317 – 12,661]	Riesgo: La falta de compromiso correlaciona con baja autovaloración.
<i>Cohorte Autoestima ALTA</i>	0,763	[0,584 – 0,996]	Efecto protector: El engagement se asocia con una disminución significativa del riesgo de baja autoestima.

Discusión

El alto "work engagement" (sumatoria de la categoría *medio* a categoría *medio y alto* =70%) observado en el personal de emergencia, caracterizado por altos niveles de vigor, absorción y dedicación; presenta interpretaciones sujetas a comparación con estudios previos. En virtud de los resultados hallados en otras investigaciones que abordaron los dos fenómenos de interés, se ha podido evidenciar coincidencias que ratifican los postulados teóricos presentados al principio de este artículo científico. En un estudio realizado en guardias policiales cubanos (Oramas et al., 2014), se encontró un nivel de world engagement del 33,3%. esta población es significativamente similar en cuanto a la enorme carga emocional que experimenta en el ejercicio de sus funciones relacionados con los operadores de llamadas de urgencia. En este sentido existe una diferencia entre ambos grupos. La dedicación absorción y vigor es un tanto menor en los oficiales policiales en relación con los operadores telefónicos.

Esto plantea la pregunta de por qué los participantes en este estudio muestran niveles tan altos de autoestima y "work engagement". Es posible que los participantes se sientan conectados, motivados y comprometidos con su trabajo debido a un entorno laboral más positivo. Encontrar estos otros factores en términos de cultura organizacional, autonomía o reconocimiento será el motivo de nuevos estudios correlacionales en el futuro. Lupano Perugini y Waisman (2018), encontró que mejoras en las condiciones laborales incrementan significativamente el desempeño y la dedicación en operarios de call center, incluso multiplicando por 25 el work engagement. De esta manera, el contar con un ambiente ergonómico cómodo sin presencia de contaminantes está en relación directa con mayores niveles de significación y de work engagement. De esta manera el 42,5% de personas que admitieron tener un vigor alto, estarían experimentando comportamientos equilibrados de energía entusiasmo y resiliencia siendo de esta manera admitidos favorablemente por parte de los usuarios quienes pudieran opinar que el servicio de emergencias es de calidad. Por otro lado, Schaufeli (2019), manifiesta la importancia de generar una planificación y gestión adecuada en cuanto a la delegación de tareas y planificación de trabajo en general. Como resultado se tendrán trabajadores con mayores niveles de compromiso y autoestima.

En este sentido, la población que arrojó un nivel de absorción del 41,3% evidencian una inmersión y concentración fuerte con la institución y con el desempeño de sus tareas diarias. Estos indicadores están en contraposición con el metaanálisis realizado por Banihani et al. (2013), quién ha relacionado

estadísticamente el work engagement con comportamientos adictivos de alto estrés y autoestima deplorable, poniendo en tela de duda la acción amortiguadora del work engagement. De la misma manera, estudios realizados por Banihany ubican al work engagement como un factor de riesgo relacionado directamente con conductas adictivas y con alto agotamiento emocional y cognitivo. Contrarrestando las premisas anteriores, Bakker et al. (2014), sostiene una correlación positiva significativa entre la eficacia profesional y el work engagement. Los hallazgos de su estudio no solo rebaten las posturas de Banihany y Banihany, sino que validan el work engagement como un mecanismo de amortiguación frente a los riesgos psicosociales y las patologías físicas derivadas de un estrés crónico.

Desde esta perspectiva, el work engagement actúa como un escudo protector que preserva la integridad del colaborador en entornos de alta exigencia. Al analizar los resultados de la presente investigación, se observa que la suma de los niveles altos y medios en las tres dimensiones del work engagement (vigor, dedicación y absorción) alcanza un registro superior al 70%. En última instancia, estos datos confirman que, cuando el empleado encuentra sentido y energía en sus tareas, la eficacia profesional deja de ser una meta aislada para convertirse en una consecuencia natural de su bienestar integral. Estos indicadores positivos de bienestar laboral promueven un ambiente saludable, un servicio de calidad y una mayor satisfacción laboral, conclusiones que coinciden con estudios previos de (Bakker y Demerouti, 2008; Tziner et al., 2019). El work engagement infiere en la autoestima del personal que atiende llamadas de emergencia, mejorando su autoconcepto, valoración personal y percepción de eficacia.

El análisis también sugiere que el work engagement se evidencia como un factor protector que podría mitigar la predisposición a cuadros de estrés, despersonalización y sintomatología depresiva. Si bien este estudio no establece una causalidad clínica directa sobre la aparición de enfermedades, los datos contradicen la noción de que el alto compromiso derive necesariamente en conductas desadaptativas, señalando más bien una relación favorable con el bienestar psicológico. La población estudiada registra niveles significativos de absorción, dedicación y vigor; al consolidar los rangos medio y alto, se observa que la gran mayoría de los participantes mantiene una vinculación sólida con funciones de alta demanda y estrés. El hecho de que únicamente el 20% obtuviera puntuaciones bajas en estas dimensiones apunta a que el work engagement es la herramienta de contención psicológica que ha sido ampliamente descrita en la literatura científica.

En el orden de las dimensiones, la dedicación aparece como el factor con menor favorabilidad. No obstante, por encima del promedio establecido en otros estudios. De esta manera se admite un nivel importante de propósito y vinculación con las funciones y deberes de los operadores de consola de emergencia. Por otro lado, la autoestima se observa como una característica prominente en la muestra. Finalmente, para este grupo poblacional, el work engagement se manifiesta como un recurso psicológico con potencial protector ante los riesgos psicosociales del entorno. Estos hallazgos aportan evidencia empírica a la literatura que vincula el work engagement con la preservación del bienestar integral del trabajador en contextos de alta demanda.

Referencias

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209–223. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389–411. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Banihany, M., Lewis, P., & Syed, J. (2013). Is work engagement gendered? *Gender in Management: An International Journal*, 28(7), 400–423. <https://doi.org/10.1108/GM-01-2013-0005>

- Benítez Saña, R. M., & del Águila Obra, A. R. (2020). Burnout y work engagement: Demandas laborales, recursos y resultados organizativos en organizaciones de Acción Social. *REVECO: Revista de Estudios Cooperativos*, (136), Artículo e69192. <https://doi.org/10.5209/reve.69192>
- Chiang Vega, M. M., Fuentealba Elgueta, I. I., & Nova Cabrera, R. A. (2017). Relación entre clima organizacional y engagement, en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la Región del Bío Bío. *Ciencia & Trabajo*, 19(59), 105–112. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>
- De Chávez Ramírez, D. R., Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., & Almeida Perales, C. (2014). Burnout y work engagement en docentes universitarios de Zacatecas. *Ciencia & Trabajo*, 16(50), 116-120. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200010>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. <https://doi.org/10.5465/256287>
- Lupano Perugini, M. L., & Waisman, S. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicod Debate*, 18(2), 77–89. <https://doi.org/10.18682/pd.v18i2.810>
- Marsollier, R. G., & Hanne, A. V. (2022). Representaciones sociales asociadas a burnout y engagement en el empleo público. *Cultura y Representaciones Sociales*, 17(33), Artículo e0001999. <https://doi.org/10.28965/2022-29-02>
- Muñoz-Torres, T. de J., & Casique-Casique, L. (2016). Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 24(2), 141-144. https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php/revista_enfermeria/article/view/103
- Oramas, A., Marrero, I., Cepero, E., & Rodríguez, A. (2014). La escala de "Work engagement" de Utrech. Evaluación del "work engagement" en trabajadores cubanos. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 15(2), 47–56. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=53955>
- Schaufeli, W. (2019). Work engagement. En editor/es del libro (Eds.), *Handbook of positive psychology assessment* (pp. 273–295). Editorial.
- Tziner, A., Shkoler, O., & Bat Zur, B. (2019). Revisiting work engagement from a moderated-mediation vantage point. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 207-215. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a22>
- Zúñiga Ayala, L. M. D. (2009). *Repercusión de la autoestima en el desempeño laboral de los trabajadores de una institución de servicios* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro]. Repositorio Institucional UAQ. <https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/5959>